

**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
2021**

RINGKASAN

Agar mengetahui pelayanan prima dalam membuat KK(kartu keluarga) adalah tujuan dari penelitian. Sedangkan wawancara observasi dokumentasi ialah tehnik mengumpul data . dan digunakan metode kualitatif dan data yang didapatkan yaitu primer . purposif sampling adalah adalah jenis penentuan informasi. Dan setelah itu dilakukan penerikan kesimpulan dari data yang didapatkan. Jadi hasil pelayanan prima didalam pelayanan kartu keluarga didispendukcapil kota Malang sudah efektif. Karena dilihat dari peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi suatu tolak ukur kinerja dari pemerintah karena hal ini akan menjadi citra dari sebuah lembaga dan kepuasan masyarakat menjadi hal yang paling penting dari pelayanan. Salah satu hal yang mendukung adalah sarana yang memadai . dan SDM yang lemah adalah faktor yang menghambat.

Kata Kunci: *Pelayanan Prima, pembuatan KK.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Menurut kepmen PAN No. 18 / 1993 dan disempurnahkan Kepmen PAN No. 63 / 2003 adalah: suatu layanan pemda dan pusat maupun lingkungan BUMD dan UMN jasa atau barang dalam rangka untuk memenuhi suatu kebutuhan rakyat untuk menjalankan peraturan perundang- undangan .

Menurut (sugiono:2001) mengatakan suatu keseluruhan pelaksanaan keputusan yang dijalankan oleh manusia untuk mencapai tujuan sebelumnya adalah administrasi. Jenis persoalan yang terjadi di indonesia yaitu suatu pelayanan adminsitasi. banyak masyarakat yang tidak puas dengan pelayanan administrasi yaitu secara kualitatfi yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat .tanggung jawab pemerintah yang dijalankan untuk kepentingan masyarakat adalah pelayanan adminsitasi.

Suatu bentuk pelayanan instansi pemerintah diantaranya bidang dalam insitansi pemerintah,berdasarkan undang-undang no 24 thn 2013 pasal 1 ayat 1 mengatakan bahwa suatu kegiatan dalam penertiban dokumen melalu suatu pendaftaran penduduk adminsitasi penduduk melalui pelayanan hasil dalam pembangunan sektor lain .

Adminsitasi kependudukan sangatlah penting karena berkecimpung langsung dengan aktivitas warga negara baik itu pilpres,pemilukada dan pemilihan legislatif serta urusan surat administrasi lainnya berhubungan denga masyarakat. Dengan berjalannya waktu dengan sendiri pelayanan administrasi

dalam masyarakat dengan sendirinya pelayanan administrasi sangat profesional dan sangat memenuhi standar teknologi, berdasarkan UU no 23 tentang administrasi kependudukan . suatu perubahan yang melahirkan UU nomor 24 tahun 2013 berubahnya UU tahun 2006 no 23 administrasi penduduk yg sifatnya revisi yang berbicara tentang administrasi penduduk sebagian kecil masyarakat yang dianggap susah tidak relevan yang disesuaikan . meliputi kewenangan dan instansi pelayanan data penduduk agar dapat mempermudah masyarakat dalam proses administrasi dan gratis dalam pelayanan administrasi .

Dari hasil penelitian awal yang dilakukan oleh dispendukcapil kabupaten malang , ada beberapa masalah terkait pembuatan kartu keluarga yang pertama kesadaran masyarakat yang kurang dalam pembuatan KK serta masyarakat yang belum paham dalam persyaratan pengurusan dokumen akhirnya banyak dokumen yang kurang lengkap akhirnya pelayanan administrasi kurang maksimal

Sesuai dengan pendahuluan diatas peneliti tertarik mengambil judul **“Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang”**. Jadi kabupaten malang adalah tempat dalam melakukan penelitian agar mengetahui bagaimana pelayanan kartu keluarga di dispendukcapil kabupaten malang.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelayanan Prima dalam pembuatan kartu keluarga?

2. Apa saja faktor Pendukung dan faktor penghambat dalam pembuatan Kartu Keluarga?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian dibagi menjadi 2 :

1. Untuk mengetahui Pelayanan prima dalam pembuatan kartu keluarga
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat apa saja dalam pembuatan kartu keluarga.

1.4. Manfaat Penelitian

yaitu:

1. Manfaat teoritis

- a. unntuk menambah wawasan serta pengetahuan tentang pelayanan administrasi .
- b. menambah informasi tentang pelayanan prima dalam pembuatan kartu keluarga.

2. Manfaat Praktis

- a. untuk bahan pertimbangan untuk epenliti selanjutnya.
- b. sebagai referensi pembelajaran bagi mahasiswa agar memahami bagaimana manajemen pelayanan publik yang baik

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Creswell, Jon, W. 2014 Penelitian Kualitatif & Desain Riset. Yogyakarta. Pustaka Belajar.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Lukman, Sambara. 2000 manajemen kualitas pelayanan. Jakarta: STIA LAN press.
- Moleong 2014 Metodologi penelitian kualitatif. Bandung .Rosdakarya.
- Moleong 2009. Metodologi penelitian kualitatif. Bandung. Rosdakarya.
- Sedarmayanti. Restrukturisasi dan pemberdayaan organisasi, untuk menghadapi dinamika perubahan lingkungan. Bandung, mandar Maju, 2000.
- Sedarmayanti. Manajemen sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil. Bandung , PT. Refika Aditama, 2007
- Sedarmayanti, 2009, Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan kepemimpinan masa depan, Refiko Aditama, Bandung.
- Sinambela dkk. 2006. Reformasi pelayanan public: teori, kebijakan, dan implementasi. Jakarta:Bumi Aksara.
- Sugiono, (2013). Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D Bandung: Alfabeta.CV
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005 manajemen pelayanan. Yogyakarta: Pustaka pelajar.
- Sutopo dan adi suryanto. 2009 pelayanan prima. Jakarta: LAN-RI Swasta, Basu. 1999 Azas-Azas marketing. Yogyakarta Liberty.

Sugiono, 20014). Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.CV.

Sugiono, 2015 Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D.bandung. Alfabet.CV.

Warella. 2004. Administrasi Negara dan kualitas pelayanan publik. Jurnal AKPO semarang:program PPS. Undip.

Jurnal

Masilalahi, Rusmiwari (2019). Akuntabilitas pelayanan prima Di Kecamatan Bumiaji Kota Batu riset.unitri.ac.id. jurnal Jisip. Akuntabilitas pelayanan prima Di Kecamatan Bumiaji Kota Batu .pdf(online). 29 oktober 2018.

Peraturan Perundang-undangan

Undang-undang RI Nomor. 24 Tahun 2013 Tentang Penerbitan Kartu Keluarga (KK).

Undang-undang RI Nomor 30 Tahun 2014 Pemerintahan Administrasi Kependudukan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik