

**KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA
PENDAFTARAN KARTU KELUARGA DAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN KARO**

Intan Firayunia Br Naibaho^{1(a)}, Simson Ginting^{2(b)}

^{1,2}Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Universitas Sumatera Utara

^{a)}intanfnaibaho22@gmail.com, ^{b)}simson.sinisuka@gmail.com

**INFORMASI
ARTIKEL**

Article History:

Dikirim:

05-04-2023

Diterbitkan Online:

31-12-2023

Kata Kunci:

Kualitas Pelayanan,
Administrasi Kependudukan,
Disdukcapil

Keywords:

Service Quality, Population
Administration, Disdukcapil

Corresponding Author:

intanfnaibaho22@gmail.com

ABSTRAK

Administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang melayani dokumen administrasi kependudukan masyarakat, seperti Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) dan dokumen lainnya. Terwujudnya pelayanan yang berkualitas dilihat dari kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diterima. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan secara rinci mengenai Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pendaftaran Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian adalah wawancara, observasi dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kualitatif dengan indikator kualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml et.al., meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*. Hasil penelitian di lapangan dapat disimpulkan bahwa untuk penampilan, kedisiplinan, sikap, respon pegawai sudah baik, serta jaminan, persyaratan dan prosedur sudah diberikan secara maksimal dan baik dalam melayani masyarakat. Sedangkan fasilitas fisik kantor belum sepenuhnya memadai untuk menunjang kelancaran pelayanan, pegawai yang kurang cermat dan teliti yang mengakibatkan adanya kesalahan dalam dokumen kependudukan yang mengurus masyarakat yang mengakibatkan sebagian masyarakat menyatakan pelayanan yang diberikan belum tepat dan masih ditemukan sikap pegawai yang diskriminatif dan adanya calo di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Hal tersebut menunjukkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo belum sepenuhnya baik.

ABSTRACT

Population administration is a type of public service that serves public population administration documents, such as family cards, electronic identity cards (KTP-el) and other documents. The realization of quality service is seen from the satisfaction of the community for the service received. The purpose of this study is to find out and describe in detail the Quality of Population Administration Services on Registration of Family Cards and Electronic Identity Cards (KTP-el) at the Karo Regency Population and Civil Registration Office. The research method used is a qualitative method with a descriptive approach. Data collection techniques used in research are interviews, observation and documentation studies. The data obtained was then analyzed qualitatively with the quality indicators proposed by Zeithaml et.al., including *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* and

Empathy. The results of research in the field can be concluded that for appearance, discipline, attitude, employee response is good, as well as guarantees, requirements and procedures have been given optimally and well in serving the community. While the office's physical facilities are not fully adequate to support the smooth running of services, employees are not careful and thorough which results in errors in population documents that are taken care of by the community which results in some people stating that the services provided are not appropriate and discriminatory employee attitudes are still found and there are brokers in the office Population and Civil Registration Office of Karo Regency. This shows that the quality of population administration services at the Karo Regency Population and Civil Registration Service is not entirely good.

DOI:

<https://doi.org/10.24036/jmiap.v5i4.645>

PENDAHULUAN

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengertian dari pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan dari pengertian kualitas pelayanan yang dikemukakan Zeithaml et. al. (Dalam Rahman Mulyawan, 2016:62) bahwa ketika harapan dengan kenyataan dalam proses pelayanan sama, hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah sudah baik, sebaliknya ketika harapan dan kenyataan dalam proses pelayanan tidak sama hal ini menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah atau pelaksana pelayanan belum baik. Pelayanan publik yang berkualitas selalu mengutamakan kepentingan dan kepuasan masyarakat, sebuah instansi dikatakan mampu mencapai tujuan ketika kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah baik.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu jenis pelayanan publik. Administrasi Kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Landasan pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan diatur dalam

Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Pelayanan Administrasi kependudukan merupakan bagian dari kewajiban Negara dalam memberikan perlindungan dan pengakuan terhadap status pribadi dan status hukum setiap peristiwa kependudukan. Layanan pembuatan kartu keluarga (KK) dan kartu tanda penduduk elektronik (KTP-el) merupakan layanan di bagian pendaftaran penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Pemerintah pusat hingga pemerintah daerah di Indonesia memiliki peran dalam kesejahteraan masyarakat dan memiliki tugas memberikan layanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Karo merupakan instansi pemerintah sebagai pelaksana otonomi daerah yang bertugas dalam pembantuan di bidang data, dokumen kependudukan dan pencatatan sipil dan tugas lainnya yang diberikan sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya di wilayah Karo. Pelayanan administrasi kependudukan di Indonesia sampai saat ini belum secara merata memberikan pelayanan yang efektif, efisien serta kualitas sumber daya manusia yang belum memadai.

Permasalahan administrasi kependudukan yang ditemukan di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Karo, yaitu: Pertama pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Karo dilakukan secara langsung dan online, pelayanan online diterapkan sejak 22 Januari 2022, kurangnya sosialisasi tentang

pelayanan online kepada masyarakat yang mengakibatkan banyak masyarakat yang tidak mengetahui adanya pelayanan online di Disdukcapil Karo, bisa dilihat dari jumlah masyarakat yang melakukan kepengurusan dokumen administrasi melalui pelayanan online di Disdukcapil Karo selama sembilan bulan yaitu dari bulan Januari 2022 sampai September 2022 sebanyak 221 berkas yang sudah dilayani, sedangkan untuk pelayanan langsung per-hari hampir mencapai 500 berkas yang perlu dilayani. Perbedaan pelayanan *online* dan langsung yang sangat jauh.

Kedua, Permasalahan lain yang ditemukan dalam lapangan yaitu seorang masyarakat yang mengurus pergantian kartu keluarga harus melakukan kepengurusan pergantian kartu keluarga kembali untuk yang kedua kali karena terjadi kesalahan dari pihak Disdukcapil. Dimana ketika masyarakat tersebut melakukan pergantian kartu keluarga untuk menambah nama anaknya yang baru lahir, namun pada saat kartu keluarga tersebut telah selesai dan diambil ternyata nama anak yang hendak dimasukkan namanya tidak tertera di kartu keluarga yang baru, hal ini mengharuskan masyarakat tersebut untuk mengurus kembali kartu keluarga tersebut ke Disdukcapil. Kejadian tersebut menunjukkan pegawai Disdukcapil di bidang kependudukan yang bertugas melakukan pergantian kartu keluarga tersebut kurang teliti dan cermat terkait pelayanan apa yang dibutuhkan masyarakat.

Ketiga, masih ditemukan adanya sejumlah calo atau pungli (pungutan liar) yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo dalam kepengurusan dokumen kependudukan, adanya oknum yang menawarkan diri membantu masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dengan adanya imbalan yang diterima, besaran yang dibayar tergantung dengan dokumen yang diurus. Biasanya masyarakat yang melakukan kepengurusan melalui calo yaitu masyarakat yang kurang paham prosedur, masyarakat yang tidak mau ribet dalam kepengurusan serta masyarakat yang buru-buru.

Keempat, fasilitas fisik kantor merupakan salah satu hal yang bisa mempengaruhi kenyamanan masyarakat dalam pelayanan yang diterima di Disdukcapil Karo. Fasilitas kantor seperti ruang tunggu dan toilet di Disdukcapil Karo belum memadai.

Pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil seharusnya memberikan kemudahan dan kenyamanan serta bertanggung jawab kepada masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan agar masyarakat tersebut puas dengan pelayanan yang diberikan, namun kenyataan di lapangan ada kejadian yang tidak sesuai dengan hal tersebut. Berdasarkan permasalahan yang sudah dijabarkan diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: "Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pendaftaran Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo". Untuk melihat bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo serta untuk peningkatan kualitas pelayanannya, maka peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et. al. untuk mengukur kualitas pelayanan publik, diantaranya yaitu yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada bagian pendaftaran Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo. Teknik pengumpulan data yang akurat dilakukan dengan wawancara dan observasi yang merupakan sumber data primer dan studi dokumentasi yang merupakan sumber data sekunder dalam penelitian ini. Menurut Moleong (dalam Farida Nugrahani, 2014:111), informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti, penetapan informan penelitian dilakukan dengan teknik *purposive sampling*, adapun yang menjadi informan penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Karo, Plt. Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk, Pegawai Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk, dan Masyarakat (Pemohon). Teknik analisis data yang digunakan menurut Miles dan Huberman (dalam Salom & Syarum, 2012:148-150) yang terdiri dari tiga komponen yaitu Reduksi Data, Penyajian Data dan Menarik Kesimpulan. Pengecekan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini ialah triangulasi sumber dan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo merupakan instansi pemerintah daerah yang bertugas dalam kepengurusan dokumen kependudukan dan catatan sipil masyarakat Kabupaten Karo. Dengan adanya permasalahan yang ditemukan di lapangan dalam pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo kepada masyarakat, maka peneliti ingin melihat bagaimana kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo.

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, begitu juga pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan Disdukcapil Karo ke masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan. Pelayanan yang berkualitas mengutamakan dan mengutamakan kepuasan masyarakat dan sebuah instansi mampu dikatakan mencapai tujuan ketika kualitas pelayanan yang diberikan baik.

Zeithaml et. al. (dalam Rahman Mulyawan, 2016:62) mengartikan *service quality* adalah “penilaian pelanggan atas keunggulan layanan secara keseluruhan. Serta seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima/peroleh”. Harapan para pelanggan pada dasarnya sama dengan layanan seperti apakah seharusnya diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan. Jika kualitas layanan dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Untuk mengetahui kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Karo maka peneliti menggunakan indikator kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml et al. (dalam Rahman Mulyawan, 2016:51), dimana indikator kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu *Tangibles*

(Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

***Tangibles* (Berwujud)**

Tangibles (Berwujud) merupakan indikator pertama untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah maupun pemberi layanan kepada masyarakat. *Tangibles* adalah kualitas pelayanan yang berupa penampilan dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan, fasilitas fisik kantor penunjang pelayanan seperti ruang informasi, ruang tunggu, toilet, komputer, alat perekaman KTP, loket, dan faktor kenyamanan dan kemudahan pelayanan dalam pelayanan. Berdasarkan dimensi *tangibles* pelayanan berkualitas, ketika pelayanan yang diberikan mampu memberi kepuasan kepada masyarakat dengan fasilitas fisik kantor yang memadai, penampilan pegawai dalam memberikan pelayanan bagus, dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan baik, serta kenyamanan yang diberikan kepada masyarakat selama proses pelayanan dan kemudahan dalam kepengurusan dokumen kependudukan.

Berdasarkan hasil penelitian indikator *tangibles* (berwujud) dapat dilihat masih belum berkualitas, hal ini karena pada fasilitas fisik kantor belum sepenuhnya memadai, seperti ruang tunggu yang kurang luas untuk jumlah masyarakat yang banyak dalam melakukan kepengurusan dokumen administrasi kependudukan setiap hari, kondisi toilet yang kotor, bau dan tidak ada air dan penggunaan komputer model lama. Berbeda dengan fasilitas fisik kantor, penampilan dan kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik. Penampilan berpakaian sudah dilaksanakan pegawai sesuai aturan yang berlaku dan disiplin waktu dalam memberikan pelayanan. Proses pelayanan yang diberikan mudah karena persyaratan dan prosedur jelas ditempel di spanduk yang berada di depan dan di dalam Kantor Disdukcapil Karo sehingga mempermudah masyarakat untuk mempersiapkan berkas yang perlu, dan disediakan ruang informasi untuk tempat masyarakat bertanya yang kurang mengerti dengan syarat dan prosedur pelayanan.

***Reliability* (Kehandalan)**

Pelayanan yang baik dan berkualitas perlu memiliki petugas layanan yang memiliki

kemampuan dan kehandalan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga mampu memberi kepuasan pelayanan kepada masyarakat. *Reliability* (kehandalan) merupakan kemampuan dan kehandalan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, dan kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan serta prosedur pelayanan yang jelas dan keahlian penggunaan alat bantu seperti komputer untuk menunjang pelayanan. Jika Disdukcapil Karo memberikan pelayanan sesuai dengan indikator *reliability* maka akan mampu memberi kepuasan kepada masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan dengan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan Disdukcapil Karo.

Hasil penelitian indikator *reliability* (kehandalan) dapat dilihat belum sepenuhnya berkualitas dengan baik. Kemampuan dan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik berdasarkan bidang masing-masing, namun masih ditemukan pegawai yang melakukan kesalahan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, adanya kesalahan dokumen kependudukan yang mengurus masyarakat menunjukkan pegawai kurang cermat dan teliti terhadap kepengurusan yang dilakukan dan kebutuhan masyarakat, pada dasarnya pelayan publik harus cermat dan teliti agar tidak mengecewakan masyarakat dan mampu memberi pelayanan yang berkualitas. Dalam hal keahlian pegawai dalam penggunaan alat bantu seperti komputer sudah baik, syarat dan prosedur pelayanan yang jelas. Syarat dan prosedur pelayanan dipasang spanduk di Kantor Disdukcapil Karo sehingga mempermudah dan memperlancar proses kepengurusan dokumen yang dilakukan masyarakat.

Responsiveness (Ketanggapan)

Sikap yang tanggap dan cepat respon terhadap kebutuhan, keluhan dan pertanyaan masyarakat merupakan hal yang penting dalam pelayanan untuk mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena akan memberi kesenangan kepada masyarakat karena direspon dengan cepat dan baik sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diterima. *Responsiveness* (Ketanggapan) merupakan kesanggupan untuk membantu dan

menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Hasil Penelitian indikator *responsiveness* (ketanggapan) dapat dilihat sudah berkualitas. Pegawai dalam merespon kebutuhan, pertanyaan, dan keluhan masyarakat sudah direspon dengan baik, pelayanan yang diberikan sudah cepat sesuai SOP yang berlaku. Pelayanan yang cepat dapat dilihat dari waktu penyelesaian dokumen administrasi kependudukan yang mengurus masyarakat, semua dokumen administrasi yang sudah lengkap berkas akan selesai dua hari kerja dan sudah berjalan dengan baik di disdukcapil Karo. Dalam hal pelayanan yang tepat belum sepenuhnya tercapai dengan baik, adanya masyarakat yang merasa pelayanan yang diterima belum tepat karena adanya kesalahan dalam kepengurusan dokumen administrasi kependudukan yang diterima dari pegawai.

Assurance (Jaminan)

Jaminan diperlukan untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap pegawai sehingga mampu memberi kepuasan kepada masyarakat dari pelayanan yang diterima. Jaminan yang dimaksud berupa jaminan tepat waktu pelayanan yang diberikan, jaminan besaran biaya dalam kepengurusan dokumen kependudukan. Dalam hal ini pegawai harus mampu berkomunikasi dan bersikap baik kepada masyarakat, dan mampu memenuhi jaminan agar masyarakat percaya dengan apa yang diberikan pegawai dalam proses pelayanan dengan pengetahuan dan sikap kesopanan.

Hasil Penelitian indikator *assurance* sudah berkualitas, pegawai dalam memberikan pelayanan sudah memberikan sifat dan kemampuan yang baik dalam menumbuhkan kepercayaan masyarakat dengan memberikan jaminan tepat waktu pelayanan yaitu dua hari kerja dokumen kependudukan yang mengurus sudah selesai dengan catatan semua persyaratan sudah lengkap dan jaminan besaran biaya yaitu gratis untuk semua pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Karo.

Emphaty (Empati)

Emphaty (Empati) ialah memberikan perhatian yang tulus yang bersifat pribadi kepada masyarakat dan memahami keinginan masyarakat. *Emphaty* (Empati) merupakan sikap yang harus dimiliki pegawai dalam

memberikan pelayanan, dengan berempati kepada masyarakat, pegawai akan berusaha memahami kebutuhan masyarakat dengan tulus memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta akan terhindar dari sikap yang tidak baik, tidak sopan, maupun sikap semena-mena dan diskriminatif kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan.

Hasil Penelitian indikator *emphaty* belum berkualitas dengan baik. Dalam hal memberikan perhatian yang tulus kepada masyarakat dalam melayani sudah tercapai, dimana pegawai dalam memberikan pelayanan bersikap baik, sopan, ramah dan menghargai masyarakat. Namun masih ditemukan sikap diskriminatif yaitu masih adanya masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan didulukan, tidak berdasarkan prosedur yaitu tidak mengikuti nomor antrian, hal ini dilakukan oleh masyarakat yang memiliki keluarga atau kenalan dekat pegawai di Disdukcapil Karo dan masih adanya ditemukan Calo di Disdukcapil Karo.

PENUTUP

Berdasarkan kesimpulan kelima indikator kualitas pelayanan dapat diketahui bahwa Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo belum sepenuhnya mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat (pemohon) yang melakukan kepengurusan dokumen kependudukan, yang menunjukkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karo secara keseluruhan belum baik.

Pada Indikator *Tangibles* (Berwujud), fasilitas fisik kantor belum sepenuhnya memadai dan untuk hal lainnya sudah baik seperti penampilan dan kedisiplinan pegawai sudah baik dan sesuai aturan dan proses pelayanan yang mudah. Indikator *Reliability* (Kehandalan) belum baik sepenuhnya dimana masih ditemukan adanya pegawai yang melakukan kesalahan dalam melakukan kepengurusan dokumen masyarakat yang menunjukkan kurang teliti dan cermat, dalam kehandalan melakukan pekerjaan sudah sesuai dengan bidang masing-masing dan dilakukan dengan baik. Pada indikator yang ketiga yaitu indikator *Responsiveness* (Ketanggapan) sudah berkualitas, pegawai merespon kebutuhan dan keluhan masyarakat dengan baik, pelayanan

yang diberikan sudah sesuai dengan SOP dan sudah tepat. Indikator *Assurance* (Jaminan) sudah berkualitas dengan memberikan pelayanan sikap dan kemampuan yang baik serta memberikan jamiann biaya yaitu gratis dan jaminan tepat waktu pelayanan yaitu dua hari kerja dokumen yang diurus selesai. Terakhir pada indikator *Emphaty* (Empati) belum sepenuhnya berkualitas dengan baik, dalam memberikan perhatian yang tulus dalam melayani masyarakat sudah baik, namun masih ditemukan sikap diskriminatif dan adanya calo.

DAFTAR PUSTAKA

- Mulyawan, Rahman, 2016. *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD Press
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif dalam Bidang Pendidikan Bahasa*. Surakarta
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Peraturan Daerah Kabupaten Karo Nomor 03 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan
- Nico. 2022. Mengurus Dokumen Kependudukan di Dukcapil Karo Menfoceh Rp 300.000, <https://petunjuk7.com/mobile/detailberita/7134/titik-temu/mengurus-dokumen-kependudukan-di-dukcapi-karo-harus-mengoceh-rp-300000> (diakses pada Minggu, 29 Mei 2022)
- Sumutposonline. 2022. Pengurusan Surat Kependudukan di Disdukcapil Karo dapat melalui Layanan Online,

<https://www.sumutposonline.com/2022/05/pengurusan-surat-kependudukan-di.html>
(diakses pada Minggu, 29 Mei 2022)
www.disdukcapil.karokab.go.id (diakses pada Sabtu, 28 Mei 2022)

Kompas.Com. 2020. Lima Keluhan Masyarakat Soal Layanan Administrasi Kependudukan, Dari Pungli Hingga Lambatnya Pencetakan e-KTP, <https://www.google.com/amp/s/amp.kontan.co.id/news/ada-2706-laporanmasyarakat-diterima-ombudsman-sepanjang-triwulan-1-tahun-2022> (diakses pada Senin, 05 September 2022)