



UNIVERSITAS NASIONAL

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN KARTU
KELUARGA DALAM APLIKASI ALPUKAT BETAWI PADA
KECAMATAN KRAMAT JATI JAKARTA TIMUR TAHUN
2021**

SKRIPSI

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Muhammad Hafizh Husein

183112351550034

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JAKARTA
2022**



UNIVERSITAS NASIONAL

**THE EFFECTIVENESS OF FAMILY CARD CREATION
SERVICES IN ALPUKAT BETAWI APPLICATION AT
KRAMAT JATI DISTRICT, JAKARTA TIMUR IN 2021**

UNDERGRADUATED THESIS

Compiled As One Of The Requirements To Obtain A Degree

Bachelor of Public Administration (S.AP)

Muhammad Hafizh Husein

183112351550034

**FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES
DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
JAKARTA**

2022



UNIVERSITAS NASIONAL

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Hafizh Husein
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550034
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga
Dalam Aplikasi Alpukat Betawi Pada Kecamatan
Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2021
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik (SAP)

Disahkan

Jakarta, 30 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Chazali Husni Situmorang Apt, M.Sc



Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Muhammad Hafizh Husein

NPM : 183112351550034

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dalam
Aplikasi Alpukat Betawi Pada Kecamatan Kramat Jati Jakarta
Timur Tahun 2021

Telah Berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai
bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang

Dr. Ahmad Muksin, M.S.

Pembimbing I/Penguji I

Angga Luthman

Pembimbing II/Penguji II

Charal. H. Sukmaning

Ditetapkan di: Jakarta

Tanggal : 30 Agustus 2022

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Muhammad Hafizh Husein
NPM : 183112351550034
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Tanggal Sidang : 30 Agustus 2022

JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dalam Aplikasi
Alpukat Betawi Pada Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur Tahun
2021

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

The Effectiveness Of Family Card Creation Services In Alpukat
Betawi Application At Kramat Jati District, East Jakarta In 2021

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL :
		

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Hafizh Husein

NPM : 183112351550034

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dalam Aplikasi Alpukat Betawi Pada Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2021

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijasah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 12 Agustus 2022



Muhammad Hafizh Husein



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

SEMESTER GENAP/GANJIL TAHUN AKADEMIK 2021/2022

Nama Mahasiswa	: Muhammad Hafizh Husein
NPM	: 183112351550034
Prodi / Konsentrasi	: Program Studi Administrasi Publik
Tempat, Tgl. Lahir	: Jakarta, 7 Maret 2000
Alamat Rumah	: Jl. Duri Bulan Rt12/04 No.65 Kec. Kramat Jati, Jakarta Timur
Telepon Rumah	: -
Telepon Kantor	: -
HP	: 082249323491
Alamat Kantor	: -
E-mail	: muhammadhafizh113@gmail.com

Jakarta, 16 September 2022
Alumni,

Muhammad Hafizh Husein

ABSTRAK

Nama :Muhammad Hafizh Husein

Program Studi :Administrasi Publik

Judul Penelitian :Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dalam Aplikasi Alpukat Betawi Pada Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2021

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan	Dalam penyelenggaraan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan 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 pungutan pajak, retribusi serta berbagai pungutan yang lainnya. Pelayanan publik ditujukan untuk kesejahteraan warga negara Indonesia. Pelayanan publik yang kompeten, yaitu pelayanan publik yang mempunyai akuntabilitas serta responsibilitas dari aparatur pemberi layanan. Substansi pelayanan publik selalu berhubungan dengan aktivitas yang dilakukan individu, organisasi maupun lembaga tertentu untuk memberikan pelayanan dan kemudahan kepada warga negara dalam mencapai tujuan.
Pembimbing	Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt, M.Sc
Referensi	8 Buku, 5 Jurnal, 5 Peraturan Pemerintah, 2 Website

ABSTRACT

Name : Muhammad Hafizh Husein

Program Of Study : Public Administration

Thesis Title : *Effectiveness Of Online Family Card Making Service In Kramat Jati District East Jakarta 2021*

<i>Keyword Effectiveness, Service</i>	: in the public service itself , government officials it is responsible for offer a service that best to the community as a result of the creation of public welfare .The people are entitled to seek treatment an effective and best by the government because of the system democracy there are also back to its people , in addition because the community has also ll give you the money in the form of taxes , levy as well as the various charges which other .Public service devoted to welfare indonesian citizens .Public services competent , namely public services have accountability and responsibilitas especially providers .Substance public service always relating to activities performed individual , organization and certain institutions to offer a service and easy access to citizens of the in achieving its objectives .
<i>Advisor</i>	Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt, M.Sc
<i>reference</i>	8 book, 5 Journal, 5 Government regulations, 2 Website

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yng Maha Esa karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) Universitas Nasional. Dengan judul skripsi “Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Dalam Aplikasi Alpukat Betawi Pada Kecamatan Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2021”

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 terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A., M.Pd. selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Ibu Dr. Marry Ismowati, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
5. Bapak Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Skripsi, penulis mengucapkan terima kasih banyak telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi.

6. Dosen Pembimbing akademik penulis Bapak Dr. Syaipudin, M.Si selaku Dosen Pembimbing akademik penulis
7. Seluruh Staff Sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah banyak membantu dalam proses administrasi.
8. Bapak Aris Munanto, S.E selaku Sekretaris Kecamatan Kramat Jati yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian di Kecamatan Kramat Jati.
9. Orang Tua penulis yang telah memberikan semangat, nasehat, dukungan dan doa hingga saat ini yang sangat berarti bagi penulis untuk sampai di titik ini,
10. Kakak-kakak dan juga adik saya yang telah memberikan motivasi, dan juga mengingatkan saya untuk tidak pernah lelah dalam menyusun skripsi ini.
11. Teman-teman FISIP Universitas Nasional dan Teman-teman seangkatan 2018 Administrasi Publik Universitas Nasional.
12. Teman-teman seperbimbingan Bapak Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt., M.Sc. yang sudah saling bertukar pikiran, pendapat, dan informasi terkait skripsi.
13. Sahabat dan teman-teman penulis lainnya yang tidak dapat penulis tuliskan namanya satu-persatu, terima kasih banyak atas semangat dan motivasi yang diberikan.
14. Teman-teman KRS yang sudah saling memberikan semangat, bantuan dan informasi terkait skripsi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITASError! Bookmark not defined.

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI .Error! Bookmark not defined.

HALAMAN PENGESAHAN.....Error! Bookmark not defined.

ABSTRAK ii

ABSTRACT iv

KATA PENGANTAR.....v

DAFTAR ISI..... vii

DAFTAR TABEL xiii

DAFTAR GAMBAR..... xiv

DAFTAR LAMPIRANxv

BAB I.....1

PENDAHULUAN1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah..... 17

1.3 Tujuan Penelitian. 17

1.4 Manfaat Penelitian. 17

1.5 Sistematika Penulisan..... 18

1.5.1 Bagian Awal Skripsi.....18

1.5.2 Bagian Utama Penelitian	19
BAB II	21
KAJIAN PUSTAKA	21
<i>2.1 Penelitian terdahulu</i>	<i>21</i>
<i>2.2 Kerangka Teori</i>	<i>25</i>
2.2.1 Efektivitas	25
2.2.2 Pelayanan	28
2.2.3 Pelayanan Publik	30
BAB III.....	33
METODE PENELITIAN.....	33
<i>3.1 Pendekatan Penelitian.....</i>	<i>33</i>
<i>3.2 Informan Penelitian</i>	<i>34</i>
<i>3.3 Teknik Pengumpulan Data</i>	<i>36</i>
3.3.1 Metode Pengumpulan	36
3.3.2 Sumber Data	39
<i>3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Analisa Data.....</i>	<i>40</i>
3.4.1 Triangulasi Data	40
3.4.2 Analisa Data	41
<i>3.5 Lokasi dan Jadwal Penelitian</i>	<i>43</i>
BAB IV	44

4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Kramat Jati.....	44
4.1.2 Dasar Pembentukan Kecamatan.	47
4.1.3 Visi dan Misi Kecamatan Kramat Jati.....	48
4.1.4 Sejarah Kecamatan Kramat Jati.....	49
4.1.5 Struktur Organisasi Kecamatan Kramat Jati.....	52
4.1.6 Fasilitas Pelayanan di Kecamatan Kramat Jati	57
4.1.7 Fungsi dan Tugas Kecamatan Kramat Jati.....	60
4.2 Efektivitas Pelayanan Kartu Keluarga Dalam Alpukat Betawi.....	61
4.2.1 Prosedur Pelayanan	62
4.2.2 Sarana dan Prasarana.	69
4.2.3 Semangat Kerjasama dan Loyalitas Kelompok Kerja.	75
BAB V	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran.....	82
DAFTAR PUSTAKA.....	84
LAMPIRAN.....	87
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	116

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Jumlah Penduduk Se-Kecamatan Kramat Jati Menurut Jenis Kelamin dan Kelurahan Tahun 2021.....	14
Tabel 1.2 Jumlah Penduduk Se-Kecamatan Kramat Jati Menurut Jenis Kelamin dan Kelurahan Tahun 2021.....	14
Tabel 1.3 Jumlah Penduduk Se-Kecamatan Kramat Jati Menurut Jenis Kelamin dan Kelurahan Tahun 2021.....	15
Tabel 4.1 Jumlah Rukun Warga dan Rukun Tetangga di Kecamatan Kramat Jati Tahun 2021	46
Tabel 5Jumlah Penduduk dan Luas Wilayah Kecamatan Kramat Jati.....	47



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Contoh Aplikasi Alpukat Betawi.....	7
Gambar 1.2 Contoh Syarat Pembuatan Kartu Keluarga	8
Gambar 4.1 Kantor Kecamatan Kramat Jati	45



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Petugas	87
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Masyarakat	88
Lampiran 3 Kuesioner Wawancara Pak Aris	91
Lampiran 4 Hasil wawancara ibu Listiko Rahman S.E	94
Lampiran 5 Hasil Wawancara Bapak Maulfi Nazir Ahmad S.Psi	97
Lampiran 6 Ibu Nadia	100
Lampiran 7 Bapak Adhitya	102
Lampiran 8 Bapak Arya Pratama	104
Lampiran 9 Bapak Kosim	106
Lampiran 10 Bapak Ruby	108

