

*Receive* : 18 May 2025

*Revised* : 20 May 2025

*Accepted* : 21 May 2025

**Jurnal ADMINISTRATOR**

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i1.98

Vol. 7 No. 1, June 2025, Hlm. 25-35



## **Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Donggala**

Usman Nampa

*E-Mail* : usmannampa96@gmail.com\*

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Pembangunan Palu

### **ABSTRAK**

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang menggunakan pendekatan Fenomenologi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan pembuatan kartu keluarga di Kantor Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Donggala. Pengumpulan dan analisis data dilakukan melalui proses observasi, wawancara dan dokumentasi dengan memiliki informasi yang penting dan relevan dengan permasalahan. Teori yang digunakan dalam tulisan ini yaitu teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Taliziduhu Ndaraha (2003), yang mana menjelaskan bahwa terdapat empat indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, yaitu : Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*) dan Jaminan (*Assurance*). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Donggala pelayanan administrasi publik pada kantor dinas sudah cukup baik akan tetapi ada beberapa kekurangan yang perlu diperbaiki yaitu kurangnya sarana dan prasarana dan kurangnya kesadarannya masyarakat tentang pentingnya kartu keluarga.

**Kata Kunci:** Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Bukti Fisik, Kandalan, Daya Tanggap, Jaminan

Receive : 18 May 2025  
Revised : 20 May 2025  
Accepted : 21 May 2025

**Jurnal ADMINISTRATOR**

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i1.98

Vol. 7 No. 1, June 2025, Hlm. 25-35



### **ABSTRACT**

*This research is a qualitative research using a Phenomenology approach. This study aims to determine the family card making service at the Office of Population and Civil Registration of Donggala Regency. Data collection and analysis were carried out through the process of observation, interviews and documentation by having important and relevant information to the problem. The theory used in this paper is the theory of service quality proposed by Taliziduhu Ndaraha (2003), which explains that there are four indicators used to measure the level of public satisfaction, namely: Physical Evidence (Tangibles), Reliability, Responsiveness and Assurance. The results of this study indicate that the Family Card Making Service system at the Office of Population and Civil Registration of Donggala Regency, public administration services at the office are quite good, but there are some shortcomings that need to be fixed, namely the lack of facilities and infrastructure and the lack of public awareness of the importance of family cards.*

**Keywords:** *Service, Quality of Service, Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance*

## LATAR BELAKANG

Berdasarkan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Pada pasal (1) ayat (1) dijelaskan bahwa Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam pemberian layanan ada 3 (tiga) hal penting yang patut kita simak dalam proses layanan, yaitu (1) Penyedia Layanan (*Service Provider*) adalah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen baik berupa layanan dalam bentuk penyedia dan penyerahan barang atau jasa-jasa. (2) Penerima layanan (*Service Receiver*) adalah mereka yang disebut konsumen atau pelanggan yang menerima layanan dari penyedia layanan. (3) Jenis layanan adalah jenis layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan antara lain pemberian dalam bentuk jasa atau barang. Salaha satu tujuan dari pelayanan adalah kepuasan pelanggan (Barata, 2019).

Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu mendapatkan perhatian,

mengingat permasalahan yang sederhana tetapi sangat berdampak luas terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Aparat yang memberikan pelayanan senantiasa dituntut dapat bekerja secara profesional. Standar pelayanan umum yang harus disediakan oleh aparat sebagaimana tentang dalam surat Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003, tentang prinsip-prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu, antara lain mengedepankan kesederhanaan, kejelasan dan kepastian waktu, akurasi, tanggungjawab, kelengkapan sarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan.

Salah satu instansi pemerintah dituntut untuk merespon kepentingan dan keluhan masyarakat adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyelenggarakan pelayanan dibidang pembuatan Kartu Keluarga. Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Penduduk Warga Negara Indonesia wajib melaporkan susunan keluarganya kepada instansi pelaksana melalui Kepala Desa/Lurah dan Camat.

Sesuai dengan *Standar Operanting Procedure* (SOP) jangka waktu penyelesaian Kartu Keluarga yang sudah memenuhi syarat adalah 2 (dua)

hari kerja dan masa berlaku Kartu Keluarga di tentukan apabila ada perubahan sususnan keluarga. Di era reformasi dewasa ini, aparat dituntut untuk selalu tanggap terhadap aspirasi masyarakat dan harus dapat memberikan pelayanan yang tepat, cepat ramah dan murah bagi setiap urusan yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat. Masyarakat sering mengalami hambatan terutamah dalam hal kecepatan dan keramahan. Berbagai keluhan ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang sering lambat dalam melayani. Keterlambatan dan ketidakramahan dalam memberikan pelayanan ini membuat kesal masyarakat.

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup masyarakat, berbagsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada Pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan control terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat Desa, maka perlu ada kreteria yang manunjukkan apakah suatu pelayanan yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk.

Kriteria yang digunakan dalam tulisan ini yaitu kulaitas pelayanan yang dikemukakan oleh Taliziduhu Ndraha

(2003). Kualitas pelayanan sendiri merupakan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, sesuai dengan produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan dimana kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Ibrahim, dalam Hardiansyah, 2018). Adapun kriteria yang dikemukakan oleh Taliziduhu Ndraha (2003) tersbeut yaitu Kecepatan, Ketepatan, Kemudahan serta Keadilan.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh penulis di lapangan, Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Donggala kurang optimal, hal ini dapat dilihat dari beberapa permasalahan, diantaranya yaitu prosedur pembuatan Kartu Keluarga (KK) yang rumit yaitu harus ke RT, RW, kelurahan atau desa baru dikecamatan. Belum lagi di kantor kecamatan harus melalui beberapa bagian yaitu seksi pemerintahan, kemudian diketahui Sekretaris kecamatan dan terakhir ke camat. Permasalahan tersebut muncul diduga karena birokrasi Pemerintah Kabupaten Donggala kurang baik dalam menerapkan keahliannya dalam pembuatan Kartu keluarga (KK).

## **METODE**

Dalam penelitian ini digunakan tipe penelitian kualitatif. Menurut Sugiono, metode kualitatif adalah metode yang digunakan untuk meneliti

pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data yang dilakukan secara gabungan, analisis data yang bersifat idukatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam penelitian kualitatif, analisis data dilakukan sejak awal penelitian dan selama proses penelitian di dilaksanakan data diperoleh kemudian dikumpulkan untuk diolah secara sistematis.

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014 : 31-33) di dalam analisis data kualitatif terdapat tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Aktifitas dalam analisis data yaitu : Data *Condensation*, Data *Display*, Data *Conclusion Drawing/verifications*.

1. Kondensasi data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkrip wawancara, dokumen-dokumen, dan materi-materi empirik lainnya.

2. Penyajian data (*Data display*)

Penyajian data adalah sebuah pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang memungkinkan menyimpulkan data aksi. Penyajian

data membantu dalam memahami apa yang terjadi dan untuk melakukan sesuatu, termasuk analisis yang lebih mendalam atau mengambil aksi berdasarkan pemahaman.

3. Penarikan kesimpulan (*Conclusions Drawing*)

Kegiatan analisis ketiga yang penting adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab-akibat, dan proposisi, kesimpulan-kesimpulan "final" mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data berakhir, tergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti.

## PEMBAHASAN

Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Fungsi pelayanan publik ini sangat penting bahkan peranannya sangat besar karena menyangkut kepentingan umum, khususnya kepentingan rakyat secara keseluruhan. Pelayanan publik yang di

laksanakan di kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Donggala merupakan salah satu tugas dari sekian banyak fungsi dan tugas yang harus diemban oleh aparat instansi pemerintahan di daerah. Dalam memberikan pelayanan tersebut, diuntut adanya keseriusan dan kesungguhan dalam melayani masyarakat sebagai abdi masyarakat dan abdi negara.

Pelayanan pembuatan Kartu Keluarga merupakan salah satu jenis pelayanan administratif yang dilakukan pemerintah terhadap masyarakat/warga negara. Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, dan dokumen tersebut adalah berupa Kartu Keluarga.

Manajemen pemerintahan daerah dituntut untuk meningkatkan efisien, efektivitas, ekonomis dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan otonomi daerah, kualitas pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga sangat ditentukan oleh kemampuan aparat untuk mempersiapkan surat-surat keterangan yang akurat berdasarkan informasi kependudukan yang ada sehingga dapat melaksanakan pelayanan yang baik.

Masalah pelayanan publik yang terjadi di Indonesia sudah menjadi

fenomena terbesar dinegara kita, ditandai dengan semakin redahnya kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik. Krisis kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi publik ini berujung pada mengalirnya proses yang demokrasi yang dilakukan oleh berbagai komponen masyarakat terhadap birokrasi publik, baik ditingkat pusat maupun daerah. Penyelenggaraan pelayanan publik belum terlalu diperhatikan, misalnya kualitas pelayanan publik.

#### **Bukti Fisik (*Tangibles*)**

Bukti langsung merupakan bukti yang mendukung kebenaran dari asersi secara langsung tanpa perlu bukti tambahan atau inferensi apapun. Pada Instansi Pemerintah tidak hanya fokus pada keuntungan saja, melainkan pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas. Khususnya pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Catatan Sipil Kabupaten Donggala.

Menurut Berry dan Parasuraman (1997) terdapat empat aspek karakteristik yang digunakan oleh para masyarakat dalam mengevaluasi kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. Bukti lapangan (*tangibeles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*Realibility*) yakni kemampuan memberikan

pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

3. Daya tangkap (*Responsiv*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap
4. Jaminan (*Assurance*) meyangkut kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf: bebas dari bahaya resiko karaguan.

Ratmintoh & Winarsi (2005) *tangibles* berupa bukti langsung yang meliputi fasilitas fisik, bukti nyata dan pegawai. Faktor tersebut merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah pelayanan, sarana dan prasarana yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, demikian halnya dengan pegawai harus selalu berada ditempat pada saat masyarakat membutuhkan pelayanan.

Mekanisme dan prosedur pelayanan dimulai dari tingkat desa/kelurahan sampai pada dinas kependudukan dan catatan sipil. Untuk prosedur layanan lebih diupayakan bagaimana membuat regulasi pelayanan lebih mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat diberbagai tempat dengan melihat kondisi Kecamatan antara Kabupaten masih terbilang jauh.

Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mekanisme dan prosedur layanan dimulai dari surat pengantar tingkat desa/kelurahan sampai pada

dinas kependudukan dan catatan sipil. Dalam Pengurusan Kartu Keluarga berikut persyaratannya (a) Formulir F101/biodata penduduk yang diketahui oleh Kepala Desa, Lurah dan Kepala Kecamatan. (b) Bagi penduduk pindah datang harus melampirkan surat keterangan pindah datang yang ditandatangani oleh Kepala Dinas (c) Melampirkan surat foto copy surat nikah bagi yang sudah menikah.

Pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Donggala, belum menunjukkan hasil 100 % karena masih banyak masyarakat yang baru menikah ataupun yang telah lama menikah belum membuat kartu keluarga. Hal dikarenakan karena faktor keuangan dan faktor malas. Faktor keuangan yang dimaksud dalam hal ini adalah Biaya Transportasi. Jarak antara desa dan Donggala cukuplah jauh berkisar  $\pm$  20 km.

Dari beberapa Informan yang ada semua menunjukan adanya bukti dalam pembuatan Kartu keluarga yaitu berkas-berkas yang di siapkan dalam pembuatan Kartu Keluarga, selain itu Pemerintah Desa atau Pegawai UPTD juga mendata masyarakat yang memiliki keperluan atau masyarakat yang membuat surat pengantar yang di buktikan dengan agenda surat masuk dan agenda surat keluar. Pelayanan yang didapatkan masyarakat juga sudah cukup baik.

### **Keandalan (*Reliability*)**

Keandalan atau realibilitas dalam aspek ini dimaksudkan meliputi kemampuan yang diberikan terhadap suatu pelayanan yang dijanjikan dengan tepat waktu dan memuaskan dalam hal ini pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai bentuk jasa pelayanan. Kemampuan dan pelayanan publik dalam memberikan pelayanan sangat berpengaruh dengan sumber daya manusia yang tersedia. Jika aparat desa dalam suatu organisasi mampu memberikan pelayanan sesuai dengan keinginan masyarakat, maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang mereka peroleh. Alur pembuatan Kartu Keluarga (KK) bagi warga Kabupaten Donggala memang masih dikatakan cukup panjang, namun sebenarnya tidak. Hal ini disebabkan oleh kurangnya komunikasi dari aparat desa dalam menyampaikan dokumen persyaratan dalam pembuatan Kartu Keluarga.

Menurut Boediono (1999 : 60) pelayanan adalah aktifitas yang dilakukan dengan cara tertentu dalam upaya memberikan rasa kepuasan yang memerlukan hubungan untuk membutuhkan kepercayaan hingga pengguna layanan akan merasa diperhatikan dan kepuasan kebutuhannya. Berdasarkan pengamatan penulis, kemampuan dari aparat desa dilihat dari aspek *reliability* ini sudah efektif. Dimana kemampuan

yang dimiliki mampu memberikan kemudahan, kepuasan walaupun hasil yang diperoleh belum tepat waktu. Hal ini dapat diterima oleh warga, karena dengan alasan listrik yang sering padam.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan hasil observasi dilapangan dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan dari segi *reliability* sudah dapat memuaskan keinginan masyarakat yang ingin mengurus pembuatan kartu keluarga (KK). Adapun kendala utama dalam hal ini yaitu ketepatan waktu dalam proses pembuatan Kartu Keluarga (KK).

### **Daya Tanggap (*Responsiveness*)**

*Responsiveness* atau responsivitas adalah kerelaan untuk menolong customer dan menyelenggarakan pelayanan dengan ikhlas (Ratminto & Winarsih, 2005). Sikap dan perilaku aparat desa dalam memberikan pelayanan sangat besar pengaruhnya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang baik pula. Pelayanan merupakan upaya bagaimana cara kita melayani sehingga dengan pelayanan yang kita berikan akan dapat menumbuhkan rasa kepercayaan, masyarakat merasa mendapat perhatian serta dipuasan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Pelayanan pada pembuatan kartu keluarga (KK) pada kantor desa kaliburu kata kecamatan sindue tombusabora biasa sering terjadi hambatan hambatan



atau kurangnya kelengkapan persyaratan administrasi oleh masyarakat yang mengurus kartu keluarga, sehingga proses pelayanan terkadang lamban dalam proses penyelesaiannya. Dalam hal ini aparat desa diuntut memiliki sikap dan perilaku yang sabar, tenang dan bijak sehingga membawa suasana yang nyaman antara aparat desa dan masyarakat yang menerima pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, *responniveness* yang ditunjukan oleh aparat desa dalam memerikan pelayanan terhadap masyarakat sudah baik. Sikap dan perilaku aparat desa dalam memberikan pelayanan sangat besar pengaruhnya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang baik pula.

#### **Jaminan (Assurance)**

Kemampuan dan kesopanan yang dimiliki oleh aparat desa dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sudah baik.

Pelaksanaan pelayanan public harus diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan akan tetapi pelayanan yang di berikan oleh pemerintah desa terkadang tidak sesuai dengan kurun waktu yang telah di tentukan. Seharusnya, *Assurance* petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, akan tetapi hal tersebut tidak sesuai dengan realita yang ada,

pelayanan yang dilakukan masih jauh dari kata tepat waktu.

Selain itu, petugas juga memberikan legalitas dalam pelayanan. Maksudnya petugas memberikan kejelasan serta memberi keamanan dengan informasi yang boleh dan dilarang. Dalam prosedur juga perlu adanya keterbukaan informasi pelayanan, terutama keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan dengan jelas dapat diketahui oleh masyarakat, ketersediaan media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan. Untuk biaya pelayanan dalam pembuatan Kartu Keluarga di Kabupaten Donggala tidak di pungut biaya (gratis).

Pemerintah desa sudah melakukan kewajiban mereka sebagai aparat desa yang baik dan sopan dalam memberikan pelayanan terhadap warga yang membutuhkan bantuan dalam pembuatan Kartu Keluarga. Selain itu, mereka juga memberikan informasi di kantor Desa, aparat desa juga mengumumkan atau menginformasikan persyaratan tersebut, baik itu persyaratan pembuatan kartu keluarga dan informasi lainnya dengan menggunakan pengeras suara (*sound*) masjid setempat. Akan tetapi masih ada kendala yang terdapat yaitu kendala sarana dan prasarana.

Sebaiknya, Kendala-kendala teknis bagi masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi kependudukan kiranya dapat dieliminasi sehingga pengurusan dokumen administrasi kependudukan dan catatan sipil dapat dilakukan oleh masyarakat dengan mudah, murah dan tidak bertele-tele. Termasuk keberadaan sarana dan fasilitas pelayanan sesuai dengan fungsinya, Sarana itu tidak hanya dilihat dari aspek penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna pelayanan dalam proses pelayanan administratif. Semakin baiknya kualitas pelayanan administrasi kependudukan, maka diharapkan semakin banyak aktivitas masyarakat yang dapat dikelola oleh negara, sehingga peran pemerintah menjadi semakin maksimal guna mendorong dan memfasilitasi berbagai aktivitas tersebut sehingga terjadi sinergi yang akan berdampak semakin positifnya kehidupan bernegara.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh penulis menunjukkan bahwa pelayanan publik khususnya pelayanan Kartu Keluarga (KK) yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Donggala secara umum telah

berjalan cukup baik dengan berbagai kekurangan yang juga perlu diperbaiki. Secara keseluruhan dapat dilihat dari 4 dimensi : (1) *Tangibles*, (2) *Reliability* (3) *Responsiveness* (4) *Assurance*.

Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan publik khususnya pelayanan Kartu Keluarga di kantor Dinas Kependudukan Kabupaten Donggala yaitu faktor pendukung antara lain; Adanya komitmen pemerintah (Pemda) yang kuat dalam mendukung terlaksananya pelayanan yang baik, adanya Sumber Daya Manusia yang memadai, dan Kebijakan peraturan daerah sebagai acuan pelayanan publik. Faktor penghambat antara lain; Kurangnya sarana dan prasarana, penggunaan calo serta pungutan liar (Faktor budaya), Kurangnya kesadaran masyarakat tentang pentingnya Kartu Keluarga, dan Kurangnya kedisiplinan pegawai (Aparat).

## DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A.A. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Komputindo. Jakarta
- Berry dan Parasuraman. (1997). *A Marketing Service*. New York. The Press
- Boediono. (1999). *Pelayanan Prima*. Kawula Indonesia. Jakarta
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003,

*Receive* : 18 May 2025

*Revised* : 20 May 2025

*Accepted* : 21 May 2025

P-ISSN : 1858-084X

E-ISSN : 2808-5213

DOI : 10.55100/administrator.v7i1.98

tentang prinsip-prinsip  
Penyelenggaraan Pelayanan Publik  
Miles, M.B, Huberman, A.M, & Saldana,  
J. (2014). *Qualitative Data Analysis,*  
*A Methods Sourcebook*, Edition 3.  
USA: Sage Publications.  
Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi,  
UI-Press.  
Ndraha, T. (2003). *Teori Budaya*  
*Organisasi*. Cetakan Kedua. Jakarta;  
PT. Rineka Cipta.  
Ratminto dan Atik Winarsih (2005).  
*Manajemen Pelayanan*. Pustaka  
Pelajar Yogyakarta  
Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009  
tentang Pelayanan Publik