

**PELAYANAN PRIMA PEREKAMAN KARTU TANDA PENDUDUK
ELEKTRONIK (E-KTP) DI KANTOR KECAMATAN BANYUATES
(Studi di Kantor Kec. Banyuates, Kab. Sampang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**

ADMINISTRASI PUBLIK



**Oleh :
ACH. YANI
NIM : 2016210004**

**KOMPETENSI PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2021**

RINGKASAN

Dalam Penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan bagaimana penerapan Pelayanan Prima Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kec. Banyuates Kab. Sampang. Dan Penelitian ini merupakan penelitian yang menjelaskan bagaimana yang terjadi dilapangan dan mampu memberikan solusi bagi instansi yang terkait, dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitiannya di Kantor Kec. Banyuates Kab. Sampang. Dan Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik Observasi, Wawancara Dan Dokumentasi dan lain-lain. Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* karena peneliti sudah mengamati sebelumnya.

Dan dalam Penelitian ini peneliti ingin membahas mengenai Pelayanan Prima dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kec. Banyuates. Dan dalam Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelayanan Prima dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kec. Banyuates sudah sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan menerapkan, ketepatan waktu, kesopanan dan keramahan, dan menyediakan berbagai fasilitas yang mumpuni dengan mengutamakan kepuasan Masyarakat.

Hasil penelitian membuktikan bahwa Pelayanan Prima dalam Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik di Kantor Kec. Banyuates sudah dikatakan sudah baik, dengan melihat dan mengamati beberapa kriteria sebagai berikut ; Pelayanan prima merupakan suatu kegiatan pemerintah dengan memberikan pelayanan yang terbaik dengan mengutamakan kepuasan masyarakat. Karena sejatinya masyarakat atau pun rakyat sebagai pemegang kekuasaan tertinggi di negara Republik Indonesia sesuai dengan undang-undang yang sudah berlaku. Pelayanan Prima dalam Perekaman E-KTP sebagai bentuk hak masyarakat dalam mendapatkan hak identitas diri dan hak tinggal. Apa yang diberikan oleh pemerintah Kec. Banyuates sudah semestinya disesuaikan standar pelayanan dan tingkat baik buruknya suatu pelayanan yang diberikan untuk masyarakat sehingga masyarakat akan merasa puas dengan apa yang diberikan pemerintah dan sekaligus untuk pemangkasan korupsi bisa teratasi mulai dari bawah.

Kata Kunci : Pelayanan Prima Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kec. Banyuates

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Ditengah maraknya permasalahan pelayanan administrasi yang menjadi sangat populer di tengah problem Pelayanan Publik saat ini dan timbulnya korupsi dimana-mana dan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Aturan dalam pelayanan ada untuk mengatasi timbulnya pemungutan biaya dalam pelayanan administrasi dan tidak ada timbul keluhan yang sering menjadi polemik di tengah masyarakat. Pelayanan Prima sendiri merupakan bagian dari prinsip pelayanan publik dalam mewujudkan Pemerintahan yang baik. Hal yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terlebih dalam Perekaman E-KTP tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan dan juga kekurangan peka dengan kekurangan yang terjadi di masyarakat. Sehingga Banyaknya upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan administrasi dan memecahkan masalah yang sering terjadi dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan E-KTP, maka dibutuhkan suatu strategi dalam Pelayanan Prima sehingga memberikan kepuasan kepada masyarakat. Suatu Pelayanan Publik, dikatakan prima apabila pelayanan tersebut bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat yang menerima layanan (Adin, 2016:2).

Pelayanan Prima sendiri bisa didefinisikan sebagai pelayanan yang menguntungkan dengan mengacu terhadap kepuasan masyarakat serta kenyamanan dan keamanan masyarakat.. Dan apabila instansi memiliki Standar Pelayanan, maka pelayanan tersebut dikatakan baik atau terbaik atau akan menjadi

prima, manakala bisa memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani dengan kata lain Pelayanan Prima dalam hal penerapan di Kantor Kecamatan sudah sesuai dengan yang permintaan Masyarakat.

Dan Dalam konteks Pelayanan Prima harus diberikan pada setiap warga negara, Dan tidak boleh pandang bulu karena kita mempunyai hak yang sama di mata hukum untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Oleh itu negara harus mengambil peranan dan bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan publik agar terbentuknya pelayanan prima dan tidak ada kata telat ataupun berbelit-belit dan cukup satu pintu. Dan juga disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengenai hal-hal berkaitan dengan etika pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan Publik oleh birokrasi publik di maksudkan untuk untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku objek pelayanan dari pemerintah dan selaku komponen dari warga negara dari suatu negara dan negara wajib berorientasi pada kesejahteraan pelayananan masyarakat.

Disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 menjelaskan bahwa pemerintah daerah baik Kabupaten/Kota mempunyai kewenangan penuh untuk mengatur daerahnya sendiri dalam lingkup otonomi daerah, dan juga harus bisa memaksimalkan pelayanan yang berbasis kesejahteraan masyarakat daerah. Pemerintah juga harus berperan aktif sebagai salah satu faktor strategis untuk mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakat khususnya dalam pelayanan administrasi.

Sesuai dengan uraian diatas, maka peneliti mengambil judul untuk membahas permasalahan tersebut dan mengangkat topik penelitian yaitu “Pelayanan Prima Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kantor Kecamatan Banyuates”.

1.2. Rumusan Masalah

Dengan permasalahan dan Latar Belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk membahas dan meneliti sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Pelayanan Prima Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kantor Kecamatan Banyuates?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Pelayanan Prima dalam Perekaman E-KTP di Kantor Kecamatan Banyuates.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat serta kegunaan yang peneliti mengharapkan dalam penelitian ini sebagai berikut ;

1. Secara Teoritis, diharapkan supaya memberikan kontribusi dalam pengembangan Ilmu Pengetahuan dan dapat membandingkan antara teori yang diperoleh di kampus dengan realita yang ada di lapangan, dan supaya bisa mengaplikasikan dan menerapkan ilmu pengetahuan, baik dalam lingkup pelayanan administrasi kependudukan dan dalam pelayanan publik.

2. Secara Praktis, yaitu sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat terhadap masyarakat maupun pemerintah kec. Banyuates Kabupaten Sampang dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam pelaksanaan Pelayanan Prima Perekaman E-KTP dan supaya terlaksana pelayanan yang efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Kamarudin. 2013. *Dasar-dasar Manajemen Modal Kerja*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anoraga, Pandji. 2014. *Manajemen Bisnis*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Anthony, Robert N. dan Vijay Govindarajan. 2015. *Management Control System (Sistem Pengendalian Manajemen) Buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.
- Arikunto, Suharsimi. 2016. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi VI)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Atmaja, Lukas Setia. 2011. *Manajemen Keuangan*. Yogyakarta: Andi.
- Anthony, Robert N dan Vijay Govindarajan, (2015) *Sistem Pengendalian Manajemen*. Jakarta: Karisma Publishing Group
- Afrifa, G. A. dan Padachi, K.2016. Working Capital Level Influence On SME Profitability. *Journal Of Small Business And Enterprise Development*, vol. 23, no. 1, pp, 44-63
- Ahmad, Kamarrudin. 2017. *Akuntansi Manajemen (Dasar-Dasar Konsep Biaya Dan Pengambilan Keputusan) Edisi Revisi*. Jakarta: PT Grafindo Persada.
- Argamaya, A. A. P. (2017) *Pengaruh Profitabilitas, Leverage, Collateralizable Asset, Dan Investment Opportunity Set Terhadap Kebijakan Dividen. Riset Akuntansi*, 1-20.
- Brealey, R. A., Myers, S. C., & Marcus, A. J. (2012b). *Dasar-Dasar Manajemen Keuangan Perusahaan Jilid 2 (Edisi 5)*. Jakarta: Erlangga.
- Bambang Riyanto. 2014. *Dasar-Dasar Pembelajaran Perusahaan*, ed. 4, BPFE-YOGYAKARTA.
- Brealy., Myers, dan Marcus. 2017. *Dasar-dasar Manajemen Keuangan Perusahaan*, Jilid 1. Jakarta : Erlangga.
- Brigham, Eugene F. dan Joel F. Houston. 2011. *Manajemen Keuangan*, Edisi Kedelapan. Jakarta: Erlangga.
- Dewi, Dewa Ayu Intan Yoga Maha dan Gede Mertha Sudiarta. 2017. *Pengaruh Profitabilitas, Ukuran Perusahaan, Dan Pertumbuhan Aset Terhadap Struktur Modal Dan Nilai Perusahaan. E-Jurnal Manajemen Unud*. Vol. 6, No. 4. ISSN: 2302-8912.

Hasibuan, Malayu S.P. 2011. *Manajemen, Dasar, Pengertian, Dan Masalah*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Horne, James C. Van dan John M. Wachowicz, JR. 2017. *Prinsip-prinsip Manajemen Keuangan*. Jakarta: Salemba Empat.

Husnan, Suad. 2018. *Manajemen Keuangan Teori dan Penerapan (Keputusan Jangka Pendek) Buku 2*. Yogyakarta: BPFE.

James C. Van Horne dan John M. Wachowicz, Jr (2013) . *Prinsip-Prinsip Manajemen Keuangan*, Quratul, Ain Mubarakhah. Jakarta: Salemba Empat.

Komarudin. 2018. *Analisis Manajemen Permodalan Modern*. Bandung: Alumni.

Lazaridis, Ioannis & Dimitrios Tryfonidis. 2014. *The Relationship between Working Capital Management and Profitability of Listed Companies in The Athens Stock Exchange*. <http://ssrn.com/abstract=931591>. (07 Juni 2011).

Padachi, Kesseven. 2016. *Trends in Working Capital Management and its Impact on Firms' Performance: An Analysis of Mauritian Small Manufacturing Firms*. <http://www.bizresearchpapers.com/Kesseven.pdf>. (07 Juni 2011).

Pemerintah Kabupaten Malang 2011. *Sejarah Keramik Klampok*. Banjarnegara: Pemkab Banjarnegara.

Pemerintah Kabupaten Malang. 2018. *Profil UKM Komoditi Unggulan Kabupaten Malang*. Malang: Pemkab Malang.

Rani, T. Sobhba. 2013. *Working Capital Components and Liquidity With Referance to Indian Dairy Companies*. <http://prj.co.in/setup/business/paper99.pdf>. (28 Juli 2013).

Riyanto, Bambang. 2019. *Dasar-dasar Pembelanjaan Perusahaan*. Yogyakarta: BPFE.

Santosa, Purbayu Budi dan Ashari. 2015. *Analisis Statistik dengan Microsoft Excel dan SPSS*. Yogyakarta: Andi.

Santoso, Singgih. 2011. *Buku Latihan SPSS Statistik Non Parametrik*. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Teruel, Pedro Juan & Pedro Martinez Solano. 2013. *Effects of Working Capital Management on SME Profitability*. <http://ssrn.com/abstract=894865>. (07 Juni 2011).

Subramanyam, K. R. dan John J. Wild. (2014) Buku 2. Edisi 10. *Analisis Laporan Keuangan, Jakarta: Salemba Empat.*

Sukirno, Sadono. 2013. *Makro Ekonomi, Teori Pengantar.* Penerbit PT. Raja Grafindo Persada, jakarta.