

**KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA *ONLINE*
DESA JEDONG KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**Oleh:
VERONIKA VEMIANA SUSANTI BILI
2019210037**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2023**

KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA *ONLINE*

DESA JEDONG KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG

Penulis : Veronika Vemiana Susanti Bili

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si

Dosen Pembimbing Pendamping : Noora Fithriana, S.AP., M.AP

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan kartu keluarga *online* Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang, serta mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan Kartu Keluarga *Online* Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. Metode penelitian ini adalah menggunakan metode kualitatif. Sumber data yang dikumpulkan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder, sumber data didapatkan melalui dokumen-dokumen yaitu, dokumen profil Desa, persyaratan Pelayanan Kartu Keluarga *Online*, dan dokumentasi alur pengurusan Kartu Keluarga *Online*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik penentuan informan adalah *purposive sampling*, informan dalam penelitian ini yaitu: Kepala Desa, Sekretaris Desa, Seksi Kepala Pelayanan, Staf Pelayanan dan Masyarakat yang sedang mengurus Kartu Keluarga *Online* di Desa Jedong. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan penarikan atau verifikasi. Hasil penelitian Dapat dianalisis bahwa kualitas pelayanan sangat berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu: 1) Dimensi *reliability* (kehandalan), bahwa pelayanan kartu keluarga *online* di Desa Jedong sudah berkualitas. 2) Dimensi *responsiveness* (pertanggungjawaban), pelayanan kartu keluarga *online* di Desa Jedong sangat berkualitas. 3) Dimensi *assurance* (jaminan), pelayanan kartu keluarga *online* di Desa Jedong sangat berkualitas. 4) Dimensi *empaty* (empati), pelayanan kartu keluarga *online* di Desa Jedong sangat berkualitas, dan 5) Dimensi *tangibles* (bukti fisik), pelayanan kartu keluarga *online* di Desa Jedong sangat berkualitas. Diketahui bahwa kualitas Pelayanan Kartu Keluarga *Online* Desa Jedong: didukung oleh faktor diantaranya yaitu: Sumber daya aparatur yang rapi, berseragam, mampu melayani dengan cermat, Sarana dan Prasarana yang memadai. Sehingga dimensi *Reliability* (Handal) Dan *Tangibles* (Bukti Fisik) menjadi faktor pendukung dalam pelayanan Kartu Keluarga *Online*. Sedangkan, Faktor penghambat Pemerintah Desa Jedong dalam Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga *Online* diantaranya yaitu: dari faktor penghambat internalnya dilihat dari dimensi *tangibles* yaitu jaringan yang kadang *down*, dari faktor

penghambat eksternalnya adalah ketidaklengkapan berkas persyaratan pengurusan Kartu Keluarga *Online*.

Kata Kunci : Kartu Keluarga, Kualitas Pelayanan, Pelayanan *Online*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah pelayanan dasar administrasi. Pemerintahan baik bila pelayanan publik adalah untuk kepentingan masyarakat, yaitu mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan yang baik dan berkualitas mempengaruhi kepuasan masyarakat karena masyarakat secara langsung menilai pelayanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas dievaluasi memuaskan jika pelayanan bisa memenuhi kebutuhan pelanggan. Memberikan pelayanan yang berkualitas sudah merupakan suatu keharusan agar mencapai kepuasan pelanggan dan apabila pelanggan kurang puas dengan pelayanan yang didapatkan, layanan pasti akan tidak efektif dan efisien. Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memenuhi harapan penerima layanan karena secara teori bertujuan untuk memuaskan penerima pelayanan yaitu komunitas. Sehingga, penyelenggara pelayanan harus kompeten dan berkompoten untuk memberikan layanan kepada masyarakat.

Pelayanan yang berkualitas dikatakan baik ketika penyedia layanan yang memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik merupakan kualitas yang mendekatkan pemerintah dan masyarakat, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi sangat penting dan keharusan bagi pejabat publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pemberian layanan. Dalam

penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas, didukung oleh pegawai-pegawai yang profesional, bertanggung jawab, berkualitas, serta mampu memahami dan melaksanakan tugas pokok dan tanggung jawab sesuai bidangnya. Pelayanan yang diberikan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan kualitas pelayanannya yang baik karena kualitas adalah himpunan dan karakteristik barang dan jasa yang menunjang keterampilan dan memenuhi kebutuhan. Selain itu, pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang cepat, bebas kesalahan yang mengikuti prosedur dan proses yang ada, serta proporsional dengan keinginan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, kualitas adalah segala sesuatu yang memuaskan pelanggan kebutuhan nyata.

Seiring dengan perkembangan zaman dan dinamika penduduk yang berjalan menjadikan Pemerintah Indonesia juga bertanggung jawab, serta pelaksana dalam penyelenggaraan pelayanan kependudukan. Dalam bidang pengelolaan kependudukan, pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas. Sedangkan sebagai warga negara, masyarakat berkewajiban untuk mendaftarkan diri sebagai penduduk Indonesia, salah satunya dalam memiliki Kartu Keluarga. Hal tersebut menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat Indonesia yang berkaitan dengan administrasi kependudukan. Kartu keluarga tentunya adalah salah satu dokumen terpenting bagi setiap penduduk. Tanpa adanya Kartu Keluarga, maka banyak kebutuhan lainnya yang tidak berfungsi. Jadi tidak ada alasan setiap keluarga tidak membuat Kartu Keluarga sebab dokumen ini merupakan prasyarat untuk persiapan

berbagai dokumen penting. Contoh, Kartu Keluarga dibutuhkan untuk mendaftar sekolah, mendaftar pernikahan, mengurus perpanjangan kendaraan dan lain-lain.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring, Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia: Menimbang untuk membangun tata Pemerintahan yang efisien serta berfungsi maka perlu dikembangkan suatu sistem administrasi publik baru yang mudah serta lebih cepat secara daring terhadap masyarakat. Peraturan ini dikuatkan dengan Peraturan Gubernur Jawa Timur tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik No 53 Tahun 2021. Pemerintahan Jawa Timur bertujuan untuk menyelenggarakan Administrasi Pemerintahan yang bersih, efisien, transparan, serta jujur untuk layanan publik yang berkualitas dan handal, membutuhkan Sistem Administrasi Elektronik yang terintegrasi serta terkoordinasi dengan Jawa timur dilingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Dan berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 23 Tahun 2021 yaitu tentang sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Mengingat penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses administrasi meningkatkan efisiensi, transparansi, dan tanggung jawab penyelenggaraan negara.

Sebagai salah satu pelaksana pelayanan penanggulangan kependudukan kantor Desa Jedong di Kecamatan Wagir Kabupaten Malang, pada tahun 2022 telah melaksanakan pelayanan publik secara *online* terhadap masyarakat Salah satunya adalah pelayanan Kartu Keluarga, dimana

pelayanan *Online* ini dilakukan melalui website SIPEDULI. Website ini disediakan oleh Pemerintah Kabupaten Malang melalui Dispenduk dan hanya bisa diakses oleh petugas pelayanan Desa Jedong. Dengan pelayanan *Online* masyarakat dapat mengurus surat Kartu Keluarga dengan mendatangi Kantor Desa serta membawa dokumen yang dipersyaratkan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Setiawan, Afifuddin dan Putra (2022), bahwa kualitas pelayanan publik di Desa Jedong masih memerlukan pemahaman masyarakat untuk kelengkapan persyaratan dokumen yang harus diurus dan peningkatan kualitas sumber daya petugas pelayanan dan pemahaman teknologi. Dengan adanya permasalahan terkait dengan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap kelengkapan persyaratan mengurus dokumen dan masih perlunya peningkatan kualitas sumber daya petugas pelayanan untuk memahami teknologi tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga *Online* Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah diatas, maka masalah penelitian dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga *Online* Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang?

2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan kartu keluarga *online* pada Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan pernyataan diatas, tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga *Online* Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Pelayanan Kualitas Kartu Keluarga *Online* Pada Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis

Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan referensi atau pengetahuan mengenai pelayanan publik, khususnya kualitas pelayanan Kartu Keluarga *Online*.

2. Secara Praktis

Hasilnya dapat dijadikan sebuah kontribusi pada Pemerintah dan masyarakat dalam mengatasi problem terkait kualitas pelayanan publik, khususnya pelayanan Kartu Keluarga *Online* pada Desa Jedong.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Indrasari, M. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomopress.
- Miles, B. Mathew., Huberman, A. Michael dan Saldana, Johnny. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*, Edition 3. Usa: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, Ui-Press.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Pt. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z & Laksana, M.W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Nurdin.I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Sedarmayanti. (2017). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung: Pt Refika Aditama.
- Sinabela, L. P, dkk. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta:PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Jurnal:

- Ervan, N. A. (2022). *Kualitas Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga Melalui Online Anywhere Service (Oase) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tanah Datar Provinsi Sumatera Barat* (Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri). Diakses dari <http://eprints.ipdn.ac.id/id/eprint/6817> tanggal 11 Desember 2022.

- Heldi, H. (2020). Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(1), hlm 7-20. Diakses dari <https://stp-mataram.e-journal.id/JIP/article/view/41>. Tanggal 23 November 2022.
- Megawati, I., & Prayogo, E. D. (2016). Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Bidang Pendaftaran Identitas Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pulang Pisau. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Komunikasi*. 2(1), hal.15-19. Diakses dari <https://journal.umpr.ac.id/index.php/restorica/article/view/1016> Tanggal 23 November 2022.
- Nim, R. C. D. (2017). Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kota Pontianak. *Governance, Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 6(1). Diakses dari <https://jurmafis.untan.ac.id/index.php/governance/article/view/1475> Tanggal 23 November 2022..
- Setiawan, A. D., Afifuddin, A., & Putra, L. R. (2022). Efektivitas Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Tertib Administrasi (Studi Kasus Pada Kantor Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang). *Jurnal Respon publik*. 16 (05), hlm 27-32. Diakses dari <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/download/15374/11577>. Tanggal 25 Oktober 2022.
- Hardiansyah, N., Triyanti, D. P. B., & Subadi, W. (2020). KUALITAS PELAYANAN DILIHAT DARI ASPEK RELIABILITY DALAM PENERBITAN KARTU KELUARGA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATANSIPIL KABUPATEN BARITO TIMUR. *JAPB*, 3(2), 373-383. Diakses dari <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/284>. Tanggal 23 November 2022.

Undang-Undang:

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 Tentang Sistem Berbasis Elektronik Pemerintahan Provinsi Jawa Timur.

Peraturan Bupati Malang Nomor 23 Tahun 2021 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.