

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe memiliki peranan dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga. Hal ini merujuk pada Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Kependudukan salah satunya Kartu Keluarga yaitu kartu tanda penduduk yang memuat nama anggota keluarga, kekerabatan, status anggota keluarga, dan keterangan lain. Permasalahan penelitian ini yaitu pelayanan pembuatan Kartu Keluarga belum maksimal sehingga sering dikeluhkan oleh masyarakat seperti proses pembuatan yang lama sedangkan masyarakat membutuhkan segera untuk keperluannya. Oleh sebab itu tujuan penelitian ini untuk memahami kualitas pelayanan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe dan faktor penghambat pada pelayanan pembuatan kartu keluarga. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan menurut Kotler dan Keller yaitu (a) *tangibility*, (b) *reliability* dan (c) *responsiveness*. Metode penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan. Kualitas pelayanan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe yaitu (a) *reliability* dilihat kemampuan memberikan pelayanan dalam penerbitan Kartu Keluarga belum sepenuhnya tepat waktu, namun sesekali prosesnya lebih lama, (b) *tangibility* dilihat dari fasilitas sudah memadai, dan tenaga kerja sudah tersedia di berbagai bidang sehingga bisa menerbitkan Kartu Keluarga. Juga tersedia saluran komunikasi melalui papan pengumuman, penyampaian langsung dan website dalam menyampaikan informasi tentang pengurusan Kartu Keluarga, dan (c) *responsiveness* dilihat dari respon Disdukcapil dalam pengurusan Kartu Keluarga sudah berjalan sesuai prosedur, namun demikian mereka juga melayani masyarakat di luar prosedur untuk membantu mempercepat penerbitan Kartu Keluarga. Faktor penghambat pada pelayanan pembuatan kartu keluarga di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Lhokseumawe yaitu (a) tenaga kerja yang terbatas dan fasilitas penunjang belum memadai sehingga menghambat petugas memberikan pelayanan, (b) hambatan teknis yaitu gangguan server pusat Kemendagri dan jaringan listrik yang tidak stabil, (c) tenaga kerja bagian administrasi database kependudukan yang mengelola SIAK berjumlah sedikit sehingga pelayanan tidak optimal

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan. Kartu Keluarga, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lhokseumawe.