

**STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN KARTU KELUARGA  
DI KANTOR KELURAHAN PURWOSARI  
KECAMATAN PURWOSARI  
KABUPATEN PASURUAN**

**SKRIPSI**

DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI PERSYARATAN  
MEMPEROLEH GELAR SARJANA (S1)



**NISA'UL MUFIDAH  
201769080005**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS YUDHARTA PASURUAN  
2021**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di  
Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten  
Pasuruan

Disusun oleh : NISA'UL MUFIDAH

NIM : 201769080005

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik


Jurusan : Administrasi Publik

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan  
di depan tim penguji  
Pasuruan, 09 Agustus 2021

Menyetujui

  
Kaprodi,  
  
( AGUS PRIANTO, S.Sos, M.PA )  
NIK. Y 0690604046

Pembimbing,

  
( Dr. HAMBALI, M.Si )  
NIK. Y.0690803029

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN MAJELIS PENGUJI SKRIPSI,  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS  
YUDHARTA PASURUAN, PADA :

HARI : KAMIS

TANGGAL : 19 AGUSTUS 2021

JAM : 08.00 WIB s.d 09.00 WIB

JUDUL : STRATEGI MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
KARTU KELUARGA DI KANTOR KELURAHAN  
PURWOSARI KECAMATAN PURWOSARI  
KABUPATEN PASURUAN

**DINYATAKAN LULUS**

MAJELIS PENGUJI



Dr. H. Rossa Ilma S., SH, M.Hum

KETUA PENGUJI



Agus Prianto, S.Sos, MAP

ANGGOTA PENGUJI

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik



Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M.AB

NIP. Y. 0691103037

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : NISA'UL MUFIDAH

NIM : 201769080005

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri. Bukan merupakan pengambilan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima atas perbuatan tersebut.

Pasuruan, 13 Juli 2021

Yang membuat pernyataan,



NISA'UL MUFIDAH

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**Motto :**

**"Tetap semangat, Jangan Menyerah"**

**( Nisa'ulMufidah )**

**"Allah tidak membebaniseseorangitumelainkansesuaidengankesanggupannya"**

**( QS. Al Baqarah:286 )**

**"Sesungguhnya dalam setiap kesulitan itu ada kemudahan"**

**( QS. AlInsyirah : 6 )**

### **PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah ya Allah atas pertolongan dan rahmat-Mu  
sayabisamenyelesaikandanmelewatisemuanya.Semogailmu yang  
sayadapatkanbisabergunadanbarokah.

Skripsi ini saya persembahkan untuk :

1. Ayahanda dan Ibunda tercinta yang tiada henti mendoakan saya, mensupport saya, memberikan restu dalam setiap langkah saya.
2. Suamiku tercinta Dede Hadi Coro yang selalu menemani, mendukung dan memberikan semangat.
3. Semua teman-teman Administrasi Publik Kelas B Angkatan 2017, terima kasih atas empat tahun ini semoga persaudaraan kita tetap berlanjut hingga kelak nanti,
4. Sahabat terbaikku mulai kecil hingga sekarang, Evi Sukarti Ningsih yang selalu membantu dan memberikan dukungan.

Terima kasih juga kepada semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendukung keberhasilan skripsi saya.

## KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, saya panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya yang telah melimpahkan rahmat hidayah serta inayah-Nya kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana. Saya menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini saya sampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Murobbi Ruhina Al-Mukarrom Romo KH. Muhammad Soleh Bahruddin, selaku Guru Besar kami yang tiada lelah mendoakan kami disetiap langkahnya.
2. Bapak Dr. H. Kholid Murtadlo, S.E., M. Ed. selaku Rektor Universitas Yudharta Pasuruan.
3. Ibu Dr. Any Urwatul Wusko, S.Sos., M. AB. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Yudharta Pasuruan.
4. Bapak Agus Prianto, MPA. selaku Kaprodi Administrasi Publik
5. Bapak Dr. Hambali, M. Si. selaku dosen pembimbing saya.
6. Bapak dan Ibu dosen di Prodi Administrasi Publik yang telah mengajarkan berbagai ilmu yang sangat berharga.

7. Dosen penguji yang sudah bersedia meluangkan waktu untuk menguji dan memberikan bimbingan terhadap karya saya.
8. Bapak Bambang Swandika,SPd,MM selaku Kepala Kelurahan Purwosari yang telah memberikan ijin kepada saya untuk melakukan penelitian di Kantor Kelurahan Purwosari.
9. Pegawai, Staff Kantor Kelurahan Purwosari yang telah membantu saya dalam meberikan data pada penelitian ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dan terlibat dalam pengerjaan skripsi ini yang tidak bisa saya sebut satu persatu, saya sampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada saya mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Saya menyadari masih banyak kekurangan dalam karya sederhana ini, untuk itu saya selaku peneliti dan penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun semangat demi kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, saya memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kesalahan baik itu disengaja maupun tidak disengaja. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi pembaca pada umumnya dan bagi penulis sendiri pada khususnya.

Pasuruan, 13 Juli 2021

Penulis

## RINGKASAN

Nisa'ul Mufidah, Program Studi Administrasi Publik Universitas Yudharta Pasuruan, 13 Juli 2021. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari Kabupaten Pasuruan. Dibawah bimbingan Dr. Hambali, M.Si.

Kartu Keluarga merupakan salah satu dokumen penting dalam administrasi kependudukan. Oleh karena itu pelayanan Kartu Keluarga harus berkualitas agar dapat memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan Kartu Keluarga, untuk mengetahui strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga, serta untuk mengetahui faktor pendukung dalam pemenuhan kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Miles dan Hubberman (2014: 30-33). Teknik pengumpulan data menurut Denscombe (2007: 133) yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari Kecamatan Purwosari jika dilihat dari dimensi kehandalan (*reliability*), buktifisik (*tangibles*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assuarnce*), dan empati (*empathy*) sudah baik. Untuk Strategi yang diterapkan yaitu strategi inti meliputi adanya visi dan misi, strategi konsekuensi meliputi *reward* dan *punishment*, strategi pelanggan adanya SOP, SPP dan maklumat pelayanan, strategi kontrol yaitu pelimpahan wewenang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan pelimpahan wewenang kepada Ombudsman serta strategi budaya dengan diterapkannya 5S dan kegiatan apel pagi. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan Kartu Keluarga terdapat faktor pendukung yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan. Faktorpen dukung yang meliputi perilaku aparatur dan kemampuan aparatur sudah bagus.

*Kata Kunci* :Strategi, Kualitas, Faktor Pendukung, Kartu Keluarga.



## SUMMARY

*Nisa'ulMufidah. Study Program Public Administration, University of YudhartaPasuruan, July 13, 2021. Strategy for Improving the Quality of Family Card Services at the Purwosari Village Office, Purwosari District, Pasuruan Regency. Under the guidance of Dr. Hambali, M.Si.*

*Family Card is one of the important documents in population administration. Therefore, Family Card services must be of high quality in order to provide the best service to the community.*

*The purpose of this study is to determine the quality of Family Card services, to determine strategies in improving the quality of Family Card services, and to find out the supporting factors in fulfilling the quality of Family Card services at the Purwosari Village Office, Purwosari District. The approach taken in this research is Miles and Hubberman (2014: 30-33). Data collection techniques according to Denscombe (2007: 133) are observation, interviews and documentation. The results of this study indicate that the quality of Family Card services at the Purwosari Village Office, Purwosari District when viewed from the dimensions of reliability, tangibles, responsiveness, assurance, and empathy is good. For the strategy implemented, the core strategy includes the vision and mission, the consequence strategy includes reward and punishment, the customer strategy for the existence of SOPs, SPP and service announcements, the control strategy, namely the delegation of authority from the Population and Civil Registration Office and the delegation of authority to the Ombudsman as well as a cultural strategy with implementation of 5S and morning apple activities. In an effort to improve the quality of Family Card services, there are supporting factors that can affect service quality. The supporting factors which include the behavior of the apparatus and the capabilities of the apparatus are good.*

*Keywords :Strategy, Quality, Supporting Factors, Family Cards*

## DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Sampul	
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
RINGKASAN .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I : PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang .....	1
1.2 RumusanMasalahPenelitian .....	7
1.3 TujuanPenelitian .....	7
1.4 ManfaatPenelitian .....	7
<b>BAB II : TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 PenelitianTerdahulu .....	9
2.2 KajianTeoritis.....	21
2.2.1 PelayananPublik.....	21
2.2.2 Prinsip-prinsipPelayananPublik .....	22
2.2.3 KualitasPelayananPublik.....	23
2.2.4 Strategi .....	25
2.2.5 FaktorPendukungPemenuhanKualitas .....	30
2.2.6 KonsepPelayananKartuKeluarga .....	30
2.3 KerangkaPemikiran.....	33
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 JenisPenelitian.....	36
3.2 FokusPenelitian .....	36

3.2 Lokasi Penelitian .....	37
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	38
3.5 Teknik Analisis Data .....	41
<b>BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>43</b>
4.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	43
4.1.1 Kondisi Umum Kelurahan Purwosari .....	43
4.1.2 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Purwosari .....	45
4.1.3 Kondisi Aparat Kantor Kelurahan Purwosari .....	46
4.1.4 Visi Misi Kantor Kelurahan Purwosari .....	47
4.1.5 Tujuan dan Sasaran .....	48
4.1.6 Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan .....	49
4.1.7 Jam Pelayanan Kantor Kelurahan Purwosari .....	49
4.2 Penyajian Data .....	51
4.2.1 Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari .....	51
4.2.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari .....	60
4.2.3 Faktor Pendukung Pemenuhan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari .....	63
4.3 Analisis dan Interpretasi .....	66
4.3.1 Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari .....	66
4.3.2 Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari .....	75
4.3.3 Faktor Pendukung Pemenuhan Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga di Kantor Kelurahan Purwosari .....	82
<b>BAB V : PENUTUP .....</b>	<b>84</b>
5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Saran .....	85

DAFTAR PUSTAKA / RUJUKAN

LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 2.2 SOP Kelurahan Purwosari.....	33
Tabel 4.1 DaftarnamaKetua RT danKetua RW KelurahanPurwosari.....	44
Tabel 4.2 Data PendidikanPegawai Kantor KelurahanPurwosari.....	46
Tabel 4.3 Jenis-jenisPelayanan di Kantor KelurahanPurwosari.....	50
Tabel 4.4 Display Data Kualitas Pelayanan.....	74
Tabel 4.5 Display Data PenerapanStrategiPelayanan.....	81
Tabel 4.6 Display Data FaktorPendukung.....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 KerangkaBerpikir .....	35
Gambar 4.1 StrukturOrganisasi Kantor KelurahanPurwosari.....	45
Gambar 4.2 Fasilitasfisik di Kantor KelurahanPurwosari.....	55
Gambar 4.3 Proses PelayananKartuKeluarga di Kantor Kelurahan Purwosari.....	64
Gambar 4.4 Proses PelayananKartuKeluarga di Kantor Kelurahan Purwosari.....	66