

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

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



**OLEH:  
YONATAN KAHALE  
NIM 2021210020**

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

**2025**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

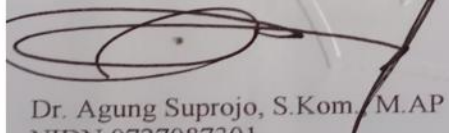
**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DALAM PENGURUSAN KARTU  
KELUARGA DI KELURAHAN PURWODADI KECAMATAN BLIMBING  
KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

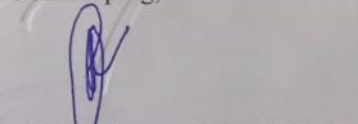
OLEH:  
YONATAN KAHALE  
2021210020

Disetujui oleh Dosen Pembimbing  
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji  
Pada Tanggal: 22 Mei 2025

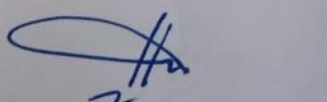
Dosen Pembimbing  
Utama,

  
Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP  
NIDN.0727087301

Dosen Pembimbing  
Pendamping,

  
Abd. Rohman, S.Sos., M.AP  
NIDN. 0720048607

Mengetahui,  
Ketua Program Studi

  
Roro Merry C. W., S.Pd., M.AP  
NIDN. 0703048802

**NIDN. 0703048802**

LEMBAR PENGESAHAN

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DALAM PENGURUSAN KARTU  
KELUARGA DI KELURAHAN PURWODADI KECAMATAN BLIMBING  
KOTA MALANG

SKRIPSI

OLEH:  
YONATAN KAHALE  
NIM. 2021210020

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima  
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tribhuwana Tungadewi  
Pada Tanggal: 22 Mei 2025

Tim Penguji:

1. Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP
2. Abd. Rohman, S.Sos., M.AP
3. Ignatius Adiwidjaja, S.Sos., M.Si

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP  
NIDN. 0727087301

## PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yonatan Kahale  
NIM : 2021210020  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : **“PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DALAM  
PENGURUSAN KARTU KELUARGA DI  
KELURAHAN PURWODADI KECAMATAN  
BLIMBING KOTA MALANG”**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Malang, 22 Mei 2025

Yang menyatakan



Yonatan Kahale  
NIM. 2021210020

**MOTTO**

**“KEGAGALAN ADALAH HAL YANG WAJAR”**

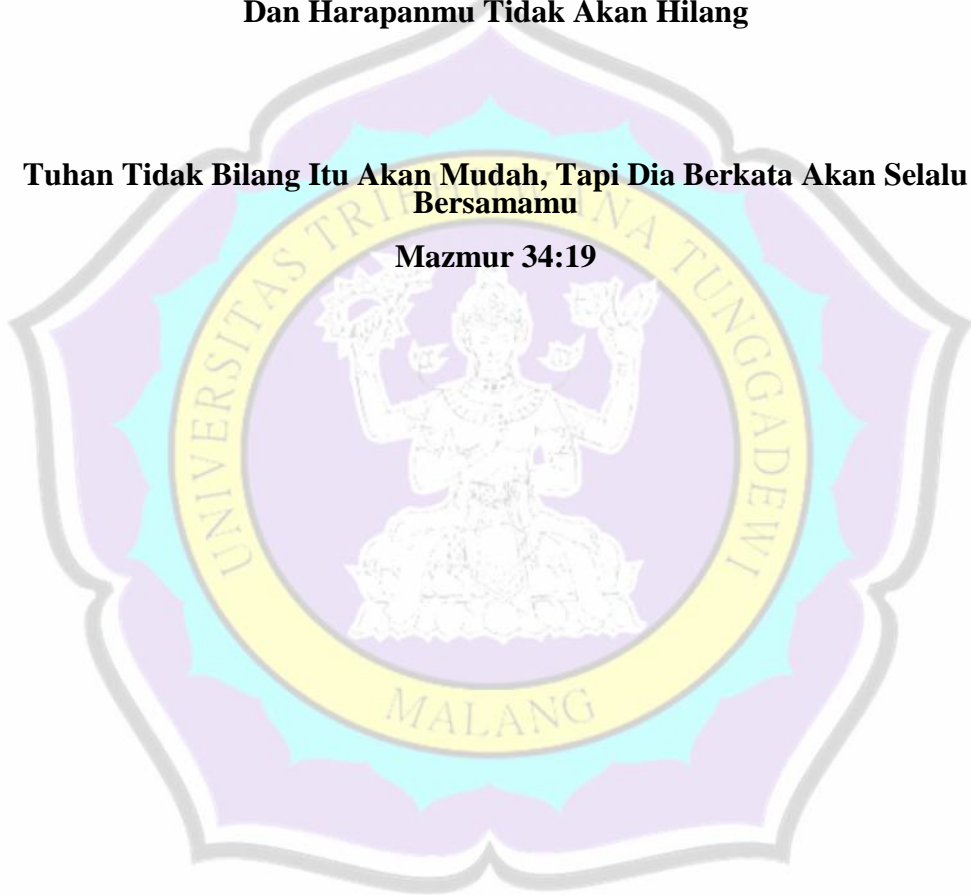
**Amsal 23:17-18**

**Karena Masa Depan Sungguh Ada,**

**Dan Harapanmu Tidak Akan Hilang**

**Tuhan Tidak Bilang Itu Akan Mudah, Tapi Dia Berkata Akan Selalu  
Bersamamu**

**Mazmur 34:19**



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala pujih dan syukur kepada tuhan yang maha kuasa, dan atas dukungan doa dari orang- orang tercinta. Akhirnya skripsi ini dapat di selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Tuhan yang maha kuasa, hanya atas izin dan karunianyalah maka skripsi ini dapat di buat dan selesai pada waktunya
2. bapak pelipus pati mete dan ibu korlina ambu rendi, yang telah memberikan dukungan, motivasi maupun material serta do'a yang tiada henti untuk kesuksesan saya
3. Kakak yohanis rangga wailaba, kristina leda goko, samuel ndara wainyapu, adriana kahale, selmus mete, dan adik petronela inya kaka,viktor maghu ate,maria mete. yang telah memberikan doa dan dukungan yang membuat saya semangat untuk menyelesaikan tugas akhir
4. Keluarga besar baikandi tanpa terkecuali yang dengan caranya masing-masing mendoakan dan memberikan dukungan demi tercapainya cita-cita saya
5. Bapak Dosen pembimbing satu dan dua, Dr. Agung Suprojo,S.Kom.M.AP, Abd. Rohman, S.Sos,M.AP dan dosen penguji ignasius adiwijaja, S,Sos.,S.Mi Yang telah banyak membimbing saya selama mengerjakan skripsi
6. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan Almamater Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang yang telah

menjadi wadah bagi saya untuk belajar dan lebih menjadi lebih baik

7. Semua teman-teman yang pernah menjadi bagian dan perjalanan hidup ini, dan kepada orang-orang yang selalu support dan selalu ada buat saya di saat suka maupun duka.



## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini yang berjudul **"Penerapan Standar Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang**. Proposal ini dibuat untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi bagi mahasiswa fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Penulis menyadari bahwa dalam menyusun proposal ini tidak terlepas dari dukungan, bantuan dan dorongan dari berbagai pihak Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasi kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. Eko Handayanto, M.Sc, selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Kampus Tribhuwana Tunggadewi Malang.
2. Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan pada F akultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
3. Roro Merry Chornelia Wulandari S.Pd.,M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian dan sabar melayani demi kelengkapan berkas-berkas yang penulis butuhkan.

4. Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan semangat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi.
5. Abd. Rohman, S.Sos., M.AP selaku dosen pembimbing II yang juga telah membimbing memberikan semangat dan motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi.
6. . Kepada Kedua Orang Tua Saya, Bapak Pelipus Pati Mete Dan Ibu Korlina Ambu Rendi, Dan Serta Seluruh Keluarga Dan Saudara Saya Yang Telah Memberikan Doa Dan Pengorbanan Yang Tak Ternilai Harganya, Sehingga Membuat Penulis Tegar, Dan Terus Berusaha Untuk Memberikan Yang Terbaik Untuk Mereka.
7. Kantor Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kabupaten Malang Yang Telah Memberikan Izin Kepada Penulis Untuk Melakukan Penelitian.
8. Teman-Teman Angkatan 2021 Yang Sama-Sama Tengah Berjuang Untuk Menyelesaikan Skripsi Dan Saling Memberikan Support Satu Sama Lain.

Akhir penulis menyadari, bahwa dalam penulisan ini masih sangat jauh dari kata sempurna di harapkan kritikan dan saran dari semua pihak sangat di harapkan untuk penyempurnaan proposal ini agar dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Malang, November

2024

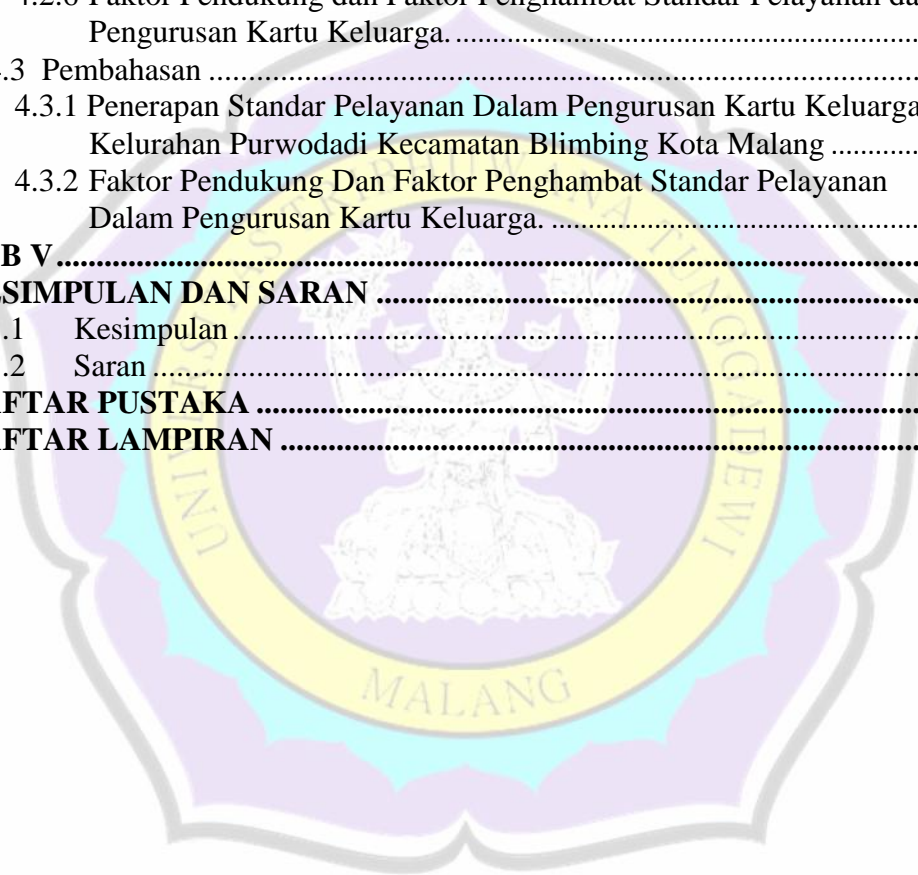
Yonatan Kahale



## DAFTAR ISI

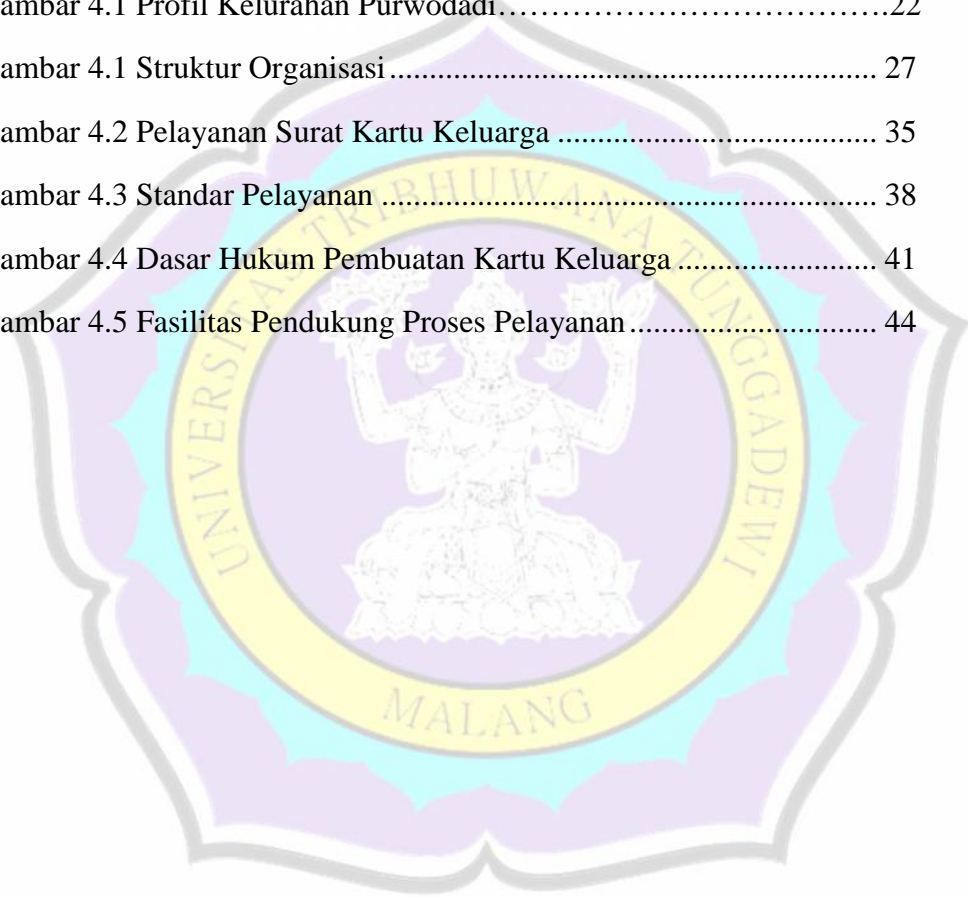
<b>LEMBAR PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO.....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 penelitian terdahulu .....	5
2.2 Standar pelayanan Administrasi .....	6
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	6
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	8
2.3 Pelayanan kartu keluarga .....	9
2.4 Penerapan pelayanan Kartu Keluarga Baru .....	12
2.5 Peran kelurahan dalam pembuatan kk.....	15
<b>BAB III .....</b>	<b>16</b>
<b>METODE PENELITIAN .....</b>	<b>16</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	16
3.2 Lokasi Penelitian .....	16
3.3 Fokus Penelitian.....	16
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	17
3.5 Teknik Penentuan Informan .....	18
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	19
3.7 Teknik Analisis Data .....	20
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	22
<b>BAB IV .....</b>	<b>24</b>
<b>HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>24</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	24
4.1.1 Sejarah Singkat Kelurahan Purwodadi.....	24
4.1.2 Gambaran Umum Kelurahan Purwodadi .....	26
4.1.3 Luas dan Batas Wilayah.....	27
4.1.4 Jumlah Penduduk Kelurahan Purwodadi .....	28

4.1.5 Jumlah RT/RW dan Jumlah Tempat Ibadah.....	29
4.1.6 Struktur Pemerintah Kelurahan Purwodadi .....	29
4.1.7 Daftar Nama Aparat Kelurahan.....	32
4.1.8 Visi dan Misi Kelurahan Purwodadi.....	32
4.2 Penyajian Data .....	33
4.2.1 Penerapan Standar Pelayanan dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing kota malang.....	33
4.2.2 Waktu Penyelesaian .....	34
4.2.3 Biaya Pelayanan .....	37
4.2.4 Dasar Hukum Pelayanan .....	39
4.2.5 Sarana Dan Prasarana .....	43
4.2.6 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Standar Pelayanan dalam Pengurusan Kartu Keluarga. ....	46
4.3 Pembahasan .....	49
4.3.1 Penerapan Standar Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang .....	49
4.3.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Standar Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Keluarga. ....	59
<b>BAB V .....</b>	<b>64</b>
<b>KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>64</b>
5.1 Kesimpulan .....	64
5.2 Saran .....	65
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>66</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>69</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.3 Teknik Analisis Data .....	19
Gambar 3.8 Triangulasi Teknik.....	21
Gambar 4.1 Profil Kelurahan Purwodadi.....	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	27
Gambar 4.2 Pelayanan Surat Kartu Keluarga .....	35
Gambar 4.3 Standar Pelayanan .....	38
Gambar 4.4 Dasar Hukum Pembuatan Kartu Keluarga .....	41
Gambar 4.5 Fasilitas Pendukung Proses Pelayanan.....	44



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I. Interview Guide/Pedoman Wawancara .....	71
Lampiran II. Hasil Observasi .....	73
Lampiran III. Dokumentasi .....	75
Lampiran IV. Surat Izin Penelitian.....	80
Lampiran V. Surat Selesai Penelitian.....	81

