

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DALAM PENGURUSAN
KARTU KELUARGA DIKELURAHAN PURWODADI KECAMATAN
BLIMBING KOTA MALANG**

**Yonatan Kahale,Dr. Agung Suprojo S,Kom.,S.AP,
Abd.Rohman,S,Sos.,M.AP**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Dan Ilmu Politik Universitas
Tribhuwana Tungadewi malang 2025

EMAIL:yonatankaha2@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan standar pelayanan dalam pengurusan Kartu Keluarga (KK) di Kelurahan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari aparat kelurahan serta masyarakat yang mengurus KK. Fokus penelitian meliputi indikator standar pelayanan, yaitu waktu penyelesaian, biaya pelayanan, dasar hukum, serta sarana dan prasarana.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pengurusan KK sudah berjalan secara efektif dan efisien. Proses pengurusan memerlukan waktu satu hingga tiga hari kerja, tanpa dipungut biaya, dan didukung oleh sarana serta prasarana yang memadai seperti komputer, printer, dan jaringan internet. Pelayanan juga telah sesuai dengan dasar hukum yang berlaku, yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007. Meskipun terdapat beberapa kendala, seperti ketidaksesuaian data dan kelengkapan berkas, pelayanan tetap dapat dilaksanakan dengan baik berkat dukungan fasilitas dan sumber daya yang memadai. Dengan demikian, penerapan standar pelayanan di Kelurahan Purwodadi dapat dikatakan telah memenuhi prinsip-prinsip pelayanan publik yang berkualitas.

Kata kunci: standar pelayanan, Kartu Keluarga, pelayanan publik, Kelurahan Purwodadi, pelayanan administrasi.

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DALAM PENGURUSAN
KARTU KELUARGA DIKELURAHAN PURWODADI KECAMATAN
BLIMBING KOTA MALANG**

**Yonatan Kahale, Dr. Agung Suprojo S, Kom., S.AP,
Abd. Rohman, S, Sos., M.AP**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Dan Ilmu Politik Universitas
Tribhuwana Tungadewi Malang 2025

EMAIL: yonatankaha2@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to determine the implementation of service standards in managing Family Cards (KK) in Purwodadi Village, Blimbing District, Malang City. This study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through interviews, observations, and documentation. Informants consist of village officials and the community who manage KK. The focus of the study includes indicators of service standards, namely completion time, service costs, legal basis, and facilities and infrastructure.

The results of the study indicate that KK management services have been running effectively and efficiently. The management process takes one to three working days, is free of charge, and is supported by adequate facilities and infrastructure such as computers, printers, and internet networks. The service has also been in accordance with the applicable legal basis, namely Government Regulation Number 37 of 2007. Although there are several obstacles, such as data inconsistencies and completeness of files, the service can still be carried out properly thanks to the support of adequate facilities and resources. Thus, the implementation of service standards in Purwodadi Village can be said to have met the principles of quality public service.

Keywords: service standards, Family Card, public services, Purwodadi Subdistrict, administrative services