

# **KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KANTOR DESA PELAJAU KECAMATAN BATUMANDI KABUPATEN BALANGAN**

**Nur Hikmah Salamiah<sup>1</sup>, Beni Akhmad<sup>2</sup>, Sitna Hajar Malawat<sup>3</sup>**

**Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NPM18120377**

**Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN1109089201**

**Ilmu Administrasi Publik, 63201, FISIP, Universitas Islam Kalimantan, NIDN1113059101**

**Email : [nurhikmahsalamiah30@gmail.com](mailto:nurhikmahsalamiah30@gmail.com)**

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Desa Pelajau Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan, serta untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Desa Pelajau Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Informan kunci dalam penelitian ini ialah Kepala Desa Pelajau. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi kemudian dianalisis secara kualitatif, melalui tahapan reduksi data, penyajian data dan pengambilan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Desa Pelajau dapat dibilang Baik. Sejauh ini aparat Kantor Desa Pelajau berusaha menjalankan prosedur pelayanan sesuai dengan ketentuan, namun pelayanan yang diberikan perlu ditingkatkan lagi khususnya dari segi sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan dan perlu didukung SDM yang berkualitas. Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Desa Pelajau Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan yakni organisasi, kepemimpinan, kemampuan, dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan secara kontinyu dalam menumbuhkan semangat dan kreasi kerja.

***Kata Kunci : Kualitas;Pelayanan;Kartu Keluarga***

---

## ***Abstract***

*This study aims to determine the quality of family card making services at the Pelajau Village Office, Batumandi District, Balangan Regency, and to determine the factors that influence the making of Family Cards at the Pelajau Village Office, Batumandi District, Balangan Regency. This research is a descriptive research with a qualitative approach. The key informant in this study was the Pelajau Village Head. Data were collected through interviews, observations and documentation and then analyzed qualitatively, through the stages of data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results showed that the quality of service for making Family Cards at the Pelajau Village Office could be said to be good. So far, Pelajau Village Office officials have tried to carry out service procedures in accordance with the provisions, but the services provided need to be further improved, especially in terms of facilities and infrastructure that support services and timeliness of services and need to be supported by quality human resources. Factors that affect the quality of family card making services at Pelajau Village Office, Batumandi District, Balangan Regency, namely organization, leadership, abilities, and skills as well as continuous appreciation and recognition in fostering enthusiasm and work creation.*

***Keywords: Quality, Service, Family Card***

dan keterampilan serta penghargaan dan pengakuan secara kontinyu dalam menumbuhkan semangat dan kreasi kerja. Selain itu, diperlukan juga penerapan budaya organisasi yang mendukung identifikasi, implementasi dan segala bentuk evaluasi yang sesuai dengan dasar-dasar pengembangan budaya organisasi yang mendukung identifikasi, implementasi dan segala bentuk evaluasi yang sesuai dengan dasar-dasar pengembangan budaya organisasi yang telah tertanam dan membudaya dikalangan pegawai Kantor Desa Pelajau Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan.

## **b. Saran**

Meskipun secara keseluruhan tingkat kepuasan masyarakat yang dinilai dari Kantor Desa Pelajau Kecamatan Batumandi Kabupaten Balangan telah membuat masyarakat puas akan pelayanannya namun ada beberapa hal yang harus diperhatikan dan perlu ditingkatkan antara lain : 1) Pelayanan di Kantor Desa Pelajau perlu ditingkatkan lagi khususnya dari segi sarana dan prasarana yang menunjang pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan. 2) Kantor Desa Pelajau perlu menambah kursi pelayanan dan komputer untuk menunjang pelaksanaan pelayanan. 3) Kantor Desa Pelajau harus berupaya untuk memperbaiki tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan.

## **REFERENSI**

### **Buku :**

- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Jakarta: Mandar Maju.

Moenir, H. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Moleong, L. J. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wasistiono, S. (2006). *Prospek Pengembangan Desa*. Bandung: CV. Fokusmedia.

Widjaja, A. (2003). *Otonomi Desa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

### **Jurnal :**

Heldi, H. (2020). Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan Kartu Keluarga di Kecamatan Mekarmukti Kabupaten Garut. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(1), 17-20.

Febriarti, N. P., & Pramusinto, H. (2015). Pengaruh Disiplin Kerja, Kompetensi Pegawai, dan Fasilitas Kantor terhadap Kualitas Pelayanan Sub Bagian Tata Pemerintahan pada Pembuatan Kartu Keluarga (KK) di Kantor Kecamatan Mirit Kabupaten Kebumen. *Economic Education Analysis Journal*, 4(1).

Lanak, B. (2021). Peran Perangkat Desa dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Desa Gajahrejo, Kabupaten Malang. *Jurnal Penelitian Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, 1(1), 16-24.

### **Perundang-undangan :**

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 dan 2

Pasal 13 Ayat 3 Undang-Undang Republik Indonesia Tentang Tentang Administrasi Kependudukan Nomor 23 Tahun 2006.

Peraturan Daerah Kabupaten Balangan No.1 Tahun 2010

Peraturan Bupati Balangan Nomor 8 Tahun 2019

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 tentang Desa