

**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**

SKRIPSI

**Merupakan Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada
Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tungga Dewi**



Oleh

VERONIKA VEMIANA SUSANTI BILI

Nim: 2019210037

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

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

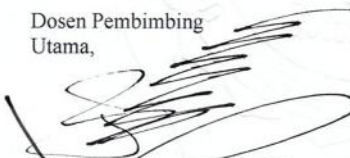
**KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA *ONLINE* DESA JEDONG
KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

OLEH:
VERONIKA VEMIANA SUSANTI-BILI
2019210037

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 09 Juni 2023

Dosen Pembimbing
Utama,


Dr. Sugeng Rusmiwari, M.Si
NIDN. 0019095902

Dosen Pembimbing
Pendamping,


Noora Fithriana, S.AP., M.AP
NIDN. 0717058703

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP
NIDN. 0714059101

LEMBAR PENGESAHAN

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

SKRIPSI

OLEH:
VERONIKA VEMIANA SUSANTI BILI
NIM. 2019210037

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tungadewi
Pada Tanggal: 09 Juni 2023

Tim Penguji:

1. Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si
2. Noora Fithriana, S.AP., M.AP
3. Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos.,MM.,M.AP



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 : Veronika Vemiana Susanti Bili
NIM : 2019210037
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **“KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA
ONLINE DESA JEDONG KECAMATAN WAGIR
KABUPATEN 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, 09 Juni 2023

Yang menyatakan



Veronika Vemiana Susanti Bili
NIM. 2019210037

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*

QUALITY OF KARTU KELUARGA (FAMILY CARD) ONLINE SERVICE IN JEDONG VILLAGE, WAGIR DISTRICT, MALANG REGENCY

Researcher : Veronika Vemiana Susanti Bili
Advisor : Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si
Co-Advisor : Noora Fithriana, S.AP., M.AP

ABSTRACT

The study aims to analyze quality of kartu keluarga (Family Card) online service in Jedong Village, Wagir District, Malang Regency, as well as to determine its supporting factors and inhibiting factors. The study used qualitative method sources of data collected in the study are primary and secondary data. They, furthermore, were obtained through following documents, i.e., Village profile, Kartu Keluarga Online Service Requirements, and Flow of Kartu Keluarga Online Service. Collecting data techniques used in the study were interview, observation, and documentation. The informants for the interview were chosen through purposive sampling; they are the Head of Village, Village Secretary, Head of Service Department, Service Staff and the people who are processing Family Cards online in Jedong Village. Data analysis techniques were carried out through data collection, data reduction, data presentation, and conclusion draw or verification. The result of the research shows that the service quality is considered as excellent. This can be seen from the 5 dimensions of service quality, namely: 1) Reliability dimension of family card online service in Jedong Village is of high quality. 2) The dimension of responsiveness (accountability) of family card online services in Jedong Village is of high quality. 3) Assurance dimension of family card online services in Jedong Village is of high quality. 4) The equity dimension of the family card online service in Jedong Village is of high quality, and 5) The tangibles dimension of the family card online service in Jedong Village is of high quality. It is known that the factors including: the officers who are neatly dressed and able to serve carefully, adequate facilities and infrastructure, therefore, the dimensions of reliability and tangibles are supporting factors of the family card online services in Jedong Village. Meanwhile, the inhibiting factors seen from the tangibles dimension, i.e., unstable network, and from the external inhibiting factor is the incompleteness of the file requirements for obtaining a family card online.

Keywords : Kartu Keluarga (Family Card), Service Quality, Online Service

MOTTO

Dan apa yang telah kamu pelajari dan apa yang telah kamu terima dan apa yang telah kamu dengar dan apa yang telah kau lihat padaku lakukanlah itu. Maka Allah Sumber Damai Sejahtera Akan Menyertai Kamu

(Filipi 4:9)



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Sembah sujud serta rasa Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria
Karena atas berkat dan rahmatnya memberikanku kekuatan dan membekali dengan ilmu dan kekuatan. Dan atas bimbingan serta terang Roh Kudus serta kemudahan yang Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria yang selalu menolong berikan, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Untuk Bapak Yohanes Bili Ngongo dan Ibu Saya Tercinta Tresia Dada Gole yang selalu meberikan semangat, doa, dukungan dan motivasi serta memenuhi segala kebutuhan, sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini tepat waktu.
3. Saudara dan saudari kandungku yang turut mendukung, mendoakan dan selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan tugas akhir saya. Kakak Matius, Lena, Deby, Lius, Jumi, Mia, Isto dan Adik Jemi serta kakak ipar saya Irma, Reta dan Yanto.
4. Untuk dosen pembimbing tugas akhir saya yaitu, Bapak Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si, dan ibu Noora Fithriana, S.AP., M.AP, selaku dosen pembimbing skripsi saya. Terimakasih sudah membimbing, menasehati, membantu, mengajari dan mengarahkan saya sampai skripsi ini selesai.
5. Untuk yang terkasih yaitu diri sendiri yang sudah bernai, kuat dan mampu menghadapi hingga menjalani proses demi proses hingga selesai pada waktunya dan selamat berjuang kebalikan dengan takdir yang Tuhan sudah tentukan, sekali lagi terima kasih sudah bertahan.

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, berkat Rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis menyelesaikan penulisan skripsi ini yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN KARTU KELUARGA ONLINE DESA JEDONG KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG”** sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi sarjana strata satu (S1) pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari partisipasi, bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik. Penulis juga ingin menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir Eko Handayanto, M.Sc, selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi yang memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh jenjang pendidikan strata satu.
2. Dr. Agung Suprojo, S. Kom., M.AP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang memberikan arahan dan dukungan kepada penulis.
3. Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik
4. Drs. Sugeng Rusmiwari M.Si Selaku Dosen Pembimbing satu yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.

5. Noora Fithriana S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing dua yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tungadewi yang telah memberikan pelajaran dan pengetahuan atas ilmu yang berharga.
7. Seluruh jajaran Pemerintah Desa Jedong, yang telah bersedia membantu serta mengizinkan penulis dalam melaksanakan penelitian di wilayah Desa Jedong
8. Kedua orangtua tercinta bapak Yohanes Bili Ngongo dan Ibu Tresia Dada Gole, yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan, dan selalu memberikan segala yang terbaik, cinta kasih yang sangat tulus dan luar biasa kepada saya.
9. Kepada teman seperjuangan Reni Dappa, Ningsi Mesa dan Maria Riska Paji Valen Sary, yang telah memberi dukungan serta motivasi dalam penulisan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman jurusan adminstrasi publik angkatan 2019 yang selalu memberikan dukungan selama proses skripsi ini.
11. Untuk Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Ki Taehyung, Jeon Jungkook, BTS yang telah memberikan semangat lewat lagu-lagu, musik video, dalam menemani hari-hariku saat mengerjakan skripsi sehingga tidak ada rasa bosan, dan selalu semangat dan senang.

12. Untuk diri sendiri yang selalu semangat dan sudah bertahan dari awal kuliah sampai pada prses penyusunan skripsi ini.

Malang, Mei 2023

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR PERNYATAAN	
ABSTRAK	
MOTTO	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
Bab I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
Bab II Tinjauan Pustaka	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Pelayanan Publik	10
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Pulik	12

2.3 Pelayanan <i>Online</i>	13
2.3.1 Pengertian Pelayanan Online	13
2.3.2 Manfaat Pelayanan Online.....	14
2.3.3 Pelayanan Online Kartu Keluarga	15
2.4 Kualitas Pelayanan.....	20
2.4.1 Pengertian Kualitas	20
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	22
Bab III Metode Penelitian	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Lokasi Penelitian	26
3.3 Fokus Penelitian.....	27
3.4 Teknik Penentuan Informan	28
3.5 Sumber Data	29
3.6 Teknik Pengumpulan Data	30
3.7 Instrumen Penelitian	32
3.8 Analisis Data.....	34
3.9 Keabsahan Data	36
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	37
4.1 Gambaran Umum Kantor Desa Jedong.....	37
4.1.1 Gambaran Umum Desa Jedong	37
4.1.2 Kondisi Geografis Desa Jedong	38
4.1.3 Struktur Pemerintah Desa Jedong	41
4.1.4 Tugas dan Fungsi Aparatur Desa Jedong.....	43

4.1.5 Jenis-Jenis Pelayanan <i>Online</i> Desa Jedong	50
4.2 Penyajian Data.....	63
4.2.1 Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Online Pada Desa Jedong	63
4.2.2 Keandalan atau kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga Online.....	68
4.2.3 Pertanggungjawaban petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga Online.....	71
4.2.4 Kepercayaan diri petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga Online.....	76
4.2.5 Empati petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga Online	79
4.2.6 Penampilan dan fasilitas petugas dalam memberikan pelayanan Kartu Keluarga Online.....	83
4.2.7 Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Online	88
4.2.8 Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Online	90
4.3 Pembahasan.....	94
4.3.1 Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga <i>Online</i> di Desa Jedong Berdasarkan dimensi <i>Reliability, responsiveness, assurance, empathy,</i> <i>dan tangibles</i>	94
4.3.2 Faktor Pendukung Dimensi <i>Reliability</i> dan Dimensi <i>Tangibles</i> dan Faktor Penghambat Dimensi <i>Tangibles</i> Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga <i>Online</i> Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang	111
BAB V PENUTUP.....	117
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	120
LAMPIRAN.....	122

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 4.1 Tata Guna Desa Jedong.....	40
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Desa Jedong.....	41
Tabel 4.3 Rekapitulasi Tanggapan Informan Berdasarkan Dimensi <i>Reliabilty, Responsivenes, Assurance, Empaty, Dan Tangibles</i>	100



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data	34
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik	36
Gambar 4.1 Peta Desa Jedong.....	39
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Desa Jedong	42
Gambar 4.3 Formulir Persyaratan Pelayanan Kartu Keluarga <i>Online</i> .	51
Gambar 4.4 Pemohon Membawa Persyaratan ke Kantor Desa Jedong Kabupaten Malang	52
Gambar 4.5 Pengajuan Pelayanan Kartu Keluarga	53
Gambar 4.6 Membuat Pengajuan Pelayanan <i>Online</i>	54
Gambar 4.7 Halaman Data Pemohon.....	54
Gambar 4.8 Jenis Pengajuan	55
Gambar 4.9 Jenis Pelayanan	55
Gambar 4.10 Jenis-Jenis Pengurusan Kartu Keluarga	56
Gambar 4.11 Pilih Masyarakat.....	56
Gambar 4.12 Mengupload File Persyaratan Kartu Keluarga <i>Online</i> ...	57
Gambar 4.13 Perkembangan Pengajuan Pelayanan	58
Gambar 4.14 Notifikasi <i>Email</i>	59
Gambar 4.15 Kode QR.....	60
Gambar 4.16 Kode Captha.....	60
Gambar 4.17 Hasil Kartu Keluarga Siap Dicetak	61
Gambar 4.18 Operator Sedang Mencetak Kartu Keluarga	62
Gambar 4.19 Kualitas Kartu Keluarga.....	63

Gambar 4.20 Petugas Memberikan Kartu Keluarga	70
Gambar 4.21 Fasilitas dan Keadaan Lingkungan	86
Gambar 4.22 Peraturan Bupati Tentang Penampilan Pengawai	87
Gambar 4.23 Jaringan	92
Gambar 4.24 Persyaratan Pengurusan Kartu Keluarga <i>Online</i>	93



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 <i>Interview Guide</i>	122
Lampiran 3 Reduksi Data	125
Lampiran 3 Dokumentasi.....	151
Lampiran 4 Surat Jalan Penelitian.....	153

