

## DAFTAR LAMPIRAN

### Lampiran 1.

#### Interview Guide/pedoman wawancara

##### *Interview Guide/Pedoman Wawancara*

##### **A. Waktu Penyelesaian**

- 1) Berapa lama waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan kartu keluarga
- 2) Bagaimana daya tangkap atau respek pelayanan dalam pengurusan kartu keluarga
- 3) Apakah ada faktor-faktor yang mempengaruhi waktu penyelesaian proses pengurusan kartu keluarga? jika ada bagaimana cara mengatasinya

##### **B. Biaya pelayanan**

- 1) Apa ada biaya resmi yang dikenakan dalam proses pengurusan kartu keluarga di Kelurahan ini?
- 2) Bagaimana transparansi pengelolaan biaya pengurusan kartu keluarga?
- 3) Apakah ada unit khusus atau penerima pelayanan biaya pengurusan kartu keluarga?
- 4) Jika ada pungutan liar terkait dengan biaya kartu keluarga, apa langkah-langkah yang harus saya ambil untuk mengadukan hal tersebut?

##### **C. Sarana dan Prasaran**

- 1) Apa saja sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan ini dalam mendukung proses pelayanan pengurusan kartu keluarga
- 2) Bagaimana kondisi sarana dan prasarana yang ada saat ini? apakah ada kekurangan atau hal-hal yang perlu diperbaiki?

##### **D. Dasar Hukum Pelayanan**

- 1) Apa dasar hukum pelayanan kartu keluarga
- 2) Bagaimana pemahaman petugas terhadap dasar hukum pelayanan pengurusan kartu keluarga?

- 2) Bagaimana pemahaman masyarakat terhadap dasar hukum pengurusan kartu keluarga?

**E. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat**

- 1) Apa faktor-faktor penghambat dalam pengurusan kartu keluarga?
- 2) Apa faktor-faktor pendukung (selain sarana-prasarana) dalam pengurusan kartu keluarga?



## Lampiran II.

### Hasil Observasi

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

No	Fokus Penelitian	Hasil Observasi/ Catatan Lapangan
1	Waktu Penyelesaian	Berdasarkan hasil Observasi Tentang pengurusan kartu keluarga dengan waktu penyelesaian, setelah selesai diproses oleh staf pelayanan kalau berkas lengkap satu sampai tiga hari selesai dengan catatan semua berkas sudah lengkap dan tidak ada kendala.
2	Biaya Pelayanan	Berdasarkan hasil observasi pada 19 Desember 2024 peneliti yang mengamati secara langsung terkait dengan biaya pelayanan dalam pengurusan kartu keluarga tidak dikenakan biaya apapun semua pelayanan publik yang ada di Kelurahan Purwodadi gratis.
3	Dasar Hukum	Berdasarkan hasil observasi pada 19 Desember 2024 peneliti yang mengamati secara langsung terkait dengan dasar hukum pelayanan sudah diterapkan dengan baik sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 dan

		<p>Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007. Proses pelayanan di kelurahan berjalan dengan lancar dan efisien, meskipun masih ada beberapa ruang untuk perbaikan, terutama dalam hal penyuluhan kepada masyarakat dan pemanfaatan teknologi dalam sistem pelayanan administrasi kependudukan.</p>
4	Sarana Dan Prasarana	<p>Berdasarkan hasil observasi pada 19 Desember 2024 peneliti yang mengamati secara langsung terkait dengan sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Purwodadi dalam mendukung proses pelayanan diantaranya ada komputer, mesin printer dan wi-fi dengan kondisi yang baik, persyaratan pembuatan kartu keluarga baru dengan kelengkapan fasilitas seperti komputer, printer, dan wifi untuk proses pendataan dan sarana-prasarana yang menunjang kegiatan yang berkaitan dengan pengurusan kartu keluarga.</p>

**Lampiran III.**

**Dokumentasi Kegiatan Penelitian**



**Wawancara Bersama bapak Nanang Sweistinura, Selaku lurah purwowadi**



**Wawancara Bersama Bapak Yodik Sumarjiono, Selaku Sekretaris  
Kelurahan Purwodadi**



**Wawancara Bersama Bapak Rio, Selaku Staf Pelayanan**



**Wawancara Bersama Bapak Bagus, Selaku Masyarakat Pengurus Kartu**

**Keluarga**



**Wawancara Bersama Ibu Kusnul, Selaku Masyarakat Pengurus Kartu Keluarga**

## Lampiran IV

### Surat Izin Penelitian

 Yayasan Bina Patria Nusantara  
**UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
Jl. Telaga Warna Tlogomas Malang, 65144,-Indonesia Telp. 0341-565500; Fax 0341-565522  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK, ILMU KOMUNIKASI

---

**SURAT JALAN PENELITIAN UNTUK TUGAS AKHIR/ SKRIPSI**

Nomor : 1670 /TB- FISIP /DL-420 /12/2024

1. Pejabat yang berwenang memberi tugas :	Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP Jabatan Dekan Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
2. Mahasiswa yang ditugaskan	YONATAN KAHALE  NIM : 2021210020 ADMINISTRASI PUBLIK
3. Judul Penelitian / Skripsi	Penerapan Standar Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Keluarga Di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang
4. Tujuan	Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang  Jln A Yani No. 148
5. Lamanya Tugas : Tanggal Berangkat Tanggal Kembali	  18/Dec/2024 18/Jan/2025

**Telah Datang,**  
Pimpinan Instansi,  
Kecamatan Purwodadi  
**NANA W. SWEISTINURA, S.AB**  
Penata Tingkat I  
NIP. 197906182006041018.....

**Telah Kembali,**  
Dekan,  
**Dr. Agung Suprojo, S. Kom./M.AP**  
NIDN : 0727087301

**Mengetahui,**  
Pembimbing Utama,  
**Dr. Agung Suprojo, SKom., M.AP,**  
NIDN : 0727087301

Malang, 16/12/2024

## Lampiran V

### Surat Selesai Penelitian



**PEMERINTAH KOTA MALANG**  
**KECAMATAN BLIMBING**  
**KELURAHAN PURWODADI**  
Jl. A. Yani 148 Telp. (0341) 475757  
Website : <https://kelpurwodadi.malangkota.go.id>  
**M A L A N G** Kode Pos : 65125

#### SURAT KETERANGAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : NANANG SWEISTINURA, S.AB  
NIP : 19790618 200604 1 018  
Jabatan : Lurah Purwodadi  
Unit Kerja : Kelurahan Purwodadi Kec. Blimbing Kota Malang

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : YONATAN KAHALE  
NPM : 2021210020  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Asal Institusi : Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang  
Judul Skripsi : Penerapan Standar Pelayanan Dalam Pengurusan Kartu Keluarga di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang.

Benar-benar telah melaksanakan Penelitian Skripsi di Kantor Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang pada tanggal : 18 Desember 2024 s/d 18 Januari 2025 dengan Hasil Baik.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sesungguhnya dan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

LURAH PURWODADI  
  
**NANANG SWEISTINURA, S.AB**  
Penata Tingkat II  
NIP. 19790618 200604 1 018

## BIODATA PENELITI



yonatan kahale lahir di desa wainyapu kecamatan kodi balaghar kabupaten sumba barat daya pada 10 juli 1999 anak ke 6 dari 9 bersaudara, dari pasangan bapak pelipus pati mete dan ibu korlina ambu rendi peneliti menyelesaikan pendidikan sekolah dasar SDN satu atap

kere pamba pada tamat pada tahun 2013, setelah itu melanjutkan sekolah menengah pertama di SMPN satu atap kere pamba tamat pada tahun 2015, selanjutnya melanjutkan sekolah menengah atas di SMAN 1 kodi tamat pada tahun 2019 kemudian pada tahun 2021 peneliti melanjutkan pendidikan stasa satu di universitas tibhuwana tunggadewi malang, pada program studi administrasi publik, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, selesai pada tahun 2025.

