

**OPTIMALISASI PELAYANAN e-KTP DAN KIA DALAM
MEWUJUDKAN KOTA BATU HITS
(HOLISTIK, INTEGRATIF, *TEMATIC* DAN SPASIAL)**

**PROPOSAL PENELITIAN
Diajukan Sebagai Syarat Penelitian**



**Di Susun oleh
CONNY FELICIA BR. MANALU
NIM. 2018210092**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2022**

Conny Felicia Br. Manalu, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU

POLITIK, 2022

**OPTIMALISASI STANDAR PELAYANAN E-KTP PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU**

Dosen Pembimbing Utama : Dewi Citra Larasati, S. AP., Msi

Dosen Pembimbing Pembantu : Abd. Rohman, S.Sos., M.AP

Abstrak.Di masa pandemi covid-19 ini , semua orang mengalami disabilitas, yang berdampak pada masyarakat dan juga pemerintah. Pelayanan negara juga harus segera beradaptasi dengan kondisi yang ada. Hal yang ditemukan oleh peneliti saat melakukan penelitian yaitu terdapatnya perubahan standar pelayanan untuk mengoptimalkan pelayanan yang ada, selain itu terdapat pelayanan online yang disediakan oleh pemerintah untuk mempermudah masyarakat melakukan pelayanan akan tetapi minim jumlah masyarakat yang melakukan pelayanan melalui online. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif yang disertakan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi, dengan menggunakan metode tersebut peneliti dapat menganalisis fenomena atau masalah yang terjadi di lapangan sehingga sehingga mendapatkan hasil penelitian yang akurat seperti yang diharapkan. Hasil dari penelitian pelayanan Optimalisasi Standar Pelayanan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu menunjukkan indikator yang peneliti temukan di lapangan melalui, wawancara, dokumentasi dan observasi, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu pada pelayanan pembuatan e-KTP sudah cukup baik akan tetapi ada beberapa hal yang perlu diperbaiki untuk mengoptimalkan pelayanan yang ada.

Kata Kunci : Optimalisasi, Standar Pelayanan, E-KTP

BAB I

LATAR BELAKANG

Pemerintah daerah berhak merumuskan dan mengatur peraturan yang berada di daerah, dengan cara menjalankan kewenangannya dan menyediakan pelayanan administrasi.

Prinsip dalam pelayanan meliputi, kesederhanaan pemberian pelayanan, ketika dalam proses pelayanan tidak rumit, maka pelayanan akan mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Selain kemudahan dalam menyediakan pelayanan, kejelasan waktu merupakan prinsip dari kepegawaian itu sendiri, dimana pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai waktu yang telah ditetapkan. Dan prinsip yang terakhir ialah, pegawai pelayan publik memiliki kewajiban untuk memberikan pelayanan dan memecahkan masalah untuk melayani masyarakat.

Layanan administrasi penduduk sangat dibutuhkan saat ini, salah satu diantaranya ialah pelayanan pengelolaan masyarakat, karena layanan ini dapat membantu kegiatan sehari-hari, baik untuk pendidikan, pekerjaan, kesehatan, pariwisata, bahkan untuk bekerja dengan pihak asing. Pemerintah bertanggung jawab atas pelayanan kependudukan, baik pemerintah kota, kabupaten, desa atau kecamatan, yang menginisiasi pendaftaran kependudukan agar setiap warga terdaftar pada administrasi terkait dengan Direktorat Kependudukan. Adapun contoh dari pelayanan bagi penduduk adalah KK, e-KTP, pelayanan KIA, dan lain-lain. Ketersediaan dokumen-dokumen ini sangat penting dan sebagai warga negara wajib memiliki dokumen tersebut.

Batu merupakan kota wisata yang menjadikan tempat yang nyaman untuk berbisnis. Tidak bisa dihindari banyak pendatang baru yang juga membawa anggota keluarganya agar relevan dengan dokumen kependudukan. Kota Batu saat ini sedang berbenah, dalam menyediakan layanan prima kepada warga salah satunya dengan dibangunnya pusat layanan administrasi untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam pelayanan dokumen kependudukan. Sebelum Mall Pelayanan dibangun, Pemkot Batu terus berupaya mengoptimalkan pelayanan yang ada.

Di masa pandemi covid-19 ini , semua orang mengalami disabilitas, yang berdampak pada masyarakat dan juga pemerintah. Pelayanan negara juga harus segera beradaptasi dengan kondisi yang ada. Selain itu, beberapa waktu sebelum munculnya klaster perkantoran yang mengakibatkan pembatasan layanan. Hal tersebut juga dirasakan oleh Pemkot Batu terkait dengan permasalahan yang dihadapi yang menyebabkan belum maksimalnya pelayanan, sehingga pelayanan kependudukan dilakukan melalui sistem online dan hanya sedikit masyarakat yang mengetahui cara mengaksesnya . Layanan online dan dokumen lainnya terhambat, menciptakan masalah bagi layanan kependudukan. <http://voicejatimpost.com/news/ini-multiple-kendala-yang-untung-pelayanprima-dispenduk-capil-kota-batu/>. Diakses Rabu 4 Agustus 2021.

Hambatan yang ditimbulkan oleh covid-19 ini merupakan kendala yang dihadapi oleh Pemkot Batu. Dengan adanya permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang, “Optimalisasi Standar Pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

1.1 Rumusan Masalah

Mengajukan pertanyaan merupakan bagian terpenting dalam proses penyusunan karya ilmiah. Karena peneliti dituntut untuk dapat menggambarkan masalah, dan akan menjadi fokus penelitian, maka masalah tersebut diungkapkan sebagai berikut:

1. Bagaimana optimalisasi standar pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu ?
2. Apa saja permasalahan pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

1.2 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah untuk menunjukkan hasil yang diperoleh setelah penelitian selesai, sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban atas permasalahan penelitian yang diajukan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Optimalisasi standar pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

1.3 Manfaat Penelitian

Menurut Soekidjo (2010:73), kelebihan penelitian terletak pada pengalaman dalam proses belajar mengajar khususnya dalam bidang metodologi penelitian, sehingga kelebihan penelitian secara umum adalah:

1. Manfaat Praktis: sebagai sumbangan ilmu kepada pembaca yang ingin memahami tentang optimalisasi pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. Manfaat Akademis: sebagai referensi dan acuan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik kembali membahas optimalisasi pelayanan E-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Hasil penelitian ini diharapkan untuk dapat menambah pengetahuan sekaligus acuan dan referensi dalam melakukan penelitian “Optimalisasi Pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayat. 2015 dan 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Icha Musdalifah. (2020). *Optimalisasi Pelayanan E-KTP Dalam Presektif New Public Service (NPS) di Kota Tarakan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tarakan)* eprints.umm.ac.id.
- KEPMENPAN No. 63 / 2003 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.
- Maria Melcilin Irenes; Emei Dwinanarhati Setiamandani.(2019) *Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Identitas Anak (Kia)* JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ISSN.2442-6962 Vol. 8 No 4.
- M.Jarnawansyah. (2019) *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumbawa Tahun 2019*.Nusantara Journal of Economics (NJE) <http://jurnal.uts.ac.id/index.php/nje> Vol.01,No 02, Edisi Desember 2019 ISSN: 2714-5204.
- Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.
- Rohman, Abd & Hardiyanto, Willy Tri. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.
- Satijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya. Kanisius.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Undang-Undang No 13 Tahun 2014
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik.
- UU No 32 Tahun 2004 Pemerintah Daerah.
- Permendagri 2 Tahun 2016 Kartu Identitas Anak.