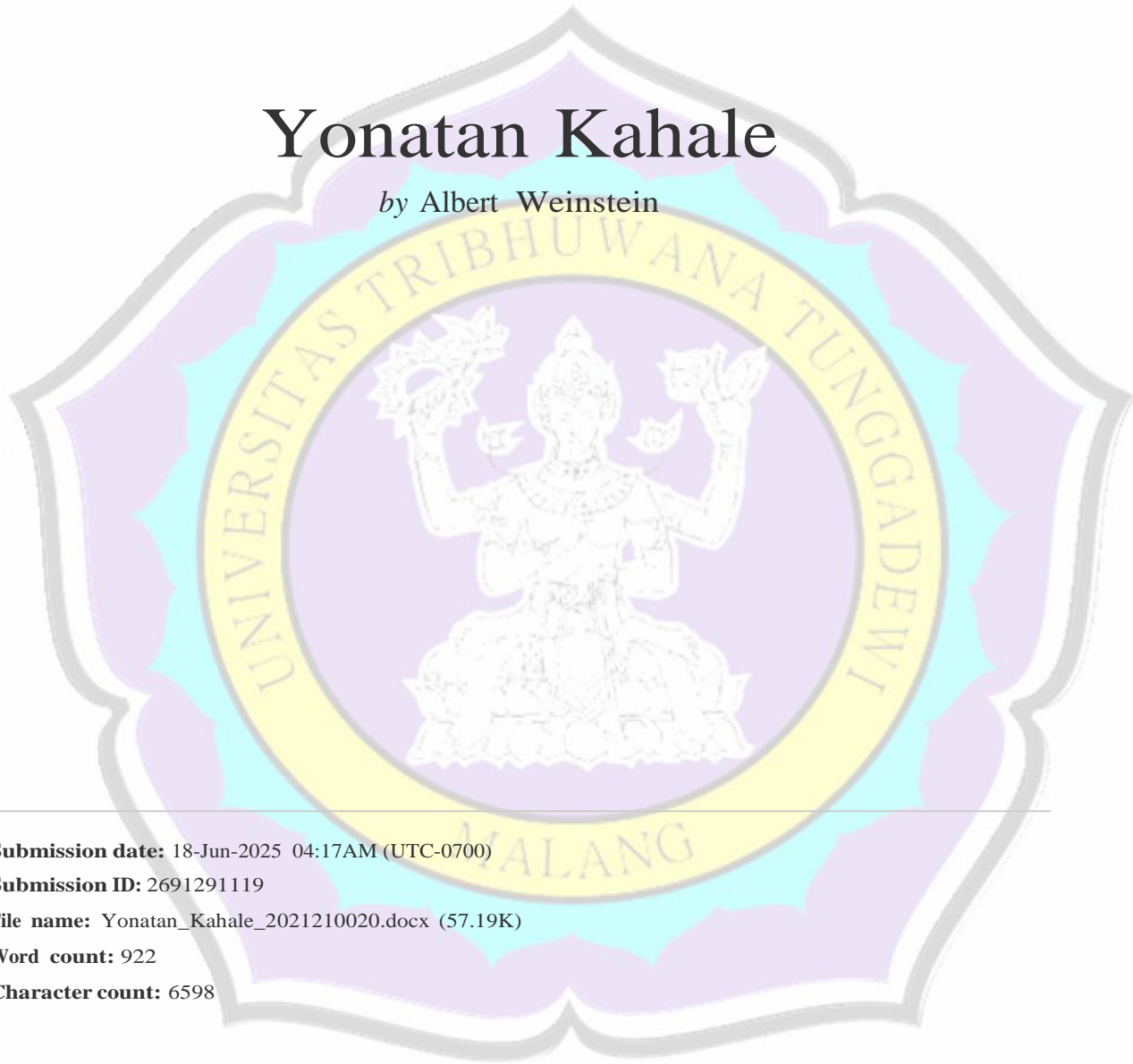


Yonatan Kahale

by Albert Weinstein



Submission date: 18-Jun-2025 04:17AM (UTC-0700)

Submission ID: 2691291119

File name: Yonatan_Kahale_2021210020.docx (57.19K)

Word count: 922

Character count: 6598

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DALAM PENGURUSAN
KARTU KELUARGA ³ [REDACTED]



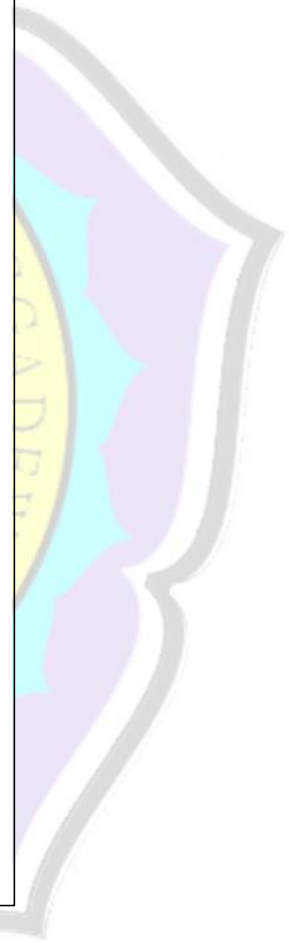
[REDACTED]:
YONATAN KHALE
NIM 2021210020

[REDACTED]
[REDACTED]
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG
2025

[REDACTED]

[REDACTED] ini adalah [REDACTED] sejauh mana [REDACTED] [REDACTED], telah menerapkan standar [REDACTED] dalam pengelolaan Kartu Keluarga. Penelitian [REDACTED] ini menggunakan metodologi kualitatif deskriptif yang menitikberatkan pada [REDACTED] [REDACTED] pencatatan proses pelayanan yang berkesinambungan. Informan penelitian ini adalah para kepala desa, sekretaris, petugas pelayanan, dan warga masyarakat yang menangani data kependudukan. Penekanan utama penelitian ini adalah pada lamanya waktu pelayanan, biaya pelayanan, kejelasan proses, ketersediaan prasarana dan sarana, serta tingkat kenyamanan proses administrasi. Dengan waktu penyelesaian yang relatif singkat, yakni satu hingga tiga hari kerja, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan administrasi Kartu Keluarga telah berjalan dengan cukup baik. Fasilitas pelayanan yang memadai, seperti komputer, printer, koneksi internet, dan ruang pelayanan yang representatif, membantu seluruh prosedur yang dilakukan tanpa dikenakan biaya. Namun, masih terdapat kendala teknis yang belum dapat diatasi oleh sebagian masyarakat, seperti ketidaksesuaian data antar dokumen dan berkas yang tidak lengkap. Petugas layanan tetap mampu merespons dengan cepat dan efektif, memastikan prosedur administrasi berjalan lancar. Dari hasil ini, dapat disimpulkan bahwa penerapan standar layanan di Desa Purwodadi telah mencerminkan karakteristik layanan publik yang transparan, cepat, dan berfokus pada pelanggan.

Kata kunci: [REDACTED] standar pelayanan, Kartu Keluarga, pelayanan publik, Kelurahan Purwodadi, [REDACTED]



[REDACTED]
[REDACTED]

[REDACTED]

Perwakilan [REDACTED] terus memberikan layanan publik yang buruk dan tidak memenuhi harapan masyarakat. Banyaknya keluhan masyarakat tentang kinerja pemberian layanan pemerintah menunjukkan hal ini. Opini masyarakat terhadap lembaga pemerintah dapat menurun sebagai akibat dari hal ini. Karena melayani masyarakat merupakan salah satu tugas utama pemerintah, pemerintah harus terus berupaya mengembangkan konsep baru dan pendekatan inovatif untuk meningkatkan layanan publik (Daseu, 2017).

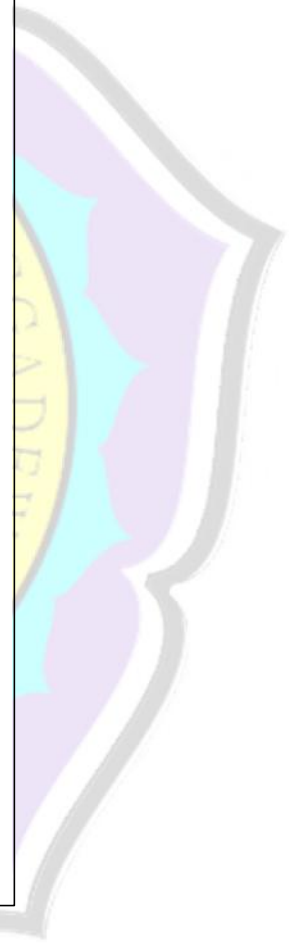
Pemerintah daerah dituntut untuk mampu memenuhi tuntutan masyarakat dalam hal [REDACTED]⁵
[REDACTED]¹⁰. Layanan tersebut [REDACTED] dan [REDACTED]
[REDACTED] Tanda Penduduk Elektronik, [REDACTED] berbagai dokumen administratif lain yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Yusnia Y (2019) menegaskan bahwa asas-asas pelayanan publik yang baik, yakni kelengkapan sarana dan prasarana, kejelasan prosedur, kepastian waktu, kemudahan akses, kesederhanaan proses, keamanan dan kenyamanan, keakuratan data, kedisiplinan aparatur, dan tanggung jawab aparatur, harus menjadi pedoman [REDACTED]⁸

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memberikan pelayanan yang bermutu tinggi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat. Penyelenggara pelayanan harus memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan masyarakat. Untuk menjamin mutu pelayanan,

diperlukan indikator yang dapat menilai kinerja pelayanan publik secara tidak memihak. Indikator-indikator tersebut merupakan bagian penting dari proses pengawasan dan penilaian kinerja aparatur. Standar pelayanan yang menjadi indikator kinerja dalam konteks ini digunakan untuk menilai berbagai aspek penyelenggaraan pelayanan. Indikator-indikator tersebut lebih menitikberatkan pada apa yang seharusnya dicapai jika pengawasan kinerja lebih menitikberatkan pada tujuan yang ingin dicapai (Abdurrahman, 2020).

Struktur birokrasi Indonesia masih cukup rumit dan tidak efisien. Hal ini ditunjukkan oleh banyaknya siaran di media arus utama, termasuk radio, televisi, dan surat kabar, yang menyoroti rumitnya proses birokrasi. Pandangan masyarakat terhadap birokrasi seringkali melelahkan dan menyita waktu. Akuntabilitas dan transparansi yang buruk, prosedur yang berbelit-belit, dan biaya tambahan yang tidak sesuai dengan hukum merupakan penyebab utama protes masyarakat. Dwiyanto (2002) menegaskan bahwa karena biaya tambahan ini terkadang dikaitkan dengan kepentingan pribadi individu tertentu, persepsi masyarakat terhadap mutu layanan publik semakin memburuk.

Setiap daerah diberikan kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan karakteristiknya melalui otonomi daerah dan pemanfaatan strategi desentralisasi. Pemerintah daerah wajib memberikan pelayanan yang sebesar-besarnya⁴ [REDACTED], khususnya [REDACTED] pengurusan dokumen kependudukan seperti Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk, pengurusan berbagai jenis perizinan, serta penyediaan prasarana dan sarana vital seperti air bersih. Semua pelayanan tersebut wajib diselenggarakan



berdasarkan asas-asas ² [REDACTED]
[REDACTED], ketepatan, [REDACTED]
[REDACTED] bagi pengguna
[REDACTED]. Cita-cita tersebut juga dituangkan dalam standar pelayanan publik
yang meliputi hal-hal penting seperti tata cara ⁷ [REDACTED]
[REDACTED], dan [REDACTED], serta ketersediaan [REDACTED] kecakapan
[REDACTED] pelaksana.

Berbagai permasalahan ⁶ [REDACTED] kerap dikeluhkan [REDACTED]
pembuatan [REDACTED] administrasi [REDACTED] seperti [REDACTED]
[REDACTED] menunjukkan masih adanya kendala dalam
penyelenggaraan pelayanan publik. Salah satu permasalahan utamanya adalah
masyarakat tidak memperoleh informasi yang jelas dan terbuka tentang tata cara
dan alur pelayanan. Hal ini membuat pelayanan yang diberikan terkesan berbelit-
belit, tidak efisien, dan sulit dimanfaatkan, terutama bagi masyarakat yang tinggal
di wilayah dengan fasilitas yang minim. Lebih jauh lagi, penerapan standar
pelayanan yang ideal seringkali tidak diimbangi dengan adanya prosedur
pengaduan yang cepat dan efektif. Ketika masyarakat merasa bahwa pelayanan
yang diterima tidak memenuhi ketentuan perundang-undangan, mereka menjadi
bingung bagaimana dan di mana harus menyampaikan pengaduan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah penerapan standar pelayanan dalam proses pembuatan Kartu Keluarga baru di kelurahan?

1. [REDACTED] faktor [REDACTED]
standar [REDACTED] pengurusan Kartu Keluarga?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mempelajari bagaimana proses pembuatan Kartu Keluarga baru di kecamatan tersebut menggabungkan standar layanan.
2. Untuk menentukan unsur-unsur yang memudahkan dan menghambat penggunaan standar layanan dalam administrasi Kartu Keluarga.

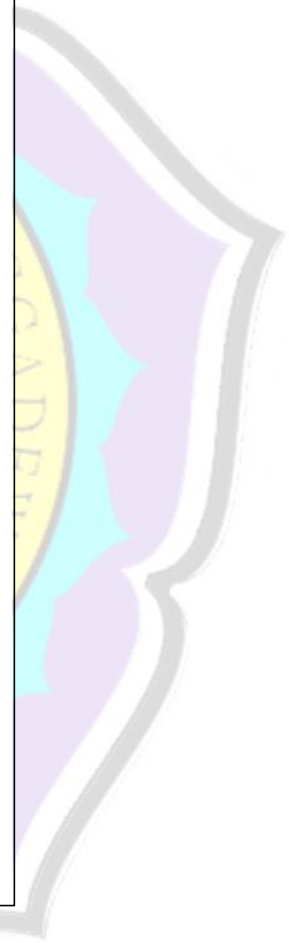
1.4 Manfaat Penelitian

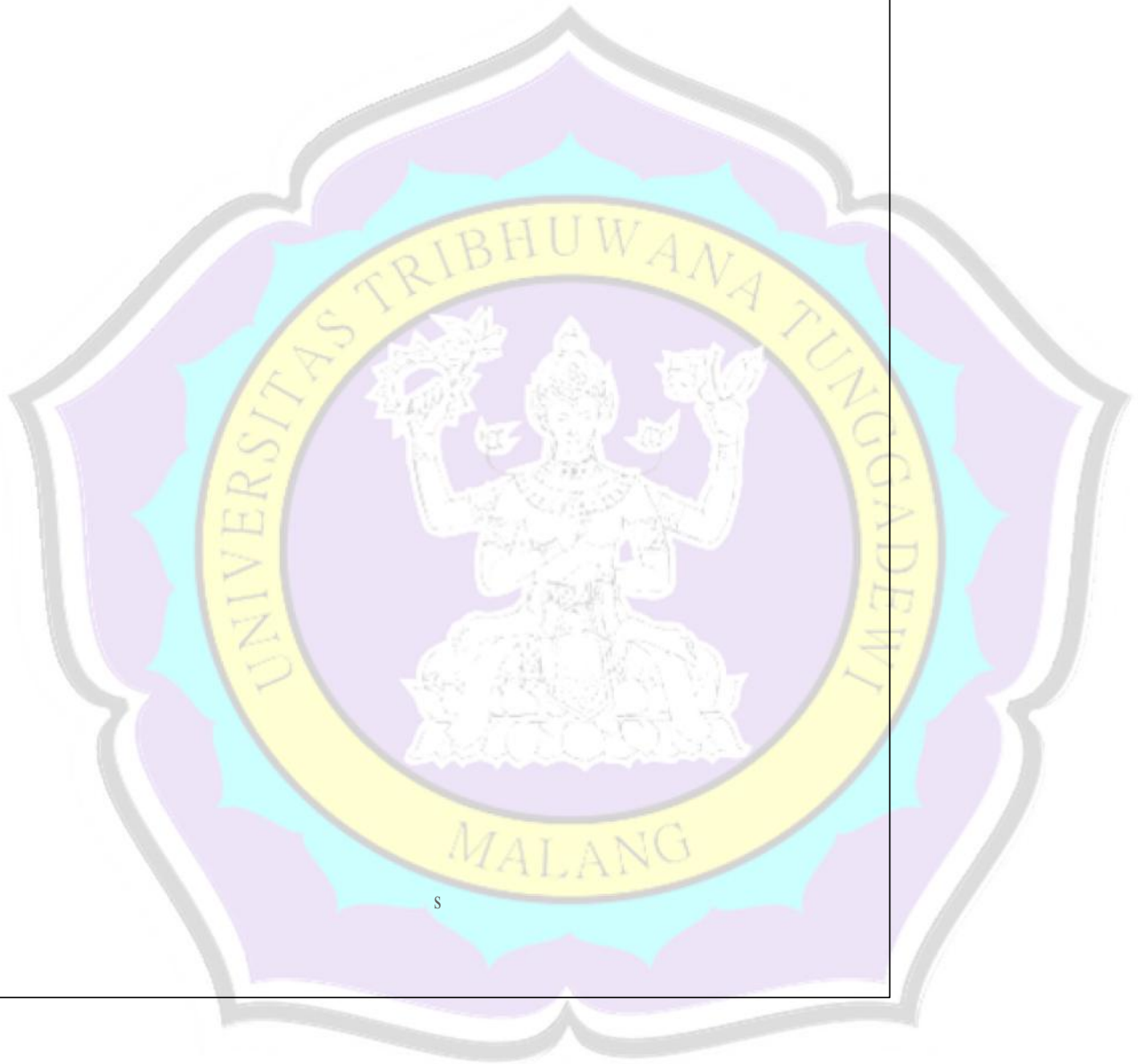
1. Manfaat praktis

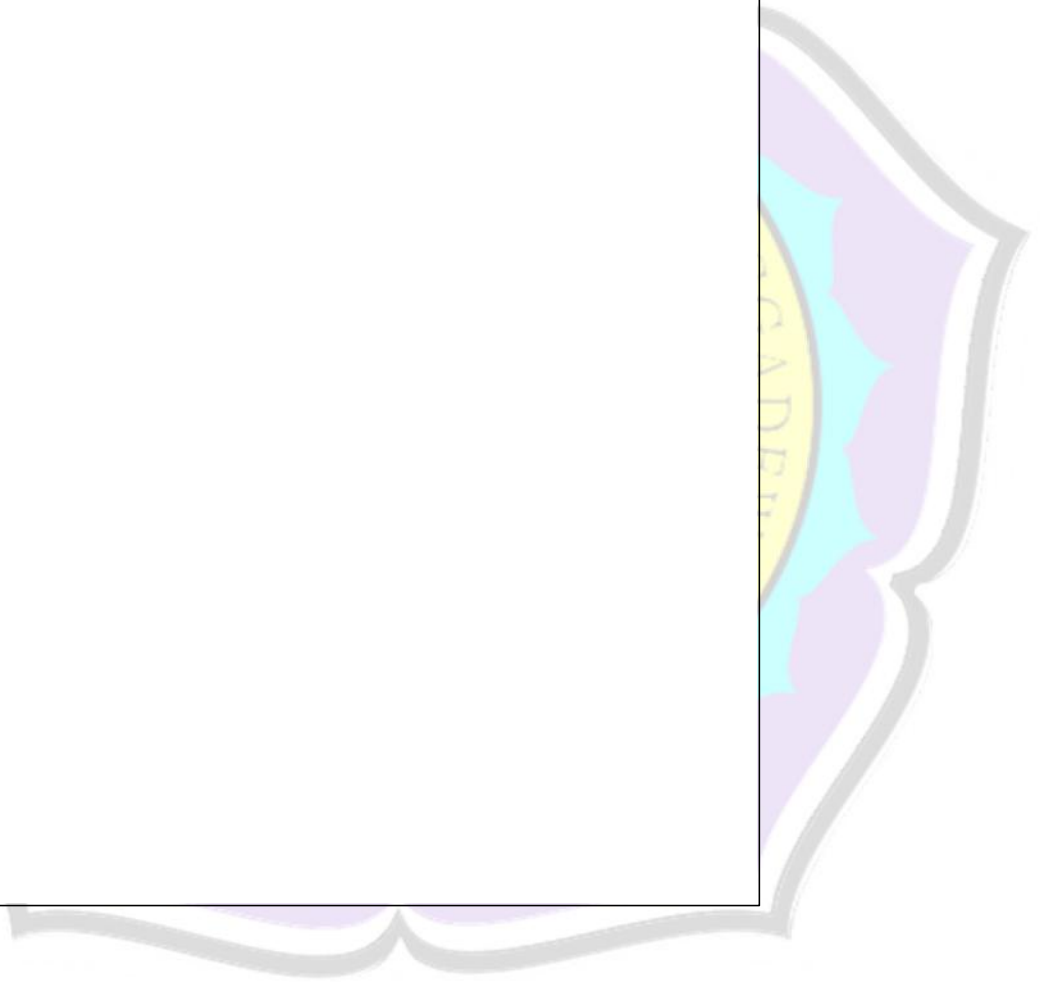
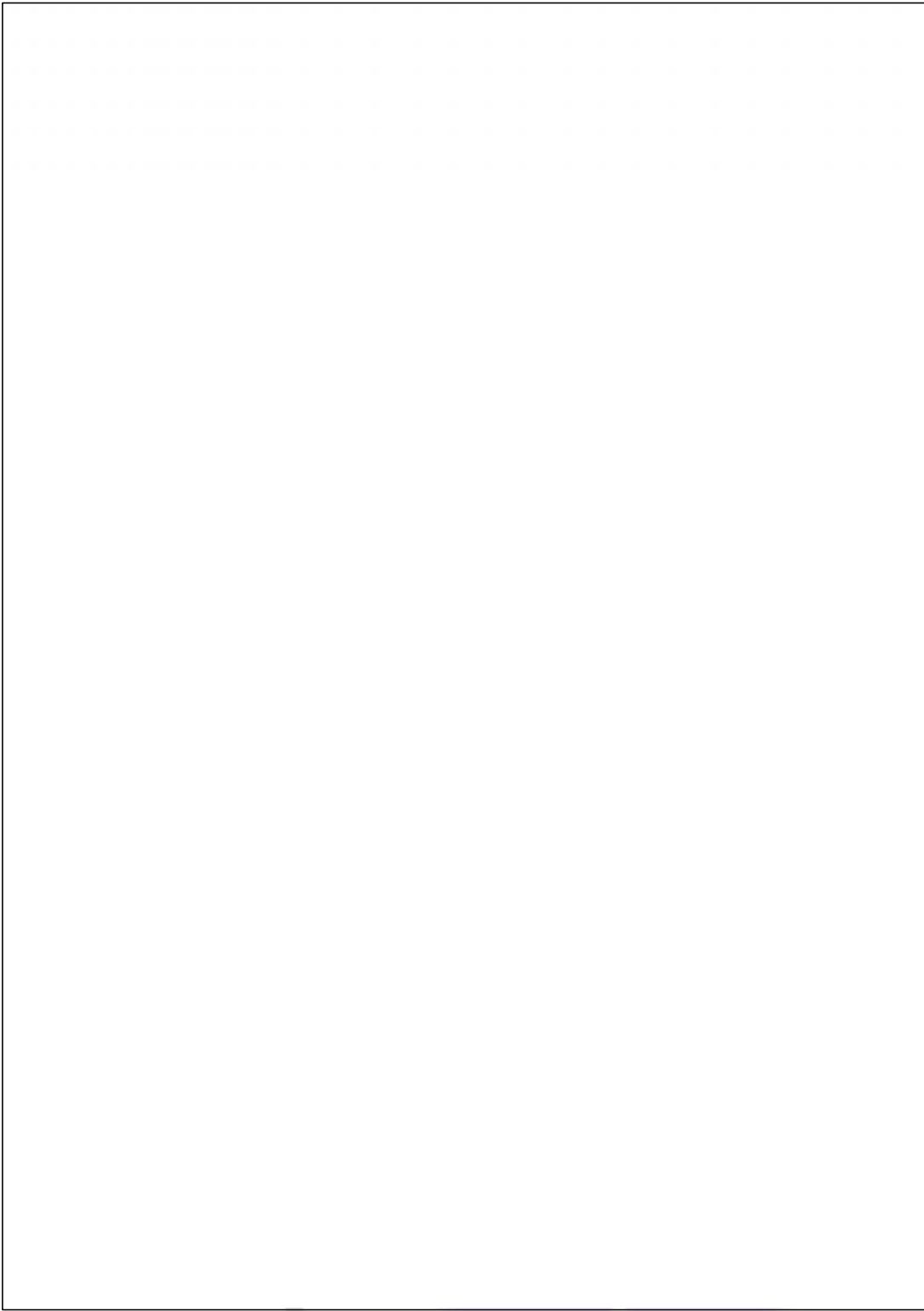
Pemerintah dapat menggunakan penelitian ini sebagai masukan dan penilaian, khususnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kartu keluarga di Kecamatan Purwodadi, Kecamatan Blimbing, Kota Malang.

2. Manfaat akademis

Memberikan kontribusi terhadap koleksi perpustakaan bagi individu yang membutuhkan, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai upaya ilmiah yang memajukan ilmu pengetahuan dan berfungsi sebagai sumber perbandingan dan umpan balik bagi akademisi lain yang berminat mempelajari topik terkait.







Yonatan Kahale

ORIGINALITY REPORT

16%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	5%
2	Submitted to Universitas Terbuka Student Paper	2%
3	eprints.umm.ac.id Internet Source	2%
4	Submitted to iGroup Student Paper	1%
5	disdukcapil.bandaacehkota.go.id Internet Source	1%
6	disdukcapilmusirawas.org Internet Source	1%
7	repository.unhas.ac.id Internet Source	1%
8	mrjoxfadh.blogspot.com Internet Source	1%
9	www.researchgate.net Internet Source	1%
10	Muhammad Yusril Alfareza, Desi Andreswari, Julia Purnama Sari. "Analisis Pengaruh Usability, Information Quality, Service Interaction Quality terhadap Kepuasan	1%

Pengguna SLAWE", Jurnal Eksplora
Informatika, 2024



Publication

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off

