

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM
PROSES PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KANTOR UNIT
PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KECAMATAN BELITANG TAHUN 2024**

SKRIPSI

**OLEH:
AISYAH DWI EFFENDI
NPM: 2252026**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
UNIVERSITAS BATURAJA
BATURAJA
2026**

**EVALUASI PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM
PROSES PEMBUATAN KARTU KELUARGA DI KANTOR UNIT
PELAKSANA TEKNIS DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KECAMATAN BELITANG TAHUN 2024**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Panitia Sidang Ujian Sarjana
Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)
Pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum**

**OLEH:
AISYAH DWI EFFENDI
NPM: 2252026**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK DAN HUKUM
UNIVERSITAS BATURAJA
BATURAJA
2026**

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa karya ilmiah yang berjudul **“Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang Tahun 2024”** adalah karya buatan sendiri dan tidak dibuatkan oleh orang lain ataupun hasil plagiat/skripsi/karya ilmiah orang lain yang dilindungi hak ciptanya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari ternyata ini terbukti tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku atau dianulir/dibatalkan gelar kesarjanaannya.

Baturaja, Januari 2026

Penulis



Aisyah Dwi Effendi
2252026

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL SKRIPSI : Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam
Proses Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Unit
Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil
Kecamatan Belitang Tahun 2024.

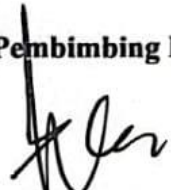
PENULIS : Aisyah Dwi Effendi

NPM : 2252026

Baturaja, 26 Januari 2026

Persetujuan Pembimbing

Pembimbing I



Eva Susanti, M. Si
NIDN: 0211058601

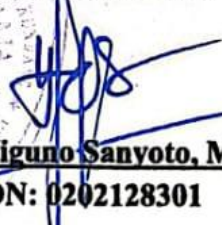
Pembimbing II



Herni Ramavanti, M. Si
NIDN: 0210117002

Mengetahui

Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan


Yahnu Wiguno Sanyoto, M.I.P
NIDN: 0202128301

PENGESAHAN

Skripsi dengan judul : Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang Tahun 2024 disusun oleh **AISYAH DWI EFFENDI**, NPM : 2252026 telah disetujui dan dipertahankan dalam sidang Ujian Skripsi pada hari Kamis tanggal 08 Januari tahun 2026 Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum Universitas Baturaja telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)

Baturaja, 26 Januari 2026

PENGUJI SIDANG UJIAN SKRIPSI/SARJANA

Penguji I/Ketua : Eva Susanti, M.Si
Penguji Utama : Yahnu Wiguno Sanyoto, M.I.P
Penguji II/Sekretaris : Herni Ramayanti, M.Si



Menyetujui/Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum


Septiana Wulandari, M.I.Kom
NIDN : 0205098304

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabaraktuh

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Evaluasi Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Proses Pembuatan Kartu Keluarga di Kantor Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang Tahun 2024”** sebagai salah satu syarat penyelesaian program Starta Satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum, Universitas Baturaja.

Penulis memiliki kesadaran penuh bahwa penulisan suatu karya ilmiah tidaklah mudah, oleh karena itu tidak menutup kemungkinan dalam penyusunan skripsi ini tidak terdapat kekurangan, sehingga penulis mengharapkan masukan, saran, serta kritikan yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan *Jazakumullahu Khairan Katsira* dan penghargaan setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Ir. Hj. Lindawati, MZ, M.T., selaku Rektor Universitas Baturaja yang telah memfasilitasi dan mengizinkan penulis menggali ilmu di Universitas Baturaja.
2. Ibu Septiana Wulandari, M.I.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum Universitas Baturaja atas arahan, dukungan, motivasi yang diberikan sehingga penyusunan karya ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Yahnu Wiguno Sanyoto, M.I.P., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum Universitas Baturaja

sekaligus Dosen Pembahas yang banyak menyumbangkan saran-saran yang bermanfaat dalam penyusunan skripsi ini.

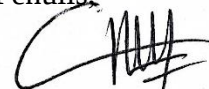
4. Ibu Eva Susanti, M.Si., selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum Universitas Baturaja sekaligus Pembimbing I yang telah banyak meluangkan waktu dan sumbang saran pikiran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Herni Ramayanti, M.Si., selaku Ketua Laboratorium Bahasa Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Hukum Universitas Baturaja sekaligus Pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu dan sumbang saran pikiran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
6. Ibu Ririn Oktaviani, S.Pd., selaku Staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah membantu mengurus administrasi.
7. Para Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bimbingan dan arahan.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini, Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Baturaja, Januari 2026

Penulis,



Aisyah Dwi Effendi

NPM: 2252026

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSETUJUAN	vi
PENGESAHAN	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
MOTTO	x
PERSEMBAHAN.....	xi
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR BAGAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Konsep Evaluasi	9
2.1.1 Definisi Evaluasi	9
2.1.2 Tujuan dan Fungsi Evaluasi	11
2.1.3 Jenis Evaluasi	12
2.1.4 Indikator Evaluasi.....	13
2.2 Definisi Penerapan.....	15
2.3 Konsep Pelayanan Publik	17
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	17
2.3.2 Ruang Lingkup Pelayanan Publik	19
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik	20
2.3.4 Asas Pelayanan Publik	22
2.3.5 Standar Pelayanan Publik	24
2.4 Kartu Keluarga.....	27
2.5 Kerangka Berpikir	30
BAB III METODE PENELITIAN	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Fokus Penelitian	34
3.3 Teknik Penentuan Informan	35
3.4 Jenis dan Sumber Data	36

3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Teknik Analisa Data.....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
4.1.1 Sejarah Singkat Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang	41
4.1.2 Visi dan Misi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang	42
4.1.3 Riwayat Pendidikan Pegawai Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang	43
4.1.4 Usia Petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang	45
4.1.5 Masa Kerja Petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang	46
4.1.6 Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang	48
4.2 Hasil Penelitian	49
4.2.1 Efektivitas	52
4.2.1.1 Efektivitas Penerapan Prosedur Pelayanan	52
4.2.1.2 Efektivitas Penerapan Standar Waktu Pelayanan	57
4.2.1.3 Efektivitas Penerapan Ketentuan Biaya Pelayanan	61
4.2.1.4 Efektivitas Penerapan Standar Produk Pelayanan	65
4.2.1.5 Efektivitas dalam Sarana dan Prasarana Pelayanan	69
4.2.1.6 Efektivitas Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.....	73
4.2.2 Efisiensi	77
4.2.2.1 Efisiensi Pelaksanaan Prosedur Pelayanan	78
4.2.2.2 Efisiensi Penerapan Waktu Pelayanan.....	82
4.2.2.3 Efisiensi Penerapan Ketentuan Biaya Pelayanan.....	86
4.2.2.4 Efisiensi Hasil Produk Pelayanan	90
4.2.2.5 Efisiensi Pemanfaatan Sarana dan Prasarana.....	94
4.2.2.6 Efisiensi Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	98
4.2.3 Kecukupan	102
4.2.3.1 Kecukupan pada Prosedur Pelayanan	102
4.2.3.2 Kecukupan dalam Waktu Pelayanan	106
4.2.3.3 Kecukupan Biaya Pelayanan yang ditetapkan	110
4.2.3.4 Kecukupan Kualitas Produk Pelayanan	114
4.2.3.5 Kecukupan Sarana dan Prasarana dalam Menunjang Pelayanan.....	118
4.2.3.6 Kecukupan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.....	122
4.2.4 Perataan	126
4.2.4.1 Perataan Penerapan Prosedur Pelayanan	126
4.2.4.2 Perataan Waktu Pelayanan bagi Masyarakat	130
4.2.4.3 Perataan Penerapan Ketentuan Biaya Pelayanan.....	134
4.2.4.4 Perataan Kualitas Produk Pelayanan	138
4.2.4.5 Perataan Penggunaan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat	142
4.2.4.6 Perataan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	146

4.2.5 Responsivitas	150
4.2.5.1 Responsivitas Penyesuaian Prosedur Pelayanan.....	150
4.2.5.2 Responsivitas Kecepatan Waktu Pelayanan	154
4.2.5.3 Responsivitas terhadap Biaya Pelayanan.....	158
4.2.5.4 Responsivitas terhadap Produk Pelayanan	162
4.2.5.5 Responsivitas terhadap Sarana dan Prasarana	166
4.2.5.6 Responsivitas Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.....	170
4.2.6 Ketepatan	174
4.2.6.1 Ketepatan Prosedur Pelayanan.....	174
4.2.6.2 Ketepatan Waktu Pelayanan	178
4.2.6.3 Ketepatan Penerapan Biaya Pelayanan	183
4.2.6.4 Ketepatan Hasil Produk Pelayanan	187
4.2.6.5 Ketepatan Penggunaan Sarana dan Prasarana	191
4.2.6.6 Ketepatan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.....	195
BAB V PENUTUP	200
5.1 Kesimpulan	200
5.2 Saran	201
DAFTAR PUSTAKA	203
LAMPIRAN.....	206

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal
3.1 Informan Penelitian	35
4.1 Riwayat Pendidikan Petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang	43
4.2 Usia Petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang	45
4.3 Masa Kerja Petugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang	46
4.4 Rekapitulasi Jumlah Permohonan Kartu Keluarga di UPT Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kecamatan Belitang Tahun 2025.....	50

DAFTAR BAGAN

Bagan	Hal
2.1 Kerangka Berpikir	32
2.2 Struktur Organisasi	48