



**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PENGANTAR  
KARTU KELUARGA DARI ASPEK RELIABILITY  
(STUDI DI DESA SUKORAMBI KECAMATAN SUKORAMBI  
KABUPATEN JEMBER)**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**ILLA KHUMAIROH  
NIM. 1810511051**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
2022**



**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PENGANTAR  
KARTU KELUARGA DARI ASPEK RELIABILITY  
(STUDI DI DESA SUKORAMBI KECAMATAN SUKORAMBI  
KABUPATEN JEMBER)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk memenuhi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P.) pada Program Studi Ilmu  
Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember**

**Oleh:**

**Illa Khumairoh**

**NIM. 1810511051**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

Ibunda (Alm) Rini sulistyowati dan Ayahanda Sujoko

yang tidak pernah lelah memberikan doa, kasih sayang dan pegorbanan yang tulus  
serta memberikan dukungan penuh;

Guru-guruku mulai dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi, yang telah memberikan  
ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;

Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Jember



## MOTTO

“Dan Dia bersama kamu dimana saja kamu berada. Dan Allah melihat apa yang kamu kerjakan ”

**(Qs. Al Hadid: 4)**

“Sesuatu mungkin mendatangi mereka yang mau menunggu, namun hanya didapatkan oleh mereka yang bersemangat mengejarnya”

**(Abraham Lincoln)**

“Konsepnya Do’a, Do’a, bersyukur dan jangan patah semangat insyaAllah diberi jalan”

**(Illa Khumairoh)**



## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Illa Khumairoh

NIM : 1810511051

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan dengan ini sebenar-benarnya bahwa karya ilmiah berupa skripsi yang berjudul: Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga Dari Aspek Reliability (Studi Di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember) adalah hasil karya saya sendiri. Kecuali jika dalam beberapa kutipan substansi yang telah saya sebutkan sumbernya. Belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya plagiat atau jiplakan. Saya bertanggungjawab atas keaslian, keabsahan, dan kebenaran isi sesuai dengan sikap ilmiah.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya benar-benar, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak manapun, serta saya bersedia memperoleh sanksi akademik dan siap dituntut di muka hukum, jika ternyata di kemudian hari ada pihak-pihak yang dirugikan dari pernyataan yang tidak benar tersebut.

Jember, 19 Mei 2022



Illa Khumairoh



**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PENGANTAR  
KARTU KELUARGA DARI ASPEK RELIABILITY  
(STUDI DI DESA SUKORAMBI KECAMATAN SUKORAMBI  
KABUPATEN JEMBER)**

**SKRIPSI**

Oleh:

**ILLA KHUMAIROH  
NIM. 1810511051**

Dosen Pembimbing

Drs. Kahar Haerah, M.Si.  
NIP. 196601041991011001

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul "Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga dari Aspek Reliability (Studi di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember) diuji dan disahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 19 Mei 2022  
Tempat : Ruang Ujian Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Jember  
Tim Penguji : Dr. Ria Angin, M.Si

### Tim Penguji

Ketua,



Dr. Ria Angin, M.Si  
NPK. 87 04 115

Sekretaris,



Drs. Kahar Haerah, M.Si.  
NIP. 19660104 199101 1 001

Anggota,



Putri Robiatul Adawiyah, S.Sos., M.Si  
NIP. 198510261 1703806

Mengetahui/Menyetujui,  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan,



Drs. Itok Wicaksono, M.Si.  
NPK. 95 05 243



Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,



Dr. Juariyah, M.Si.  
NIP. 19670806 199303 2 002

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Muhammadiyah Jember, saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Illa Khumairoh  
Nim : 1810511051  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Universitas Muhammadiyah Member

Demi pengembangan ilmti pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Jember **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*gon- exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul:

“Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Pengantar Kartu Keluarga dari Aspek Reliability (Studi di Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten Jember)”. Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Muhammadiyah Jember berhak menyimpan, mengalihmediakan, memformatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*dutabcise*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jember

Pada tanggal : 19 Mei 2022

Yang menyatakan,



Illla Khumairoh  
1810511051



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah Subhanahu Wa Ta'ala (bagi yang beragama non muslim: Tuhan Yang Maha Esa), atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan.

Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terimakasih kepada:

1. Drs. Kahar Haerah, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini;
2. Drs. Juariyah, M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik;
3. Drs. Itok Wicaksono, M.Si. selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan;
4. Dr. Ria Angin, M.Si. selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
5. Dr. Emy Kholifah R., M.Si. selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
6. Putri Robiatul Adawiyah, S.Sos., M.Si. selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
7. Baktiawan Nusanto, S.IP., M.Si. selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
8. Edhi Siswanto, S.IP., M.Si. selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
9. Binaridha Kusumaningtyas selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
10. Akbar Maulana, S.IP., M.Si. selaku dosen mata kuliah yang telah bersedia memberikan ilmu dengan penuh kesabaran;
11. Staf pengajaran dilingkungan Fakultas Ilmu Sosial dalam Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Jember;
12. Kepala Desa Sukorambi Bapak Abdus Soim dan seluruh staff desa, yang telah banyak membantu dalam usaha memperoleh data yang saya perlukan;
13. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan

moral;

14. Teman-teman Prodi Ilmu Pemerintahan yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga Allah Subhanahu Wa Ta'ala berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jember, 19 Mei 2022



Ila Khumairoh  
1810511051



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERSEMBAHAN .....	ii
MOTTO.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
PERSETUJUAN.....	vi
PENGESAHAN.....	vii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
KATA PENGANTAR.....	xii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I Pendahuluan.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Manfaat Praktis.....	4
1.4.2 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.3 Manfaat Bagi Peneliti.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Kerangka Landasan Teori.....	8
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	8
2.2.2 Pelayanan Publik.....	10
2.2.3 Standarisasi Pelayanan Publik.....	11
2.2.4 Administrasi Kependudukan.....	11
2.2.5 Kartu Keluarga.....	14

2.2.6 Reliability .....	15
2.3 Kerangka Berpikir.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>19</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Lokasi Penelitian.....	19
3.3 Sumber Data.....	19
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.4.1 Observasi .....	20
3.4.2 Wawancara .....	20
3.4.3 Dokumentasi .....	21
3.5 Metode Penentuan Informan.....	21
3.6 Teknik Analisis Data.....	21
3.7 Keabsahan Data.....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>25</b>
4.1 Gambaran khusus lokasi penelitian .....	25
4.1.1 Gambaran Kabupaten Jember .....	25
4.1.2 Sejarah Desa Sukorambi Kecamatan Sukorambi Kabupaten jember .....	27
4.1.3 Visi Misi Desa Sukorambi .....	28
4.1.4 Struktur Organisasi.....	28
4.1.5. Tugas dan Fungsi Kepala Desa .....	29
4.2 Kualitas Pelayanan Kartu Keluarga Dari Aspek Realibility .....	33
4.2.1 Aspek Ketepatan Waktu.....	33
4.2.2 Aspek Kesederhanaan .....	35
4.3.3 Aspek Keakuratan.....	38
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelayanan Kartu Keluarga.....	40
4.3.1 SDM Yang Tersedia.....	40

4.3.2 Komitmen Pimpinan .....	41
4.3.3 Koordinasi Internal.....	42
4.3.4 Sarana dan Prasarana Terbatas.....	43
4.3.5 Faktor Biaya .....	45
BAB V PENUTUP .....	48
5.1 Kesimpulan .....	48
5.2 Saran-Saran .....	49
DAFTAR PUSTAKA .....	50
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

