

## **Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas Kota Medan**

### ***Analysis of the Quality of Family Card Services in Timbang Deli Village, Medan Amplas District, Medan City***

**Vivi Andriani, Yusniar Lubis & Syafruddin Ritonga\***

Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, Program Pascasarjana,  
Universitas Medan Area, Indonesia

Diterima: 08 Agustus 2022; Direview: 29 September 2022; Disetujui: 23 Desember 2022

\*Corresponding Email: [syafruddin@staff.uma.ac.id](mailto:syafruddin@staff.uma.ac.id)

#### **Abstrak**

Tujuan artikel ini adalah untuk menganalisis kualitas pelayanan kartu keluarga di kelurahan timbangan deli kecamatan Medan Amplas Kota Medan, mengingat peran kelurahan sebagai salah satu instansi pemerintahan yang bertugas untuk menyelenggarakan pelayanan publik. dalam penyelenggaraan pelayanan Kartu Keluarga terdapat beberapa masalah yang belum terselesaikan sehingga mengakibatkan pelayanan tidak berjalan dengan baik. Lambatnya proses kepengurusan surat menyurat, pegawai kurang menguasai teknologi serta minimnya jumlah pegawai sehingga pelayanan Kartu Keluarga menjadi tidak efektif hal tersebut di pengaruhi oleh faktor apa saja dalam meningkatkan kualitas layanan Kartu Keluarga di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas Kota Medan. Adapun pendekatan penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan metode pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi dan dianalisis secara kualitatif. hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas Kota Medan sudah berjalan cukup baik namun masih terdapat beberapa hal yang masih harus diperbaiki. Faktor penghambat pelayanan publik ini yaitu: sumber daya yang masih belum memadai, sumber daya keuangan yang belum memadai dan sarana prasarana yang belum memadai serta kurangnya komitmen pegawai.

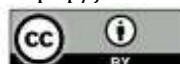
**Kata Kunci:** Kualitas; Pelayanan Publik.

#### **Abstract**

*The purpose of this article is to analyze the quality of family card services in the weighing deli sub-district, Medan Amplas sub-district, Medan City, bearing in mind the role of the kelurahan as one of the government agencies tasked with administering public services. in the implementation of Family Card services there are several problems that have not been resolved so that the service does not run well. The slow process of managing correspondence, employees not mastering technology and the minimum number of employees so that the Family Card service becomes ineffective. This is influenced by any factors in improving the quality of Family Card services in Timbang Deli Village, Medan Amplas District, Medan City. The research approach was carried out qualitatively by using data collection methods, interviews, observation and documentation and analyzed qualitatively. The results of this study indicate that the implementation of the Family Card service in Timbang Deli Village, Medan Amplas District, Medan City has been going quite well, but there are still a number of things that still need to be improved. The inhibiting factors for this public service are: inadequate resources, inadequate financial resources and inadequate infrastructure and lack of employee commitment.*

**Keywords:** Quality; Public service

**How to Cite:** Andriani, V. Lubis, Y. & Ritonga, S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Pada Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas Kota Medan, *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*. 5 (3): 1869-1880



## PENDAHULUAN

Pembukaan UUD 1945 alinea ke 4 (empat) menyebutkan bahwa Pemerintah Negara Indonesia memiliki tanggungjawab untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam UUD 1945 ini tersurat bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat (publik) dalam rangka pemenuhan kebutuhan hidupnya baik berupa barang, jasa dan/atau pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan sebagai warga Negara Indonesia atau penduduk Negara Indonesia, dan hal ini sesuai dengan bunyi pasal 1 UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah sebagai lembaga yang diberi amanat untuk mewujudkan cita-cita bangsa Indonesia berupaya untuk dapat melaksanakan tugas ini, dan oleh karena itu pemerintah Indonesia mengangkat para pegawai negeri sipil atau yang sekarang ini dikenal dengan nama Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai abdi negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau setiap warga negara Indonesia. ASN sebagai pelayan masyarakat atau pelayan publik dituntut untuk bekerja sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya dan hal ini juga diperjelas dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Era globalisasi dan informasi saat ini membawa dampak yang menyeluruh terhadap segi kehidupan masyarakat di berbagai bidang; pendidikan, ekonomi, hukum, sosial, kesehatan dan lain sebagainya yang berakibat pada semakin kompleksnya tugas dan tanggungjawab pemerintah baik dari segi kuantitas dan juga kualitas. Perkembangan dan peningkatan kebutuhan, keinginan dan harapan manusia berdampak pada semakin mendesaknya kebutuhan untuk mendapatkan pelayanan yang prima khususnya di sektor publik. Peningkatan dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif, efisien serta mutakhir dari para pegawai pemerintah menjadi semakin populer. Masyarakat saat ini, dengan semakin berkembangnya pengetahuan dan teknologi menginginkan pelayanan yang tidak berbelit-belit, tidak memakan waktu lama, dan memiliki tingkat resiko rendah. Masyarakat berkeinginan agar pelayanan yang diberikan oleh para pelayan publik lebih cepat, akurat dan dalam waktu yang relatif singkat. Hal ini sangat erat hubungannya dengan tingkat ketercapaian pemenuhan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat yang tentu saja hal ini harus direspon dan dipenuhi oleh instansi pemerintah sebagai pelayan public (Septiana & Nawangsari, 2022; Abidin et al., 2022).

Undang-undang No, 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah telah membawa dampak yang cukup signifikan bagi pelaksanaan tugas pelayanan publik. Dalam Undang-undang tentang Otonomi daerah dijelaskan dalam Pasal 1 UU No. 23 tahun 2014, tentang Pemerintahan Daerah, "Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia". Berdasarkan paparan ini, otonomi daerah adalah wewenang (turunan dari eksekutif dan legislatif) yang diserahkan oleh pemerintah pusat kepada daerah otonom (pemerintah daerah) untuk mengelola urusan pemerintahannya sendiri (urusan rumah tangga daerah) yang berdasarkan peraturan perundang-undangan baik melalui Undang-Undang atau Peraturan Pemerintah. Pemberian otonomi secara luas kepada daerah ini dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan dan peran serta masyarakat sehingga daerah mampu meningkatkan daya saing daerahnya dengan tetap memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususannya serta keaneka ragaman dalam bingkai Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Pelaksanaan otonomi daerah membutuhkan saling bekerja sama antar instansi dalam pemerintahan daerah untuk menciptakan kepemimpinan yang demokratis, yaitu kepemimpinan atau pemerintahan yang memihak kepada rakyat. Pelaksanaan Otonomi daerah akan mempengaruhi kondisi masyarakat yang berada dalam daerah tersebut. Selain itu, otonomi daerah juga berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat baik di bidang sosial, ekonomi, politik, budaya, dan pertahanan dan keamanan. Muara dari pelaksanaan otonomi ini adalah kerja efektif dan



efisien dari para Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai ujung tombak pemerintah dalam memberi pelayanan kepada masyarakat hingga di lapis yang paling bawah. Pegawai pemerintah daerah hendaknya memberikan pelayanan terbaik yang berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk dapat memberikan pelayanan terbaik maka pegawai pemerintah harus berpegang pada tugas pokok dan fungsi masing-masing unsur pelayanan. Pegawai pemerintah sebagai unsur pemberi layanan kepada rakyat perlu dibekali dengan kemampuan untuk menguasai ilmu pengetahuan dan teknologi agar pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat tercapai dalam waktu yang singkat dengan biaya yang relatif murah. Peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat sangat bergantung kepada kemampuan sumber daya manusia aparatur pemerintahan baik segi kualitas dan juga jumlah sumber daya yang tersedia. Salah satu kantor pemerintah yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah kantor kelurahan (Siregar et al., 2022; Qhilby et al., 2017).

Kelurahan adalah pembagian wilayah administratif di Indonesia di bawah kecamatan. Kelurahan merupakan unit pemerintah terkecil setingkat desa. Pemerintah kelurahan sebagai wilayah administrasi dipimpin oleh seorang lurah dibantu pegawai kelurahan lainnya. Pemerintah kelurahan harus memiliki kantor pemerintahan, jaringan perhubungan yang lancar, sarana komunikasi dan fasilitas umum yang memadai untuk dapat melaksanakan fungsi pelayanan publik yang maksimal kepada masyarakat. Sebagai ujung tombak pemerintahan, pemerintah kelurahan berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warganya dalam bentuk layanan sipil yang tersedia di kantor kelurahan. Layanan sipil adalah hak azasi setiap warga negara seperti hak kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa keadilan, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Hak dan kebutuhan ini bukan pemberian Negara melainkan bawaan sebagai fitrah manusia yang harus diakui, dilindungi, dihargai dan dipenuhi oleh Negara. Oleh karena itu, perangkat birokrasi atau pegawai pemerintah di kelurahan harus memiliki semangat pengabdian dalam melaksanakan tugasnya untuk menjalankan roda pemerintahan di tingkat kelurahan dengan merealisasikan rencana pembangunan yang telah disusun dalam upaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat agar kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat dipenuhi dalam rangka menciptakan masyarakat sejahtera, adil dan makmur.

Pelayanan yang dilaksanakan oleh aparat kelurahan merupakan pelaksanaan system administrasi pemerintahan melalui penyempurnaan system administrasi yang baik, tertib, serta teratur sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah harus mencerminkan pemerintahan yang *good governance*; tanggungjawab, akuntabilitas, transparan, independensi, dan kesetaraan. Salah satu indikasi pelaksanaan pelayanan yang baik kepada masyarakat adalah keterangan yang jelas dalam hal pengurusan administrasi dan waktu pengurusan yang efektif lebih singkat (Purba et al., 2019).

Kualitas pelayanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat pelayanan yang diharapkan, apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan (Kotler, 1999). Ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan public seperti yang dikemukakan oleh (Tjiptono, 2012) yaitu bukti fisik (Tangible), keandalan (Reability), daya tanggap (Responsiveness), jaminan (Assurance), dan kepedulian (Empathy).

Survey awal yang dilaksanakan di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas juga mengindikasikan kondisi yang hampir sama dengan kualitas pelayanan di beberapa kelurahan pada survey terdahulu yaitu belum maksimalnya pelayanan publik yang diberikan oleh pegawai pemerintahan di kelurahan. Indikasi kualitas pelayanan yang belum maksimal diketahui dari adanya keluhan-keluhan masyarakat yang masih terdengar tentang lambatnya proses pengurusan surat menyurat misalnya pengurusan Kartu Keluarga (KK), keluhan tentang pegawai yang bertugas memberi keterangan yang kurang jelas mengenai syarat pengurusan sehingga warga harus bolak balik minimal 2-3 kali untuk satu jenis urusan, pengurusan yang memakan waktu yang cukup lama karena pegawai kurang menguasai informasi dan teknologi serta minimnya jumlah pegawai yang ada. Hal ini diasumsikan berdampak pada tidak maksimal dan optimalnya pelayanan



publik yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Timbang Deli kepada masyarakat. Tabel 1, 2 dan 3 dibawah ini menunjukkan jumlah pegawai, sarana dan prasarana, dan waktu yang dibutuhkan dalam suatu jenis pelayanan di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas, yang bersumber dari data kelurahan pada tahun 2021.

**Tabel 1. Jumlah Pegawai Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas**

No	Nama / NIP	NIP	Jabatan
1	Rizky Mulyadi Lubis	198711212003122002	Lurah Timbang Deli
2	Vivi Andriani, S.STP	199401152016092002	Sekretaris Lurah
2	Wiwik Handayani Nst, S.Sos	197911212003122002	Kasi Pemerintahan
3	Robinson Tarigan, SE	197103092007011003	Kasi Ketentraman Dan KetertibanUmum
4	Yusniar, SE	196612061991012002	Kasi Pembangunan
5	Sinta Uli Sinaga, SE	196806102007012005	Staf Pemerintah
6	Heru Satria Surbakti, SH	197906102009031009	Staf Ketentraman dan Ketertibs n Umum
7	Tetty Purnamawati Hutagaol, SE	197802072008012003	Staf Pembangunan
8	Mona Putri Nainggolan, A.Md	199409222020122011	Pengelola Data Belanja dan Laporan Keuangan

Sumber: Kantor Kelurahan Timbang Deli Medan Amplas tahun 2021

Dilihat dari jumlah pegawai yang ada di kelurahan Timbang Deli pada table 1.1 di atas, bila dibandingkan dengan jumlah penduduk kelurahan sebanyak 16.015, berarti rasio jumlah pegawai dengan jumlah penduduk sebesar 1:2000 menunjukkan kesenjangan yang tinggi. Hal ini merupakan salah satu masalah yang ditemukan terkait dengan pelayanan public yang ada di kelurahan Timbang Deli, khususnya pegawai yang menangani urusan Kartu Keluarga yang hanya terdiri satu orang sementara rata rata urusan terkait Kartu Keluarga dalam satu bulan bisa mencapai 40 pengurusan Kartu Keluarga. Ditambang lagi pengurusann Kartu Keluarga harus berhubungan dengan kantor Kecamatan dan Dinas Penduduk dan Catatan Sipil Kota Medan. Jumlah realisasi Kartu Keluarga dalam tiga tahun terakhir dapat dilihat pada table 2.

**Tabel 2. Gambaran Pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Timbang Deli Tahun 2019 s.d 2021**

Tahun	Target	Realisasi
2019	600	415
2020	400	289
2021	500	404

Sumber: Kantor Kelurahan Timbang Deli Medan Amplas

Ketersediaan sarana dan prasarana yang kurang baik juga menjadi masalah lain yang dijumpai pada kualitas pelayan publik di kelurahan Timbang Deli yang dapat dilihat pada table 3 berikut

**Tabel 3. Ketersediaan Sarana dan Prasarana di Kelurahan Timbang Deli Medan Amplas**

No	Nama Sarana/Prasarana	Jumlah	Kondisi
1	Ruang Kerja Lurah	1	Kurang Baik
2	Ruang Tunggu	1	Kurang Baik
3	Ruang Informasi	1	Kurang Baik
4	Komputer	2	Kurang Baik
5	Internet	1	Kurang Baik

Sumber: Kantor Kelurahan Timbang Deli Medan Amplas tahun 2021

**Tabel 4. Pengurusan Layanan Administrasi Bulan Februari 2022**

No	Jenis Layanan Adminsitirasi	Jumlah Urusan	Waktu Sesuai SOP	Waktu Penyelesain
1	Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu	32	1 Hari	2-3 hari
2	Pengurusan KK	20	2 Minggu	1 Bulan lebih
3	Pengurusan Surat Keterangan Domisili Usaha	19	1 Hari	2-3 hari
4	Pengurusan Surat Kematian	7	1 Hari	2-4 hari
5	Surat Keterangan Ahli Waris	8	1 Minggu	1 Bulan Lebih

Sumber: Kantor Kelurahan Timbang Deli Medan Amplas tahun 2022

Pada table 4 dapat dilihat bahwa jaminan ketepatan waktu pengurusan dalam pelayanan publik belum terpenuhi, sehingga hal ini juga menjadi faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan public di kelurahan Timbang Deli Medan Amplas.

Pada pelaksanaannya, seperti tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur; prinsip pelayanan public; asas-asas keadilan dan non diskriminasi, harus selalu menjadi perhatian. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tindak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan. Dengan demikian, jelas bahwa seharusnya pelayanan publik tetap memperhatikan keadilan dan ramah terhadap masyarakat.

Penelitian relevan dilakukan oleh (Along, 2020) menjelaskan bahwa. Pelayanan administrasi akademik di polotiteknik negeri Pontianak belum berjalan dengan baik perlu perbaikan dalam staf akademik. (Marande, 2020) Kualitas pelayanan public pada kelurahan Gebangrejo belum optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana masih terdapat pelayanan yang kurang baik. (Gamal, 2018) Pelayanan yang diberikan belum berjalan dengan baik, perlu adanya perbaikan.

Tujuan penelitian ini berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada adalah sebagai berikut untuk mengetahui kualitas pelayanan kartu keluarga dan faktor penghambat kualitas pelayanan kartu keluarga di Kantor Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang berusaha memberikan gambaran atau penjelasan yang tepat mengenai permasalahan yang diteliti. Kirk dan Miller menjelaskan sebagai suatu tradisi di dalam ilmu pengetahuan khususnya bidang social yang bersumber pada hasil pengamatan manusia di lingkungan sekitarnya atau bahkan yang berkolerasi dengan orang-orang yang disekitarnya pula (Moleong, 2014). Penjelasan deskriptif dalam penelitian ini dipusatkan pada kualitas pelayanan publik di Kelurahan Timbang Deli, menjelaskan data yang ada secara sistematis berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana adanya sehingga memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Penelitian kualitatif dipilih dengan tujuan bahwa penelitian ini bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian yaitu masyarakat penerima layanan publik di kelurahan Timbang Deli secara utuh (*holistic*) dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah.

Informan adalah unit analisis, atau individu yang menjadi target penelitian (Purwanto, 2007). Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian ini informan akan diambil dengan teknik



purposive sampling (sampling yang dipilih dengan tujuan tertentu) yaitu pemilihan sample mencakup orang-orang yang diseleksi atas dasar kriteria-kriteria tertentu yang dibuat peneliti berdasarkan tujuan penelitian. Teknik *purposive sampling* dipilih karena pada dasarnya penelitian kualitatif tidak mengenal istilah pengambilan sampel dan populasi karena penelitian ini tidak bertujuan untuk melakukan generalisasi terhadap populasi. Hasil dari penelitian kualitatif adalah mendapatkan informasi yang mendalam dari masalah penelitian yang dipilih.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu: 1) informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, 2) informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, 3) informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. (Suyatno, 2010)

Dalam penelitian penulis menggunakan informan kunci, yaitu: Riski Mulayadi Lubis S.H (sebagai Lurah Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas), Wiwik Nasution, S.E (sebagai Kepala Seksi Pemerintahan), Sinta Uli Sinaga (sebagai Staf Seksi Pemerintahan), Masyarakat yang menggunakan layanan 10 orang

Teknik Pengumpulan Data, terdiri dari: Wawancara di dalam penelitian ini dilakukan oleh peneliti untuk mendapatkan informasi yang lebih dari apa yang menjadi objek penelitian terhadap sampel-sampel tertentu. Wawancara dilakukan secara langsung dengan cara "face to face" yang artinya peneliti berhadapan langsung dengan informan untuk menanyakan secara lisan pertanyaan yang diperlukan dan kemudian mencatat jawaban dari informan. (Arikunto, 2010) mengatakan bahwa disamping memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data, dengan metoda wawancara peneliti harus memikirkan tentang pelaksanaannya. Sikap, kecerahan wajah, tutur kata, keramahan, kesabaran serta keseluruhan penampilan akan sangat berpengaruh terhadap isi jawaban responden yang diterima oleh peneliti. Oleh sebab itu, maka perlu dibuat pedoman wawancara yang dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara terstruktur dimana pedoman wawancara disusun secara terperinci sehingga menyerupai *check-list*. Pewawancara tinggal membubuhkan tanda (*check*) pada nomor yang sesuai.

Observasi menurut (Arikunto, 2010) merupakan pengumpulan data dengan cara mengamati gejala yang diteliti secara langsung. Teknik observasi memungkinkan peneliti melihat dan mengamati sendiri secara langsung untuk mendapatkan gambaran dan informasi yang dibutuhkan dan lalu mencatatnya. Contoh data yang dapat diambil dalam observasi adalah data mengenai perilaku pegawai saat memberi pelayanan publik kepada masyarakat, komunikasi dan interaksi yang berlaku saat pegawai memberikan pelayanan, dan sebagainya.

Teknik pengambilan data (dokumentasi). (Arikunto, 2021) mengatakan bahwa Teknik pengambilan data melalui dokumentasi berarti bahwa data yang diperoleh berasal dari data dan fakta yang tersedia dalam bentuk bahan dokumen resmi. Data dokumen ini dapat berupa surat-surat, laporan, photo-photo, video kegiatan, cenderamata. Data dokumen ini dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental lainnya.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang telah dikumpulkan dari hasil wawancara, observasi dan pengisian kuesioner dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting, mana yang perlu, serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami (Sugiyono, 2011). Pemilihan teknik analisis data dalam penelitian ini didasarkan pada tujuan penelitian yang telah ditetapkan yaitu mengetahui Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Timbang Deli, sehingga teknik analisis data yang digunakan adalah dengan analisis deskriptif kualitatif.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Hubberman yang memiliki tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan. Langkah-langkah tersebut sebagai berikut: Reduksi Data, Penyajian Data dan Kesimpulan (Hardani et al., 2020).

Kualitas pelayanan publik pada kelurahan Timbang Deli kecamatan Medan Amplas adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh kelurahan Timbang Deli Medan Amplas dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat kelurahan Timbang Deli Medan Amplas. Untuk mengukur pelayanan tersebut dipakai standar pelayanan publik seperti yang dikemukakan oleh Zeithmal, Berry yaitu 5 (lima) dimensi karakteristik yang terdiri dari Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan Perhatian (*Empathy*) (Hardiyansyah, 2018).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan kartu keluarga di kelurahan timbang deli kecamatan medan amplas kota medan, bukti Fisik (*Tangible*). Penyelenggaraan pelayanan publik membutuhkan unsur pendukung berbentuk fisik seperti fasilitas sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang baik, menjaga kebersihan dan kenyamanan ruangan dan fasilitas lainnya dalam penyelenggaraan pelayanan baik akan berdampak pada rasa senang dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Fasilitas sarana dan prasarana pendukung yang dalam kondisi baik dan menyenangkan akan memberikan pengaruh pada pemberian layanan publik kepada masyarakat yang sesuai dengan prosedur dan standar sebuah pelayanan organisasi publik kepada masyarakat sehingga masyarakat penerima layanan akan merasa senang dan puas.

Pelayanan publik dalam hal pengurusan Kartu Keluarga yang merupakan bagian tugas pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai ASN di lingkungan kantor kelurahan Timbang Deli dari dimensi bukti fisik (*tangible*) adalah bahwa Kelurahan belum mampu memberikan pelayanan yang baik dalam hal sarana dan prasarana pelayanan karena masyarakat masih mengeluhkan kurang rasa nyaman dikarenakan ruangan pelayanan yang panas, kursi pelayanan kurang, warga masih ada yang merokok di ruang tunggu. Namun demikian masyarakat merasa nyaman dengan pelayanan pegawai yang memberi kemudahan dalam proses pelayanan, tidak berbelit belit dan disiplin pegawai cukup baik. Yang perlu diperhatikan bahwa mengenai kedisiplinan pegawai masih ada pegawai yang datangnya terlambat dan kadang kadang tidak berada ditempat.

Keandalan (*Reliability*), Keandalan meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, tepat waktu tunggu dan tepat waktu proses, segera, akurat, terhindar/bebas dari kesalahan, memuaskan dan nyaman. Menurut Tjiptono dan Chandra (2012) pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan mereka dengan cepat.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi yang dilakukan di lapangan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dalam hal pengurusan Kartu Keluarga yang merupakan bagian tugas pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai ASN di lingkungan kantor kelurahan Timbang Deli dari dimensi keandalan (*reliability*) adalah bahwa dalam penggunaan alat pelayanan Kartu Keluarga pegawai sudah cukup paham dan sudah mahir dalam menggunakan alat pelayanan yang dalam hal ini adalah penggunaan computer dan blanko Kartu Keluarga (KK). Pegawai juga sudah bekerja sesuai dengan SOP yang ditetapkan. Namun dalam hal penempatan, pegawai ditempatkan belum sesuai dengan latar belakang pendidikan masing masing. Hal ini karena keterbatasan jumlah pegawai di kelurahan Timbang Deli. Sejalan dengan hal ini kecermatan pegawai dalam bekerja juga harus ditingkatkan khususnya dalam hal memberikan informasi yang akurat terkait syarat-syarat dan berkas yang harus dipenuhi pada waktu pengurusan.

Menganalisis dimensi pelayanan publik keandalan (*reability*) dengan merujuk kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Permenpan) No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: 1. prosedur pelayanan; 2. waktu penyelesaian; 3. biaya pelayanan; 4. produk pelayanan; 5. sarana dan prasarana; 6. kompetensi petugas pemberi pelayanan. Merujuk pada poin ini maka dikatakan bahwa pegawai kelurahan Timbang Deli sudah cukup faham dalam menggunakan alat pelayanan pengurusan Kartu Keluarga yang berupa computer dan formulir layanan dan melaksanakan proses pelayanan sudah sesuai dengan standar



prosedur operasional yang ditetapkan. Hasil penelitian yang memperlihatkan bahwa penempatan pegawai belum sesuai dengan kompetensinya disebabkan oleh jumlah pegawai yang terbatas. Tingkat kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan juga masih dalam taraf memadai khususnya untuk pegawai yang menangani urusan pengurusan Kartu Keluarga yang saat ini dalam kondisi sakit seperti sakit storek, sehingga dalam memberikan informasi sangat sulit dimengerti oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Upaya untuk mengatasi hambatan dan kendala ini adalah dengan meningkatkan kompetensi pegawai kelurahan Timbang Deli melalui pendidikan dan latihan untuk memaksimalkan kinerja pegawai agar kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan.

Daya Tanggap (Responsiveness). Daya Tanggap berarti kerelaan dan keinginan pegawai kelurahan Timbang Deli dalam membantu kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan serta respon yang baik, cepat, tepat dan tanggap dalam menanggapi setiap keluhan atau permohonan dari masyarakat.

Pelayanan publik dalam hal pengurusan Kartu Keluarga yang merupakan bagian tugas pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai ASN di lingkungan kantor kelurahan Timbang Deli dari dimensi daya tanggap (responsiveness) adalah bahwa dalam proses pelayanan Kartu Keluarga, pegawai kelurahan Timbang Deli sudah berusaha melakukan tugas dengan baik dengan memberikan respon yang cepat terhadap keluhan, permohonan, dan permintaan masyarakat, walaupun dalam ketepatan waktu pengurusan terkadang terjadi kendala yang menghambat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya jumlah pegawai, masyarakat kurang paham syarat-syarat dan berkas-berkas yang diperlukan pada saat pengurusan sehingga sering kali harus bolak balik untuk melengkapi berkas khususnya untuk pengurusan Kartu Keluarga pegawai yang menangani saat ini dalam kondisi sakit. Kondisi ini menyebabkan seringkali informasi yang disampaikan olehnya kepada masyarakat kurang dimengerti. Di sisi lain untuk pengurusan surat domisili sudah sangat tepat waktu sementara untuk pengurusan surat ahli waris kadang-kadang masih juga terkendala karena petugasnya kurang disiplin dalam bekerja: sering keluar kantor tanpa alasan tugas yang jelas.

Jaminan (Assurance). Jaminan dalam dimensi pelayanan publik berkaitan dengan sikap, kesopanan dan keramahan pegawai pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jaminan atau kepastian ini juga berkaitan dengan kemampuan, pengetahuan, sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh pegawai kelurahan Timbang Deli dalam memberi pelayanan. Keramahan pegawai dengan sikap yang sopan dan bahasa yang santun akan menjadi salah satu faktor pendukung bagi pengguna layanan untuk memberikan penilaian baik atas pelayanan yang diterima olehnya dari pegawai kelurahan. Sikap pegawai yang ramah akan membuat masyarakat merasa nyaman dan dihargai.

Pelayanan publik dalam hal pengurusan Kartu Keluarga yang merupakan bagian tugas pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai ASN di lingkungan kantor kelurahan Timbang Deli dari dimensi jaminan (assurance) adalah bahwa sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25/2019 pasal 4 bahwa instansi pelayanan publik seharusnya dapat memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dengan memberikan jaminan waktu, jaminan biaya, dan jaminan keamanan kepada pengguna layanan. Dalam pelaksanaan pelayanan Kartu Keluarga surat keterangan dan surat ahli waris kelurahan Timbang Deli membebaskan masyarakat dari segala biaya; tidak ada pemungutan biaya dari masyarakat atau gratis. Pegawai yang memberikan pelayanan belum cukup tertib menggunakan tanda pengenal dan pin Korpri. Banyak pegawai yang memberikan pelayanan tidak menggunakannya saat bertugas.

Pegawai kelurahan Timbang Deli tidak ada memungut biaya apapun dari masyarakat dalam proses pengurusan Kartu Keluarga. Dalam memberikan pelayanan, para pegawai sudah ada yang tertib mengenakan atribut dan tanda pengenal namun masih ada juga yang belum disiplin menggunakan atribut dan tanda pengenal. Dalam dimensi jaminan (assurance) yang salah satu unsurnya adalah jaminan waktu penyelesaian proses layanan, berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa pegawai kelurahan Timbang Deli tidak memberi kepastian hanya saja diupayakan prosesnya secepat mungkin. Jaminan tidak adanya biaya yang dikenakan dalam





pengurusan Kartu Keluarga, maka para pengguna layanan kelurahan timbang Deli tidak perlu mengeluarkan biaya untuk pengurusan Kartu Keluarga.

Perhatian (Empathy). Perhatian merupakan rasa peduli yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan oleh pegawai sebagai pelayan publik kepada masyarakat dalam proses pelayanan publik yang berupa komunikasi yang baik, memahami keinginan dan kebutuhan masyarakat penerima layanan, dan kesediaan pegawai kelurahan Timbang Deli dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

Pelayanan publik dalam hal pengurusan Kartu Keluarga yang merupakan bagian tugas pelayanan yang dilaksanakan oleh pegawai ASN di lingkungan kantor kelurahan Timbang Deli dari dimensi perhatian (empathy) adalah bahwa dalam melakukan pelayanan Kartu Keluarga para pegawai bersikap cukup baik, ramah, dan sopan kepada masyarakat. Dalam pelayanannya pegawai juga tidak ada membedakan masyarakat, tidak ada tindakan diskriminatif terhadap masyarakat pengguna pelayanan karena pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, tepat dan memuaskan, sopan, ramah, dan membantu serta profesional.

Dimensi perhatian (empathy) dalam penelitian ini dianalisis dengan sikap ramah pegawai kelurahan Timbang Deli dalam memberikan pelayanan ketika pengguna layanan mengalami kendala, pelayanan dengan sikap baik dan sopan serta tidak membedakan masyarakat yang datang ke kantor kelurahan Timbang Deli untuk mendapatkan hak layanan.

Pegawai kelurahan Timbang Deli memberi pelayanan dengan sikap yang baik sopan, ramah dan tidak membedakan masyarakat pengguna layanan. Pegawai kelurahan Timbang Deli melayani dengan baik, sopan dan ramah untuk setiap keluhan, permintaan dan permohonan termasuk kendala yang dialami oleh warga masyarakat pengguna layanan. Sikap menghargai ditunjukkan dengan bersedia mendengarkan keluhan dan permintaan dari warga dan memberikan informasi berulang-ulang kepada warga masyarakat yang menghadapi kendala dalam pengurusan karena kurang mengerti dengan syarat dan kelengkapan yang harus dipenuhi. Secara umum dapat dikatakan bahwa pegawai sudah memberikan pelayanan dengan sikap hormat dan tidak diskriminatif.

Faktor yang menjadi hambatan dalam Pelayanan Publik Kartu Keluarga di Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas. Kelurahan Timbang Deli mengemban tugas sebagai ujung tombak pemerintahan pada tingkat kelurahan dengan fungsi melakukan pelayanan publik pada masyarakat diantaranya dalam bidang pengurusan Kartu Keluarga. Di dalam melaksanakan tugas yang diemban dalam hal pengurusan Kartu Keluarga Kelurahan Timbang Deli masih mengalami hambatan dan kendala dalam ketepatan waktu. Proses pengurusan Kartu Keluarga masih memakan waktu yang cukup lama. Hal ini karena warga kurang memahami penjelasan dan informasi yang diberikan terkait berkas-berkas kelengkapan yang harus dilengkapi sebagai syarat pengurusan. Salah satu faktor penyebabnya adalah pegawai yang menangani urusan Kartu Keluarga kondisinya kurang sehat seperti terkena stroke. Hambatan dan kendala ini belum dapat diatasi oleh kelurahan karena kurang jumlah pegawai yang ada saat ini.

Sumber daya manusia. Salah satu faktor penghambat terselenggaranya pelayanan yang baik adalah kurangnya tenaga kerja atau ketersediaan sumber daya manusia. Pada saat ini ketersediaan sumber daya manusia di Kelurahan Timbang Deli masih di kategorikan kurang lengkap dan perlu sepenuhnya memiliki kemampuan yang memadai. SDM yang tersedia untuk memberikan pelayanan harus mendapatkan perhatian utama untuk dapat memberikan pelayanan yang prima. Pemilihan dan penempatan pegawai harus disesuaikan dengan kompetensi yang dimiliki sehingga keberhasilan pelayanan dapat tercapai.

Sumber daya manusia pelayanan di Kelurahan Timbang Deli khususnya dalam hal pengurusan Kartu Keluarga hanya satu orang dan dalam kondisi sakit. Disiplin pegawai juga belum sepenuhnya baik masih ada pegawai yang datang terlambat, keluar kantor tanpa alasan yang jelas, jumlah pegawai juga kurang sehingga jika ada pegawai yang tidak masuk tidak ada pegawai pengganti yang berakibat pelayanan tidak bisa beroperasi.

Sumber daya keuangan. Penyelenggaraan pemerintahan tentu saja mempunyai konsekuensi terhadap kebutuhan dana atau anggaran termasuk dalam hal sistem pelayanan publik melalui



penyusunan standar pelayanan. Kebutuhan pembiayaan merupakan daya dukung dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, termasuk di dalamnya anggaran untuk penyediaan sarana dan prasarana, ATK, dan berbagai kegiatan sosialisasi. Hambatan yang muncul dalam hal penganggaran adalah untuk permintaan sarana dan prasarana fasilitas penunjang kelurahan bersifat usulan ke kantor kecamatan sehingga sering sekali membutuhkan waktu yang relatif lama untuk dapat di realisasi karena harus menunggu dari kecamatan.

Sumber daya sarana dan prasarana. Sarana pelayanan merupakan fasilitas penunjang yang sangat di perlukan dalam rangka memberikan pelayanan yang baik terhadap pengguna layanan. Sarana dan prasarana pelayanan ini dapat dibedakan menjadi sarana yang utama dan sarana pendukung. Sarana utama adalah sarana yang harus disediakan dalam rangka proses pelayanan yang meliputi berbagai formulir computer untuk pengolahan data dan fasilitas telekomunikasi. Sedangkan sarana pendukung adalah sarana yang umumnya disediakan untuk memberikan dukungan pelayanan, antara lain ruang tunggu yang nyaman, kursi, pendingin ruangan, dan lain-lain.

Hambatan yang ada dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga belum memadainya ruang tunggu pelayanan. Masyarakat masih mengeluhkan ruang tunggu yang kurang nyaman karena panas, kurang tersedianya alat pendingin ruangan dan kursi yang kurang fasilitas CCTV yang tidak ada computer juga terbatas hanya ada dua unit: satu unit sebagai fasilitas Lurah dan satu unit yang di pakai untuk pelayanan secara bergantian. Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana ini merupakan faktor penghambat pemberian pelayanan yang baik bagi masyarakat.

Komitmen pegawai. Komitmen pegawai juga merupakan salah satu faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan yang prima untuk tercapainya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Komitmen pegawai terkait integritas pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai Aparatur Sipil Negara (ASN) yang harus bekerja memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pegawai di lingkungan kantor Kelurahan Timbang Deli masih belum memiliki komitmen yang kuat dalam menjalankan Tupoksinya. Beberapa pegawai masih kurang disiplin datang dan keluar kantor tanpa izin, tidak masuk kerja juga sering tanpa izin datang hanya untuk memenuhi absensi kurang peduli pada ketepatan waktu pelayanan. Sebagian pegawai juga masih berpakaian dinas kurang lengkap, tidak memakai atribut atau tanda pengenal. Disisi lain sebahagian besar pegawai bersikap ramah, sopan, dan tidak berbelit belit dalam memberikan pelayanan.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 15 menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban: a. menyusun dan menetapkan standar pelayanan; b. menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan; c. menempatkan pelaksana yang kompeten; d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai; e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik; f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan; g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan.

Merujuk kepada kewajiban yang terdapat dalam Undang-Undang No 15 tahun 2009 pasal 15 ini, maka dapat dikatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik di kelurahan Timbang Deli Medan Amplas belum dikatakan mampu memberikan pelayanan yang baik. Ditinjau dari dimensi bukti fisik (*tangible*) berupa sarana dan prasarana pendukung masih terdapat beberapa kekurangan seperti sarana ruang tunggu yang kurang nyaman, terasa panas karena tidak terdapat alat pendingin berupa AC atau juga kipas. Sarana pendukung lainnya seperti kursi pelayanan juga kurang, kedisiplinan pegawai juga masih kurang baik. Para pengguna layanan masih menemukan tidak adanya pegawai di tempat saat ingin mengurus Kartu Keluarga, sehingga warga harus menunggu untuk beberapa saat dan saat menunggu ini sebahagian warga merokok di dalam ruangan tunggu yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi pengguna layanan yang lain. Fasilitas computer juga terbatas yaitu hanya 1 (satu) unit computer yang dipakai bergantian oleh pegawai kelurahan, dan hal ini berdampak pada ketepatan waktu proses pelayanan. Keramahtamahan para



pegawai dalam memberikan layanan yang sudah baik akhirnya tertutupi dengan kekurangan nyamanan pelayanan dalam sisi sarana dan waktu selesainya proses layanan.

Sebagian besar pegawai di kelurahan Timbang Deli Medan Amplas memiliki Daya tanggap (*responsiveness*) yang cepat. Pegawai menanggapi permintaan, keluhan dan permohonan warga dengan ramah dan cepat, hanya sebagian kecil yang masih bertele-tele. Untuk ketepatan waktu dalam proses pelayanan belum sepenuhnya baik dikarenakan kendala pada sumber daya manusia yang ditempatkan pada pelayanan Kartu Keluarga yang kondisinya tidak sehat sehingga masyarakat sering kali kesulitan untuk memahami informasi tentang syarat dan berkas kelengkapan pengurusan. Akibatnya adalah warga bisa bolak-balik untuk melengkapi kelengkapannya, selain itu juga masalah mengantarkan berkas ke kantor kecamatan yang dilakukan seminggu sekali, sehingga berkas ditumpuk dulu di kelurahan baru diantar ke kantor kecamatan.

## SIMPULAN

Kualitas pelayanan publik dalam hal pengurusan Kartu Keluarga di kantor Kelurahan Timbang Deli Kecamatan Medan Amplas belum optimal atau belum berjalan dengan baik sehingga masih perlu perbaikan dan peningkatan. Bukti Fisik (*tangible*), Pegawai kelurahan Timbang Deli melayani dengan ramah dan baik warga masyarakat penerima layanan di kelurahan Timbang Deli Medan Amplas. Faktor penghambat yang ada dalam hal penyediaan sarana dan prasarana serta fasilitas pendukung layanan seperti ruang tunggu yang kurang nyaman, kursi yang kurang, juga computer yang digunakan untuk layanan hanya 1 (satu) unit. Keandalan (*reliability*), Pegawai kelurahan Timbang Deli sudah memahami penggunaan alat pelayanan pengurusan Kartu Keluarga seperti formulir dan computer, dan dalam proses pelayanan juga sudah sesuai dengan standar operasional prosedur (sop) yang ditetapkan. Daya Tanggap (*responsiveness*), Daya tanggap pegawai terhadap keluhan, permintaan dan permohonan warga masyarakat pengguna layanan sudah cepat. Jaminan (*assurance*), Pengurusan segala kebutuhan Kartu Keluarga di kelurahan Timbang Deli Medan Amplas tidak dikenakan biaya. Masyarakat tidak perlu memikirkan biaya untuk segala urusan Kartu Keluarga. Perhatian (*empathy*), Pegawai kelurahan Timbang Deli memberikan pelayanan dengan ramah, baik dan sopan. Sikap menghargai ditunjukkan kepada pengguna layanan dengan sikap tidak membedakan atau diskriminatif.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Asmidin, A., Nurhayati, N., & Kali, L. (2022). Kualitas Sumberdaya Manusia dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Buton Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2282-2295. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1064>
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 6(1), 94-99.
- Arikunto, S. (2010). Metode penelitian. *Jakarta: Rineka Cipta*.
- Arikunto, S. (2021). *Penelitian tindakan kelas: Edisi revisi*. Bumi Aksara.
- Gamal, M. S. (2018). Analisis kualitas pelayanan di kantor kelurahan pasang kayu kabupaten mamuju utara. *Katalogis*, 6(2).
- Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode penelitian kualitatif & kuantitatif. *Yogyakarta: Pustaka Ilmu*.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Kotler, P. (1999). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian, buku satu*.
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Moleong, L. J. (2014). Metode penelitian kualitatif edisi revisi. *Bandung: PT Remaja Rosdakarya*.
- Purba, J.F. Tarigan, U. & Nasution, I. & Suharyanto, A. (2019). Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik. *PERSPEKTIF*, 8 (2): 77-83.
- Purwanto. (2007). *Instrumen penelitian sosial dan pendidikan: pengembangan dan pemanfaatan*. Pustaka Pelajar.



- Qhilby, Tarigan, U. & Dewi, R (2017). Evaluasi Prosedur Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Camat. *PERSPEKTIF*, 6 (2): 88-97
- Sugiyono, P. (2011). Metodologi penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. *Alfabeta, Bandung*
- Septiana, A., & Nawangsari, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan E-KTP terhadap Kepuasan Masyarakat Kecamatan Candi Sidoarjo. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(3), 1645-1656. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i3.923>
- Siregar, I., Hartono, B., & Harahap, D. (2022). Implementasi Kebijakan Pelayanan Kartu Identitas Anak di Kecamatan Kotapinang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Labuhanbatu Selatan. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS)*, 4(4), 2496-2505. doi:<https://doi.org/10.34007/jehss.v4i4.1099>
- Suyatno, B. (2010). *Metode Penelitian Kualitatif*. Masmedia.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima Yogyakarta: ANDI*. KUISSIONER.
- Peraturan Walikota (perwali) no.53 Tahun 2018 tentang rincian tugas fungsi Kecamatan dan Kelurahan
- Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Ketetapan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/ M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik
- MENPAN No 26 Tahun 2004 tentang Pedoman tata laksana Pelayanan Umum.
- Permenpan No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah No. 73 tahun 2005 tentang Kelurahan
- Peraturan Pemerintah No. 17 tahun 2018 tentang Kecamatan
- UU No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa/Kelurahan

