

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA) DI  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
KARANGANYAR**

Noviana Ratna Nagari  
Drs. Joko Suranto, M.Si  
Ilmu Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Slamet Riyadi Surakarta  
Jalan Sumpah Pemuda 18, Kadipiro, Banjarsari, Surakarta  
[noviana.ratna.nr@gmail.com](mailto:noviana.ratna.nr@gmail.com)

**ABSTRACT**

*Karanganyar Regency's Population and Civil Registration Office is the regional apparatus that responsible and authorized to carry out service in the area of population and civil registration. One of them is the making the Child Identity Card (KIA) as an effort by the government to protect and grant children's rights. This type of research is descriptive qualitative. Data collection techniques used included (1) interviews, (2) observations, (3) documentation. In this study researchers measured the quality of service using the theory of Parasuraman, Zeithmal, and Berry, the results of research on the quality of KIA manufacturing services at the Population and Civil Registry Service in Karanganyar Regency can be said good enough, this can be seen with the results of the study as follows: (1) tangibles, the facilities in the waiting room are further improved and inadequate parking lots, (2) reliability has been said to be good, (3) responsiveness has generally been said to be good, (4) assurance has been said to be good and the community is satisfied with the services provided, but there are some obstacles such as the card runs out, (5) empathy, there are employees who are not friendly, polite and polite when the service is busy.*

*Keywords: Quality, Service, KIA*

**A. Latar Belakang**

Administrasi kependudukan sangat penting bagi masyarakat dan pemerintah karena dapat membantu pemerintah dalam mencatat dan mengelola setiap peristiwa penting dan/atau peristiwa kependudukan yang terjadi sehingga menghasilkan data kependudukan yang lebih akurat,

lengkap, dan tersusun rapih, dalam upaya untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat dan membantu pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka manfaat pelayanan publik. Ahmad dkk (dalam Mukarom dkk, 2016:41) mengemukakan bahwa pelayanan atau pemberian terhadap

masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah.

Dalam upaya perlindungan dan pemenuhan hak konstitusional warganegara untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah bermaksud untuk mengeluarkan kebijakan sebagai upaya dalam melindungi dan memberikan hak anak dengan diwujudkan penerbitan Kartu Identitas Anak (KIA). Penerbitan KIA terdapat 2 (dua) jenis yaitu untuk anak berusia 0-5 tahun dan 5-17 tahun (kurang satu hari) yang belum menikah. Hal tersebut telah diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak (KIA).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar diharapkan mampu memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu faktor yang mempengaruhi pelayanan yaitu kemampuan dan keterampilan pegawai, karena akan mendukung proses pelayanan yang efektif dan efisien. Sehingga akan menghasilkan pelayanan prima yang melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cermat dalam pembuatan KIA maka akan berdampak pada kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik karena dampaknya akan dirasakan langsung oleh masyarakat.

Di Kabupaten Karanganyar masih terdapat anak yang belum

mengurus KIA di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Hal ini dapat dilihat dari adanya anak yang belum tercatat data kependudukannya.

TABEL I

JUMLAH KEPEMILIKAN KARTU IDENTITAS ANAK (KIA)

| <b>Wajib Memiliki</b> | <b>Memiliki (%)</b> | <b>Belum Memiliki (%)</b> |
|-----------------------|---------------------|---------------------------|
| 217.526               | 22.646<br>(10,41%)  | 194.880<br>(89,59%)       |

Sumber Data: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar yang sudah diolah, 2018

Hal tersebut disebabkan karena kurang puasnya masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Apabila terjadi blangko habis dalam pembuatan KIA, maka pegawai belum bisa menentukan waktu penerbitan KIA. Seperti yang telah dijelaskan oleh Bapak Ari selaku pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar :

“Pelayanan KIA ramai saat mau pendaftaran sekolah karena di daerah Solo, Sragen, dan daerah lain KIA menjadi salah satu syarat pendaftaran sekolah. Kendalanya dalam pelayanan KIA seperti blangko habis jadi belum dapat dipastikan waktu

jadinya KIA.” (Wawancara tanggal 24 September 2019)

Apabila pelayanan KIA sedang ramai maka terdapat pegawai yang kurang ramah dalam melayani pembuatan KIA. Selain itu, sosialisasi mengenai KIA belum maksimal sampai ke pedesaan yang akan menjadi salah satu penyebab orangtua belum mengerti manfaat program KIA, serta terdapat masyarakat yang kurang merespon dengan adanya program KIA. Untuk itu, sangat diperlukan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat terutama dalam hal kelengkapan fasilitas, kemampuan dan keterampilan pegawai supaya dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pernyataan masalah tersebut, fokus dari rumusan masalah penelitian ini yaitu Bagaimana kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar?

Dengan tujuan dari fokus penelitian yang peneliti buat ini adalah Mendiskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan dalam pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar.

## **B. Metode Penelitian**

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode deskriptif kualitatif, dimulai dari upaya menjelaskan permasalahan yang ada melalui analisa berdasarkan data yang diperoleh. Penelitian ini lebih terfokus pada kualitas pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Karanganyar. Data yang dikumpulkan bersumber dari data primer yang didapatkan dari hasil wawancara dan observasi serta data sekunder yang didapatkan dari hasil berbagai sumber bacaan, seperti studi pustaka baik berupa artikel, sumber dari internet dan sumber-sumber lainnya. Teknik penentuan informan yang digunakan yaitu teknik purposive sampling. Dalam teknik analisis data, peneliti menggunakan teori Miles dan Huberman (2014) melalui model analisis interaktif. Model analisis data ini, memiliki tiga komponen dalam menganalisis data, yaitu kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

## **C. Pembahasan atau Diskusi**

Dalam pembahasan ini peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithmal dan Berry (dalam Hardiyansyah, 2011:46). Kualitas

pelayanan dapat diukur dengan menggunakan indikator yaitu *Tangibles* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati). Terkait hasil penelitian dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan diukur dari *tangibles* (berwujud) yang dapat dinilai dari segi penampilan pegawai, kemudahan proses pelayanan KIA, kedisiplinan aparatur dan kelengkapan fasilitas dalam melakukan pelayanan KIA. Sesuai dengan hasil penelitian yang peneliti lakukan bahwa dari segi penampilan pegawai saat memberikan layanan cukup baik. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar untuk kemudahan proses pembuatan KIA sudah mudah dan jelas, dalam proses pelayanan tidak ada yang dipersulit karena alurnya dapat dimengerti oleh masyarakat. Akan tetapi, terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan online atau loket 99 maka perlu adanya sosialisasi supaya masyarakat tau dan bisa dengan adanya loket 99. Dari segi kedisiplinan pegawai masih kurang dikarenakan absen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar masih manual dan membuat pegawai menjadi datang

terlambat. Untuk kelengkapan fasilitas dalam proses pelayanan KIA masih kurang, di ruang tunggu masyarakat kurang nyaman saat menunggu proses pelayanan sebab ruangnya panas walaupun dalam ruangan terbuka. Kipas angin yang ada diruang tunggu juga tidak berfungsi sebagaimana mestinya. Tempat parkir harus lebih ditingkatkan lagi meskipun sudah terdapat pohon besar yang membuat tempat parkir tidak panas tetapi saat musim hujan pasti akan kehujanan karena tidak ada atap di tempat parkir. Fasilitas yang lainnya sudah baik dan sudah memadai, seperti toilet, mushola, ruang laktasi, kursi roda untuk yang membutuhkan.

2. Kualitas pelayanan dilihat dari indikator *reliability* (kehandalan) yang mencakup kecermatan pegawai, kemampuan pegawai menggunakan alat bantu, pegawai memiliki standar pelayanan yang jelas. Dari segi kecermatan pegawai telah dikatakan baik, terbukti sudah adanya sistem online yang artinya hanya entry kemudian ambil database. Dari kemampuan pegawai menggunakan alat bantu sudah baik, semua pegawai sudah bisa menggunakan alat bantu seperti mengoperasikan komputer maupun menggunakan alat rekam. Dalam pelayanan KIA sistem

untuk mencetak blangko yang usianya dibawah 5 tahun hanya pendaftaran lalu cetak, sedangkan yang usia diatas 5 tahun hanya upload foto lalu cetak. Apabila terdapat pemohon yang disabilitas baik orangtuanya maupun anaknya, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar tidak ada pegawai yang bisa untuk penerjemah isyarat. Sehingga pegawai akan meminta bantuan dari pihak keluarga pemohon untuk dibantu dalam hal komunikasinya. Jika anaknya yang disabilitas tidak perlu untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar, cukup membawa foto anak (yang berusia 5 tahun keatas) dan yang terpenting membawa akta kelahiran. Dari segi standar pelayanan, pegawai telah memiliki standar pelayanan yang jelas dan cukup baik. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar menggunakan standar pelayanan, seperti standar operasional prosedur (SOP) supaya dapat melayani masyarakat dengan maksimal serta masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan.

3. Dilihat dari indikator *responsiveness* (ketanggapan) dapat diukur melalui pelayanan yang cepat, tepat waktu dan

merespon setiap pemohon KIA. Dari hasil pengamatan peneliti dan hasil wawancara masyarakat bahwa pegawai telah melakukan pelayanan KIA dengan cepat. Dengan adanya pelayanan online maupun datang langsung tetap akan dilayani dengan cepat sesuai dengan banyaknya antrian yang memohon KIA. Dari pegawai juga merespon cepat apabila ada pemohon yang kebingungan dalam pelayanan online, dengan cara menghubungi *call center* yang telah disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Dari segi tepat waktu, pegawai dalam melakukan pelayanan sudah tepat waktu dengan standar operasional pelayanan (SOP) sekitar 35 menit sesuai dengan kondisi antrian. Dikarenakan terkadang jaringannya error yang berdampak pada terhambatnya proses pelayanan KIA, selain itu terdapat pegawai yang kelelahan akibat banyaknya pemohon KIA. Dalam hal merespon setiap pemohon KIA, pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar cukup baik. Hal tersebut dilakukan dengan cara memberikan arahan alur pelayanan KIA. Sehingga semua pegawai diharuskan untuk paham mengenai prosedur pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar. Akan tetapi, terdapat beberapa pegawai yang pengetahuannya masih kurang dan akan menyebabkan kurang puasnya jawaban dari pertanyaan yang diberikan pemohon.

4. Kualitas pelayanan dilihat dari dari *assurance* (jaminan) mencakup jaminan tepat waktu, jaminan biaya. Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan, terdapat jaminan tepat waktu dalam pelayanan KIA yang sudah sesuai dengan SOP. Tetapi realitanya tidak sesuai yang direncanakan karena terdapat kendala, seperti print tinta habis atau keterlambatan blangko yang akan menghambat proses pelayanan. Untuk pelayanan KIA jaminan tepat waktu sudah sesuai dengan lamanya antrian. Dari segi jaminan biaya dalam mengurus pelayanan KIA tidak dipungut biaya. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar semua pelayanan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis. Sehingga masyarakat dapat mengurus keperluan dokumen kependudukan tanpa mengeluarkan biaya.
5. Kualitas pelayanan dilihat dari *emphaty* (empati) yang meliputi pegawai mendahulukan kepentingan pemohon, melayani dengan sikap ramah, melayani

dengan sopan santun, dan melayani dengan menghargai setiap pemohon. Hasil wawancara yang peneliti lakukan bahwa pegawai telah mendahulukan kepentingan pemohon kecuali adanya hal yang mendesak, seperti keluarga yang sedang sakit, rapat di luar kota, dll. Apabila terjadi hal yang mendesak maka tugasnya akan diganti dengan pegawai lain yang mampu melaksanakan tugasnya. Tidak ada pemohon yang dibeda-bedakan dalam proses pelayanan. Meskipun terdapat pemohon yang kenal dengan salah satu pegawai maka pemohon harus tetap mengikuti antrian dan tidak bisa didahulukan, kecuali pemohon yang disabilitas terdapat jalur patas yaitu tanpa mengikuti antrian dan langsung diberikan layanan. Untuk sikap keramahan, pegawai cukup ramah dalam melayani masyarakat dan masih harus ditingkatkan lagi karena hasil pengamatan yang peneliti lakukan masih terdapat pegawai yang kurang ramah saat melayani masyarakat. Hal tersebut karena kondisi antrian yang ramai menjadikan pegawai kurang ramah. Pelayanan KIA ramai saat memasuki pendaftaran sekolah karena di wilayah Solo, Sragen, dll. KIA menjadi syarat pendaftaran untuk masuk sekolah. Dari segi sopan santun, pegawai cukup baik. Apabila pegawai

kelelahan akibat kondisi pelayanan yang ramai membuat pelayanan menjadi kurang sopan santun. Pegawai telah menghargai setiap pemohon baik pertanyaan yang diberikan maupun saran kritik dalam melayani KIA. Terdapat pemohon yang membutuhkan bantuan atau memiliki kendala maka pegawai akan segera membantu pemohon dan bersedia menjawab setiap pertanyaan yang diberikan. Untuk saran dan kritik pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar telah menyediakan kotak saran serta juga dapat diakses di media sosial, saran dan kritik tersebut akan diterima dan ditindaklanjuti untuk mencari solusi dalam meningkatkan pelayanan.

#### **D. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan mengenai Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar berdasarkan indikator kualitas pelayanan sudah cukup baik serta sesuai dengan yang diharapkan masyarakat, akan tetapi masih terdapat beberapa indikator yang masih kurang serta masyarakat kurang puas akan pelayanan yang diberikan. Berikut 5 indikator kualitas pelayanan yang digunakan peneliti untuk

menganalisis hasil penelitian, antara lain:

1. *Tangibles* (berwujud), dilihat dari aspek penampilan pegawai, kedisiplinan aparatur, kemudahan proses pelayanan, dan kelengkapan fasilitas masih kurang dan harus ditingkatkan. Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karanganyar dalam proses pelayanan pembuatan KIA sudah mudah dan jelas, akan tetapi masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui pelayanan online atau loket 99 untuk dapat lebih memudahkan masyarakat. Untuk kedisiplinan pegawai masih kurang karena terdapat pegawai yang datang terlambat dan bentuk absen masih manual. Selain itu, dari segi kelengkapan fasilitas masih kurang dikarenakan kipas angin yang ada di ruang tunggu kurang berfungsi dengan baik meskipun dalam ruangan terbuka tetapi ruangnya sangat panas serta untuk tempat parkir masih harus diperbaiki supaya motor yang terparkir tidak kepanasan maupun kehujanan.
2. *Reliability* (kehandalan) dilihat dari berbagai aspek yang ada pada *reliability* sudah baik. Dilihat dari kecermatan pegawai sudah baik karena adanya sistem online yang hanya entry kemudian ambil database. Mengenai kemampuan pegawai dalam menggunakan alat

bantu sudah baik, pegawai sudah bisa menggunakan alat bantu seperti mengoperasikan komputer maupun menggunakan alat rekam. Akan tetapi, tidak ada pegawai yang dapat menerjemahkan bahasa isyarat bagi pemohon yang disabilitas. Sehingga pegawai meminta bantuan kepada pihak keluarga untuk dibantu dalam komunikasinya, tetapi jika anaknya yang disabilitas cukup membawa foto anak bagi yang berusia 5 tahun dan yang terpenting membawa akta kelahiran. Selain itu, pegawai telah memiliki standar pelayanan yang jelas dan cukup baik dengan menggunakan standar pelayanan seperti standar operasional prosedur (SOP) supaya dapat melayani masyarakat dengan maksimal.

3. *Responsiveness* (ketanggapan) dilihat dari keseluruhan aspek *responsiveness* sudah baik. Dari hasil penelitian, peneliti mengatakan bahwa pegawai telah melakukan pelayanan KIA dengan cepat. Dengan adanya pelayanan online atau datang langsung tetap akan dilayani dengan cepat sesuai banyaknya antrian yang memohon KIA. Pegawai dalam melakukan pelayanan sudah tepat waktu yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) sekitar 35 menit sesuai dengan kondisi antrian

ramai atau tidak. Dari segi pegawai merespon setiap pemohon KIA cukup baik, pegawai memberikan arahan alur pelayanan KIA. Sehingga semua pegawai diharuskan paham mengenai prosedur pelayanan.

4. *Assurance* (jaminan), dari segi jaminan tepat waktu sudah sesuai dengan SOP yang ada. Terkadang terdapat sedikit kendala, seperti print tinta habis atau keterlambatan blangko. Selain itu, dalam mengurus pelayanan KIA ataupun dokumen kependudukan lainnya tidak dipungut biaya atau gratis. Sehingga masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya saat mengurus dokumen kependudukan.
5. *Empathy* (empati) dilihat dari segi pegawai mendahulukan kepentingan pemohon, melayani dengan sikap ramah, melayani dengan sopan santun dan melayani dengan menghargai setiap pemohon cukup baik. Pegawai telah mendahulukan kepentingan pemohon kecuali adanya hal yang mendesak, seperti keluarga yang sedang sakit, rapat diluar kota, dll. Tidak ada pemohon yang dibeda-bedakan dalam proses pelayanan, semua sesuai dengan antrian tidak ada yang didahulukan. Sesuai dengan pengamatan yang telah peneliti lakukan, pegawai cukup ramah, sopan dan santun dalam melayani

masyarakat dan masih harus ditingkatkan karena saat kondisi antrian yang ramai pegawai menjadi kurang ramah saat melayani masyarakat. Selain itu, akibat kelelahan dengan kondisi yang ramai membuat pegawai kurang sopan dan santun. Pegawai telah menghargai setiap pemohon baik dari pertanyaan yang diberikan maupun saran kritik dalam melayani KIA.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Anggito, A. Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: CV Jejak
- Creswell, John W. *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Third Edition.
- Penterjemah : Achmad Fawaid. Pustaka Pelajar. Yogyakarta. 2013
- Hardiyansyah. 2011, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- Hiriansah. 2019. *Ready For Research (Principles and Practices) Metodologi Penelitian, Suatu Tinjauan Konsep dan Konstruksi*. Pasuruan: Qiara Media Partner
- Kartono Tri, D. 2004, *Administrasi Pelayanan Publik Antara Paradoks dan Harapan Masa Depan*, Surakarta: Pustaka Cakra Surakarta
- Kimbal, Rahel Widiawati. 2015. *Modal Sosial Industri Kecil: Sebuah Studi Kualitatif*. Yogyakarta: Deepublish
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Miles Matthew, B. Michael Huberman. Johnny Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. Edisi 3. Washington: Sage Publication
- Mukarom, Z. Muhibudin Wijaya. 2016, *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*, Bandung: CV Pustaka Setia
- Mulyadi, D. Hendrikus T, G. Muhammad Nur, A. 2018, *Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Wijaya, H. 2018, *Analisis Data Kualitatif Ilmu Pendidikan Teologi*, Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray
- Yaumi, M. Muljono Damopolii. 2014, *Action Research: Teori, Model, & Aplikasi Edisi Pertama*, Jakarta: Kencana
- Yusuf, M. 2017. *Metode Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: Kencana

## **Jurnal dan Skripsi**

Firatmadi, A. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Pelanggan*. Journal of Business Studies. Vol. 2 No. 2 Hal. 80-105

Panjaitan Januar, E. Ai Lili Yuliati. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung (The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction at JNE Branch in Bandung)*. Jurnal Manajemen. Vol. 11 No. 2. Hal 265-289

Permana, J. 2018. *Evaluasi Program Kartu Identitas Anak (KIA) di Kota Cilegon Tahun 2018*, Skripsi, Universitas Sultan Agung Tirtayasa

Rezha, F. Siti Rochmah. Siswidiyanto. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Pelayanan Perekaman*

*Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) di Kota Depok)*, Jurnal Administrasi Publik, Vol 1, No 5, Hal 981-990

Sutopo, A. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta

Susanti, S. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Gamping*, Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta

## **Undang-Undang**

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2016 tentang Kartu Identitas Anak

UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan Bupati Karanganyar Nomor 34 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Jabatan Pimpinan Tinggi, Administrator Dan Pengawas Pada Dinas Daerah