

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN
DOKUMEN KARTU KELUARGA DI DINAS
KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL KOTA
PALANGKA RAYA**

SKRIPSI



OLEH:

**FONNY FEBRIANTI
NIM. 22.11.426480**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK, ADMINISTRASI
DAN KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA
TAHUN 2026**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN DOKUMEN KARTU
KELUARGA DI DINAS KEPENDUDUKAN CATATAN SIPIL KOTA
PALANGKA RAYA**

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana pada Program Studi
Ilmu Administrasi Publik



Oleh :

FONNY FEBRIANTI
NIM. 22.11.426480

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK, ADMINISTRASI

**DAN KOMUNIKASI UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PALANGKARAYA**

TAHUN 2026

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi dengan judul: “Efektivitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Kartu Keluarga di Dinas Dukcapil Kota Palangka Raya” dapat di selesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Hanya dengan semangat dan motivasi membuat penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta adanya dukungan berupa moril dan materil dari berbagai pihak sehingga mempermudah penulisan skripsi ini.

Penulis juga hendak menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda dan Ibunda serta keluarga besar yang telah memberikan doa, dukungan dan kasih sayang yang menjadi penyemangat luar biasa bagi penulis.

Akhirnya semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Palangka Raya, Juni 2026

FONNY FEBRIANTI
NIM 22.11.426480

DAFTAR ISI

SAMPUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS PENGUJI SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Tinjauan Teoritik.....	13
C. Kerangka Berpikir.....	21
BAB III METODE PENELITIAN.....	22
A. Jenis Penelitian	22
B. Waktu dan Tempat Penelitian	22
C. Sumber Data	23
D. Objek dan Subjek Penelitian	24
E. Teknik Pengumpulan Data	25
F. Uji Keabsahan Data	27
G. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	30
B. Hasil Penelitian	35
C. Pembahasan	45

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	53
A. Kesimpulan.....	53
B. Saran	54
DAFTAR PUSTAKA.....	55
LAMPIRAN.....	58

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik yang prima merupakan salah satu esensi utama dari kehadiran birokrasi pemerintahan di tengah masyarakat. Sebagai instansi yang memegang otoritas penuh dalam pengelolaan data sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palangka Raya dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat, tepat, dan adaptif terhadap kebutuhan warga. Salah satu dokumen vital yang menjadi dasar dari seluruh integrasi layanan publik di Indonesia adalah Kartu Keluarga (KK). Dokumen ini tidak hanya berfungsi sebagai pencatatan administratif keanggotaan keluarga, tetapi juga menjadi syarat mutlak dalam pengurusan berbagai hak sipil lainnya seperti jaminan kesehatan, pendaftaran pendidikan, hingga bantuan sosial.

Namun, realitas operasional yang terjadi di lapangan sering kali masih menunjukkan kesenjangan antara standar pelayanan ideal dengan apa yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Berdasarkan pengalaman empiris yang dirasakan langsung selama proses pra-penelitian, efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga di Disdukcapil Kota Palangka Raya masih dihadapkan pada persoalan klasik kedisiplinan waktu. Fenomena antrean yang berjalan lambat dan memanjang pada jam-jam sibuk menjadi pemandangan yang kerap ditemui di ruang loket. Proses tunggu yang tidak pasti ini berdampak langsung pada terbuangnya waktu produktif masyarakat secara sia-sia hanya untuk mengurus satu jenis dokumen kependudukan.

Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Dalam organisasi pemerintah, pelayanan kepada warga merupakan tujuan utama yang sudah

menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dengan menghasilkan pelayanan yang berupa kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah pula mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima untuk warga mulai dari pelayanan dalam wujud pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan warga.

Seiring dengan perkembangan zaman dan semakin modernnya kehidupan manusia, pemerintah banyak mendapat sorotan publik terutama dalam hal pelayanan yang menuntut aparaturnya sebagai pelayanan masyarakat memberikan pelayanan sebaik-baiknya menuju good governance, sedangkan masyarakat Indonesia sendiri semakin kritis dalam menginginkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Berkaitan dengan tugas yang harus dilaksanakan, maka penyediaan pelayanan oleh pemerintah itu sendiri harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat, baik secara kualitas maupun secara kuantitas. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari pencipta kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang efektif dan terbaik oleh pemerintah karena sistem demokrasi yang ada juga kembali pada rakyatnya, selain itu karena masyarakat juga telah memberikan dananya dalam bentuk pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya. Namun saat ini, pelayanan yang seharusnya ditunjukkan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara, meskipun negara berdiri sesungguhnya adalah untuk kepentingan masyarakat yang mendirikaninya. Artinya, birokrat harus memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat. Melayani Administrasi kependudukan pencatatan sipil.

Data mengenai diri sendiri begitu penting sehingga segala macam proses pendataan pada setiap orang/individu baik statusnya sebagai pribadi maupun dalam lingkungan masyarakat harus jelas dan benar adanya. Proses pelayanan administrasi kependudukan khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga (KK) dinyatakan pada UU No. 24/2013 tentang Administrasi Kependudukan. Kartu keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Penduduk warga Negara Indonesia dan orang asing yang memiliki izin tinggal tetap wajib melaporkan susunan keluarganya kepada Disdukcapil melalui kepala Desa/Lurah dan Camat. Pelaporan tersebut sebagai dasar untuk penerbitan KK. Pengurusan KK sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki KK sebagai data kependudukan. Kepemilikan kartu keluarga dapat diurus mempergunakan jalur-jalur birokrasi yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan Pencatatan Sipil merupakan peristiwa penting yaitu kejadian yang dialami seseorang meliputi kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengakuan anak, pegesahan anak, pengangkatan anak, perubahan nama dan perubahan status kewarganegaraan yang dialami oleh seseorang dalam register pencatatan sipil pada instansi pelaksanaan. Adapun bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan terkait urusan kependudukan yaitu pengurusan Akte Kelahiran, Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Akte Nikah, Akte cerai, Akte kematian, keterangan pindah penduduk dan lain sebagainya. Proses pelayanan administrasi kependudukan, khususnya pelayanan penerbitan Kartu Keluarga pada UU Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan, hubungan dan jumlah anggota keluarga serta identitas anggota keluarga. Pengurusan KK sangat penting, karena setiap kepala keluarga wajib memiliki KK sebagai data kependudukan. Secara prinsipnya, Kartu Keluarga memang hanya sebuah catatan administratif, meski begitu fungsi KK ini sangat penting dan bermanfaat karena data yang ada pada KK dapat digunakan sebagai bukti jati diri hubungan seseorang dengan keluarganya. KK sangat dibutuhkan oleh setiap individu dalam pengurusan berbagai hal mengenai kependudukan seperti paspor, KTP, akta kelahiran, pendaftaran sekolah, pengurusan beasiswa dan pelayanan masyarakat. Adapun persyaratan dan tata cara untuk mengurus pembuatan KK di kantor kependudukan dan pencatatan sipil. Hal ini yang tertera pada Peraturan Menteri dalam Negeri No 96 Tahun 2019 Tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir KK yang ditanda tangan oleh kepala keluarga dan diketahui oleh RT, RW, serta Lurah;
- b. Fotokopi surat nikah/kutipan akta perkawinan/akta kelahiran/surat kelahiran yang telah dilegalisir oleh instansi penerbit atau dengan menunjukan aslinya;
- c. Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI atau;
- d. Surat pindah datang dari tempat asal (dalam wilayah NKRI). Dalam proses pembuatan kartu keluarga masih banyak yang belum terdata dalam pembuatan kartu keluarga maka perlu efektivitas pelayanan agar mendukung pendataan.

Tabel 1.1

Data Jumlah Cetak Dokumen Kartu Keluarga di Kota Palangka Raya

2022	2023	2024	2025
18.237	31.905	32.615	26.358

Sumber: Dukcapil Palangka Raya, 2025.

Penurunan pada tahun 2025 adanya pelayanan digital membuat para orang tua dan lansia sulit mengaplikasikannya, adanya kendala teknis sistem aplikasi dan stabilitas jaringan internet, rendahnya kesadaran masyarakat dan keengganan mengantre, dan masalah akurasi pelayanan yang memerlukan pengurusan ulang.

Tingginya angka penerbitan dokumen Kartu Keluarga tersebut menuntut adanya efektivitas pelayanan yang optimal dari para petugas loket dan verifikator berkas. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 96 Tahun 2019 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil sebenarnya telah menetapkan simplifikasi prosedur pengurusan. Namun, berdasarkan observasi awal yang dilakukan peneliti di lapangan, masih terdapat berbagai kendala operasional yang menghambat tercapainya efektivitas pelayanan yang prima.

Kendala-kendala tersebut antara lain dipicu oleh kendala teknis eksternal seperti gangguan stabilitas jaringan internet dan aplikasi sistem informasi administrasi kependudukan yang kerap mengalami kelambatan, sehingga memicu penumpukan antrean pemohon di kantor pelayanan pada jam-jam tertentu, serta masih banyak masyarakat yang belum memiliki kartu keluarga dikarenakan orang yang sudah tinggal bersama tetapi belum melakukan pernikahan yang sah menurut hukum negara, kurangnya kesadaran warga membuat KK, yaitu masyarakat malas membuat KK karena harus mengantri, kurangnya kecermatan petugas dalam pemeriksaan berkas persyaratan KK.

Di sisi lain, dari aspek akurasi, peneliti masih menemukan adanya kesalahan input data atau salah ketik elemen biodata pada fisik Kartu Keluarga yang telah dicetak. Hal ini mengakibatkan masyarakat harus meluangkan waktu ekstra untuk mengajukan perbaikan dokumen secara berulang. Permasalahan ini diperparah oleh kurangnya kecermatan sebagian petugas dalam memeriksa berkas persyaratan administrasi di tahap awal, serta masih rendahnya pemahaman sebagian warga terkait kelengkapan dokumen persyaratan operasional yang wajib dibawa dari tempat asal.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar operasional pelayanan yang ideal dengan realitas implementasi teknis di lapangan. Apabila efektivitas pelayanan penerbitan Kartu Keluarga tidak segera dianalisis dan dibenahi secara komprehensif, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap performa birokrasi daerah akan terus menurun, yang pada akhirnya dapat menghambat percepatan program tertib administrasi kependudukan nasional.

Dari uraian di atas peneliti tertarik untuk mengkaji dan mengeksplorasi lebih mendalam dengan mengambil judul “Efektivitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Kartu Keluarga di Dinas Dukcapil Kota Palangka Raya”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah pada penelitian ini adalah: Bagaimana Efektivitas Pelayanan Penerbitan Dokumen Kartu Keluarga di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan dokumen Kartu Keluarga (KK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya.

D. Manfaat Penelitian

Berikut ini adalah manfaat penelitian yang di buat oleh penulis, meliputi:

1. Manfaat Teoritis

- a. Sebagai kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian administrasi publik, khususnya dalam bidang pelayanan publik di instansi pemerintahan.
- b. Memberikan referensi bagi penelitian selanjutnya terkait efektivitas pelayanan administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan masukan konstruktif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan dokumen Kartu Keluarga, khususnya terkait prosedur, ketepatan waktu, serta kepuasan masyarakat.
- b. Menjadi sumber informasi bagi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk memahami sejauh mana pelayanan penerbitan dokumen Kartu Keluarga telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan publik yang berlaku.