

**PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



Disusun Oleh :

JAUHARI

NIM: 2016210081

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

2020

PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK)

**PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

**Merupakan Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Oleh :

JAUHARI

NIM : 2016210081

KOMPETENSI MANAJEMAN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUANA TUNGGADewi

MALANG

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

**PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

OLEH:
JAUHARI
NIM. 2016210081

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 31 Agustus 2020

Dosen Pembimbing
Utama,



Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si
NIDN. 0019095902

Dosen Pembimbing
Pendamping,



Nanang Bagus, S.Sos., M.AP
NIDN. 0713066902

Mengetahui,
Ketua Program Studi



Firman Firdausi, SH.,MH
NIDN. 0718129801

LEMBAR PENGESAHAN

**PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

OLEH:
JAUHARI
NIM. 2016210081

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 31 Agustus 2020

Tim Penguji:

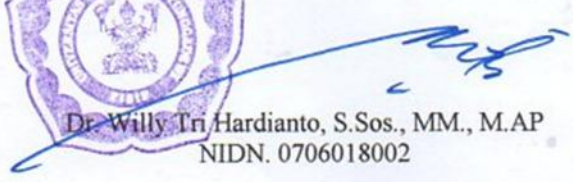
1. Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si.
2. Nanang Bagus, S.Sos., M.AP.
3. Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos.,MM.,M.AP.



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP
NIDN. 0706018002



PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jauhari
NIM : 2016210081
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **“PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL 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, 31 Agustus 2020

Yang menyatakan



Jauhari
NIM. 2016210081

MOTTO

Jangan pernah berhenti untuk belajar,

Karena setiap ilmu yang didapat tidak akan sia-sia.

Jangan takut akan kegagalan

Sebab kegagalan adalah awal dari kesuksesan.



PERSEMBAHAN

Dengan segala puja dan puji syukur kepada tuhan yang maha Esa, dan atas dukungan dan doa dari orang-orang tercinta, akhirnya skripsi ini dapat saya selesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan bahagia saya khaturkan rasa syukur dan terima kasih saya kepada:

Tuhan yang maha Esa, karena hanya atas izin dan karunia Nyalah maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Puji syukur yang tak terhingga pada tuhan penguasa alam yang meridhoi dan mengabulkan segala doa.

1. Bapak dan ibu saya, yang telah memberikan dukungan moral maupun materi yang tiada henti untuk kesuksesan saya, karena tiada kata seindah lantunan do'a dan tiada do'a yang paling khusus selain do'a yang terucap dari orang tua. Ucapan terima kasih saja tak akan pernah cukup untuk membalas kebaikan orang tua, karena itu terimalah persembahan bakti dan cintaku untuk kalian bapak ibu.
2. Bapak dan ibu dosen pembimbing penguji, dan pengajar, yang selama ini telah tulus dan ikhlas meluangkan waktunya untuk menuntun dan mengarahkan saya, memberikan bimbingan dan pelajaran yang tiada ternilai harganya, agar saya menjadi lebih baik.
3. Saudara saya (Kakak dan Adik) yang senantiasa memberikan dukungan, semangat, senyum dan do'anya untuk keberhasilan ini, cinta kalian adalah memberikan kobaran semangat yang menggebu, terima kasih dan sayangku pada kalian.

4. Teman-teman Administrasi Publik 2016 seperjuangan dan sahabat-sahabat terdekat terkasih yang selalu menjadi penyemangat saya.

Kalian semua adalah semangat dan sang motivasi saya, yang sangat berarti bagi saya.



Jauhari, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK,2020

PELAYANAN PRIMA DALAM PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK)
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
MALANG

(Studi Kasus Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Malang Jawa Timur)

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si
Dosen Pembimbing Pendamping : Nanang Bagus, S.Sos., M.AP

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan prima yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam pembuatan kartu keluarga .Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitiannya ialah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling.

Penelitian ini membahas mengenai pelayanan prima yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam pembuatan kartu keluarga. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan prima yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik dan lancar.

Kata Kunci : Pelayanan Prima, Kartu Keluarga

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, Kartu Keluarga (KK)*

Jauhari, FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCINENCE, 2020

EXCELLENT SERVICE IN MAKING FAMILLY CARDS AT THE
POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF MALANG REGENCY
(The Studies At Population And Civil Registration Of Malang Regency)

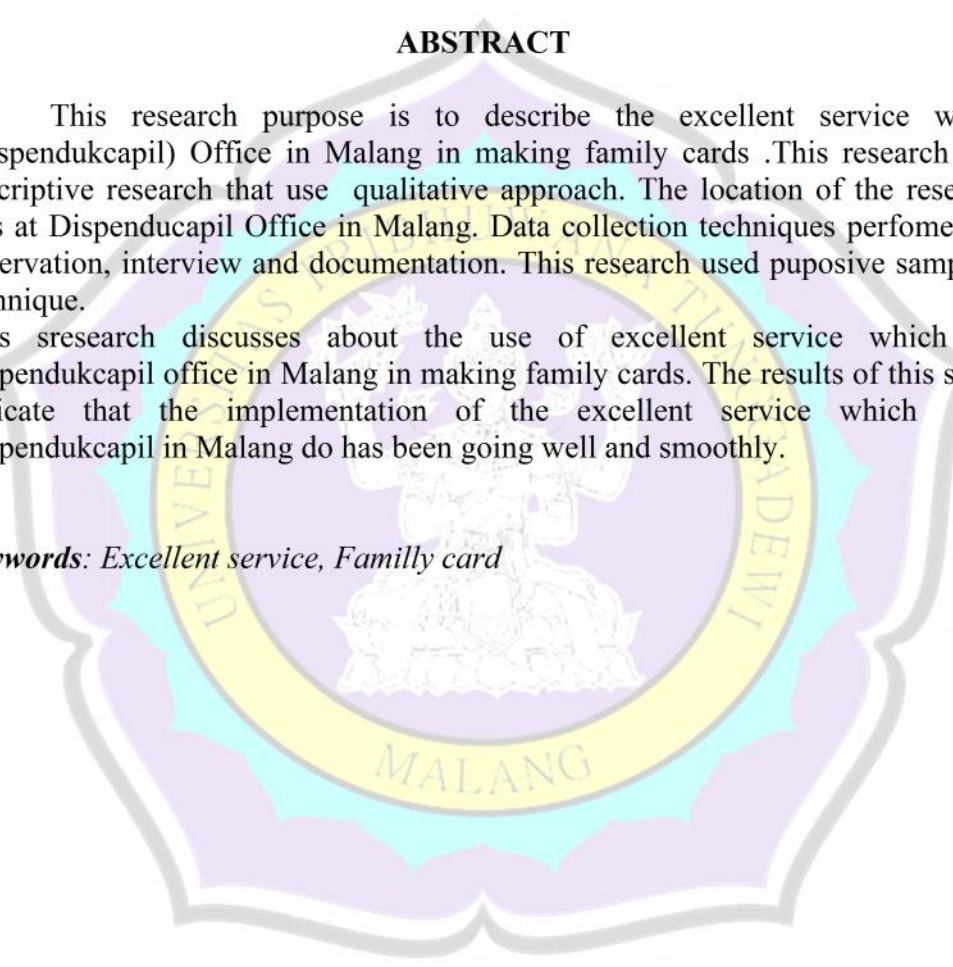
Main Supervisor : Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si
Assistant Supervisor : Nanang Bagus, S.Sos., M.AP

ABSTRACT

This research purpose is to describe the excellent service which (Dispendukcapil) Office in Malang in making family cards .This research is a descriptive research that use qualitative approach. The location of the research was at Dispendukcapil Office in Malang. Data collection techniques performed by observation, interview and documentation. This research used puposive sampling technique.

This sresearch discusses about the use of excellent service which the Dispendukcapil office in Malang in making family cards. The results of this study indicate that the implementation of the excellent service which the Dispendukcapil in Malang do has been going well and smoothly.

Keywords: *Excellent service, Family card*



KATA PENGANTAR

Pertama-tama puji dan syukur saya panjatkan kehadirat TUHAN yang maha Esa karena telah memberikan limpahan rahmat dan karunianya serta kemudahan kepada hamba-nya. Dimana TUHAN telah memberikan segala kemudahan bagi saya selama pelaksanaan dan penulisan skripsi ini berlangsung ia tidak henti-hentinya memberikan pertolongan dan petunjuk-nya kepada saya terutama pada saat saya mengalami kesulitan yang membuat saya jatuh. TUHAN senantiasa memberikan uluran tangan-Nya agar saya dapat bangkit dan terus menyelesaikan penulisan skripsi saya ini yang berjudul **“Pelayanan Prima dalam pembuatan Kartu Keluarga (KK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang”** hingga selesai dengan baik. Dan saya berharap skripsi ini dapat bermanfaat dengan baik bagi pembaca.

Penulisan skripsi ini merupakan tugas akhir yang diselesaikan oleh penulis sebagai salah satu pemenuhan syarat dalam memperoleh gelar strata satu (S-1) di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik. Dan untuk selanjutnya saya juga mengucapkan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Eko Hardianto, M.Sc., Selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang yang telah memberikan kesempatan bagi saya untuk menyelesaikan studi hingga memperoleh gelar sarjana (S-1).
2. Bapak Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., MAP. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
3. Bapak Firman Firdausi, SH.MH. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
4. Bapak Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Utama saya dimana beliau telah memberikan banyak sekali masukan, saran, arahan, dan dengan sabar meendidik saya.

5. Bapak Nanang Bagus H, S.Sos., M.AP. Selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang juga banyak sekali memberikan arahan, masukan dan berbagi ilmunya dengan saya.
6. Bapak Agung Suprojo, S.Kom.,M.AP Selaku Dosen Wali saya selama menjalankan Studi di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik.
7. Bapak/Ibu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupten Malang yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan an Pencatan Sipil Kabupaten Malang sebagai lokasi atau tempat penelitian ini.
8. Kepada teman-teman seperjuangan yang juga selalu memberikan semangat, dukungan dan motivasi kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Semoga Tuhan selalu melimpahkan kasih dan karunianya kepada kita semua serta memberikan balasan atas budi dan jasa yang diberikan oleh para pembimbing dan pihak-pihak yang mmberikan ilmu dan bantuanya atas penyelesaian skripsi ini. Saya juga berharap semoga skripsi ini dapat menjadi sumber dan referensi atau sumbangan ilmu pengetahuan bagi pihak-pihak yang membutuhkan dan skripsi dapat digunakan dengan baik bagi kita semua. Penulis juga menyadari dalam penulisan skripsi ini tentunya masih banyak kekurangan yang perlu diperbaiki sehingga kritik dan saran yang sifatnya membangun masih sangat diharapkan untuk menyempurnakan penulisan ini. Dan sekali lagi saya ucapkan terima kasih yaang sebanyak-banyaknya bagi semua pihak yang telah memberikan berbagai masukan kepada saya.

Malang, 31 Agustus 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL/COVER	
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN MOTTO	
HALAMAN LEMBAR PERSETUJUAN	
HALAMAN LEMBAR PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN RINGKASAN	
HALAMAN PESEMBAHAN	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I : PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	7
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu.....	9
2.2. Pelayanan Publik	11
2.2.1. Pengertian Pelayanan.....	11
2.2.2. Prinsip Pelayanan Publik	12
2.2.3. Standar Pelayanan.....	14
2.3. Konsep Dasar Pelayanan Prima.....	15
2.3.1. Pelayanan Prima	15
2.3.2. Indikator Pelayanan Prima	16
2.3.3. Demensi Kualitas Pelayanan Prima	16
2.3.5. Variabel Dalam Pelayanan Prima.....	17

2.3.6. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Prima	17
2.3.7. Strategi Pelayanan Prima	18
2.4. Kartu Keluarga.....	19
2.4.1. persyaratan pembuatan Kartu Keluarga.....	20
2.4.2 Manfaat Kartu Keluarga	20
BAB III : METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian.....	22
3.2. Lokasi Penelitian.....	22
3.3. Fokus Penelitian.....	22
3.4. Sumber Data.....	23
3.5. Teknik Penentuan Responden.....	24
3.6. Instrumen Penelitian	24
3.7. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.8. Teknik Analisa Data	25
3.9. Keabsahan Data	26
BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Keadaan Umum Lokasi Penelitian.....	28
4.1.2. Kondisi Demografis Dispenduk Capil.....	31
4.1.3. Potensi Dispenduk Capil Kabupaten Malang	31
4.1.4. Visi dan Misi Dispenduk Capil Kabupaten Malang.....	35
4.1.5. Struktur Organisai Dispenduk Capil.....	39
4.1.6. Kepegawaian Dispenduk Capil Kabupaten Malang.....	48
4.1.7. Satandar Oprasional (SOP) Dispenduk Capil.....	52
4.2. Penyajian Data	54
4.2.1. Pelayanan Prima dalam pembuatan Kartu Keluarga..	54
4.3. Faktor Pendukung dan faktor Penghambat.....	69
1. faktor pendukung	69
2. Faktor penghambat.....	72
4.4. Hasil dan Pembahasan	75
4.4.1. Pelayanan prima dalam pembuatan Kartu Keluaga	75
4.4.2 Faktor pendukung dan penghambat pembuatan KK.....	82

1. faktor pendukung	82
2. faktor penghambat	84
BAB V : PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Saran	89
Daftar Pustaka	
Lampiran Lampiran	



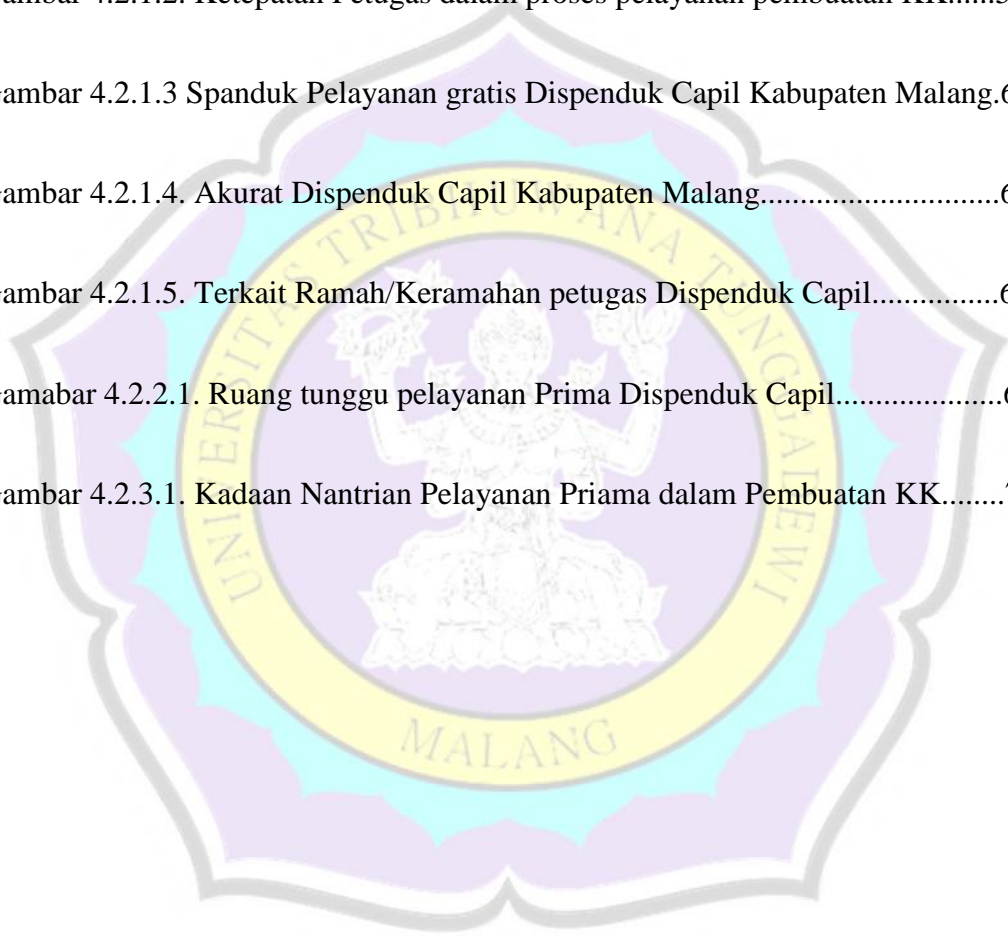
DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4.1.4.1.5 Bagan struktur organisasi dispenduk Capil Kabupaten Malang...39	
Tabel 4.1.4.1.6 Jumlah Pegawai Dispenduk Capil Kabupaten Malang.....	48
Tabel 4.1.4.1.7 Standar Oprasional (SOP) pelayanan Kartu Keluarga Dispenduk Capil Kabupaten Malang.....	52



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Triangulasi Teknik Pengumpulan Data.....	27
Gambar 4.1. SOP penerbitan Kartu Keluarga.....	52
Gambar 4.2.1.1. Proses Penjelasan Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.....	57
Gambar 4.2.1.2. Ketepatan Petugas dalam proses pelayanan pembuatan KK.....	59
Gambar 4.2.1.3 Spanduk Pelayanan gratis Dinkes Capil Kabupaten Malang.....	61
Gambar 4.2.1.4. Akurat Dinkes Capil Kabupaten Malang.....	63
Gambar 4.2.1.5. Terkait Ramah/Keramahan petugas Dinkes Capil.....	65
Gambar 4.2.2.1. Ruang tunggu pelayanan Prima Dinkes Capil.....	68
Gambar 4.2.3.1. Kadaan Nantrian Pelayanan Prima dalam Pembuatan KK.....	70



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman wawancara/Intervie Guide

Lampiran 2 : Dokumentasi

Lampiran 3 : Surat Izin Penelitian

Lampiran 4 : Surat Jalan Penelitian

Lampiran 5 : Surat Keterangan Izin Dari Bangkesbangpol

Lampiran 6 : Surat Keterangan Telah melakukan Penelitian

Lampiran 7 : Kartu Konsultasi

Lampiran 8 : Kartu Seminar

Lampiran 9 : Daftar Riwayat Hidup/Curriculum Vitae

