ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat dalam penerbitan Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Lhokseumawe. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Hasil penelitian berdasarkan dimensi reliability (keandalan) menunjukkan bahwa ketepatan waktu penyelesaian dokumen belum optimal. Waktu penerbitan sering kali melebihi target akibat kendala teknis, sehingga memicu keluhan masyarakat. Pada dimensi tangibility (bukti fisik), sarana dan prasarana kerja dasar seperti ruang tunggu ber-AC telah tersedia. Namun, fasilitas pendukung seperti perangkat komputer, printer, serta jumlah sumber daya manusia masih sangat terbatas untuk melayani ratusan pemohon setiap harinya. Pada dimensi responsiveness (daya tanggap), petugas telah berupaya melayani sesuai prosedur operasional standar dan sistem antrean. Meskipun demikian, penyampaian informasi mengenai kelengkapan berkas masih kurang optimal. Hal tersebut menyebabkan sebagian masyarakat memilih menggunakan jalur perantara atau "orang dalam" agar proses penerbitan berjalan lebih cepat. Faktor-faktor penghambat utama dalam pelayanan meliputi keterbatasan jumlah tenaga kerja, minimnya sarana pendukung, ketidakstabilan pasokan listrik, serta gangguan teknis pada server jaringan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Kementerian Dalam Negeri. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, Disdukcapil Kota Lhokseumawe disarankan untuk menyediakan papan informasi persyaratan yang jelas dan transparan, menambah kapasitas sarana teknologi, serta membangun komunikasi yang lebih responsif dan simpatik dengan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Disdukcapil Kota Lhokseumawe.

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of public services and identify the inhibiting factors in issuing Family Cards (KK) and Electronic Identity Cards (KTP) at the Population and Civil Registration Office (Disdukcapil) of Lhokseumawe City. The research utilized a qualitative descriptive approach with data collection techniques comprising observation, in-depth interviews, and documentation. Based on the reliability dimension, the results indicate that document completion timeliness remains sub-optimal. Issuance times frequently exceed the targets due to technical constraints, sparking public complaints. Regarding the tangibility dimension, basic physical facilities such as air-conditioned waiting areas are available. However, supporting equipment such as computer units, printers, and human resource capacity remain insufficient to serve hundreds of applicants daily. On the responsiveness dimension, officers endeavor to deliver services following standard operating procedures and queuing systems. Nevertheless, information dissemination regarding document requirements remains inadequate. Consequently, some citizens resort to third-party channels or internal contacts to expedite the process. Key inhibiting factors include limited staff, inadequate supporting facilities, unstable power supply, and technical disruptions on the central Population Administration Information System (SIAK) network server managed by the Ministry of Home Affairs. To enhance public service quality, Disdukcapil of Lhokseumawe City is advised to display clear and transparent requirement information, upgrade technical facility capacity, and foster more responsive, empathetic communication with the public.

Keywords: *Service Quality, Population Administration, Disdukcapil Lhokseumawe City.*