

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