

**PENERAPAN ASAS PELAYANAN PUBLIK  
PADA PROSES E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**Merupakan Salah Satu Syarat  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**OLEH  
SEPRIANUS LEWU  
NIM: 2017210191**

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

**2022**

## **RINGKASAN**

Terdapat banyak birokrasi dalam prakteknya yang terbilang tidak sesuai dengan idealnya sesuai dengan adanya pelayanan yang tidak pasti dan maraknya dan juga liarnya pungutan dan juga hak dan juga martabat sebagai warga diabaikan serta sering ditemukan setiap satuan birokrasi publik. Mengetahui asas pelayanan dan faktor pendukung dan penghambat pada pelayanan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP) di Kota Malang adalah tujuan penelitian. Jenis penelitian kualitatif dengan teknik penentuan informan yaitu purposive sampling. Dengan hasil penelitian bahwa berdasarkan asas transparansi dan juga akuntabilitas cukup baik dan telah memenuhi kebutuhan masyarakat, serta sudah efektif dalam melakukan tindakan kondisional dalam keadaan tertentu yang tidak diinginkan dan juga berhasil mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat dan dalam melakukan pelayanan publik kepada setiap masyarakat akan diberlakukan secara adil tanpa membedakan golongan, suku, ras dan agama. Faktor pendukung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam melakukan pelayanan publik adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Sedangkan faktor penghambat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dalam melakukan pelayanan publik adalah beberapa masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik. Disarankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dan juga melakukan peningkatan SDM dalam melakukan pelayanan publik khususnya E-KTP.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik; E-KTP; Dispendukcapil**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintahan yang terbilang baik sebagai kesentralan isu yang dikatakan baik untuk mengelola administrasi umum. Kencarnya tuntutan yang nantinya yang melakukan adalah masyarakat untuk kepemimpinan dalam melakukan pelaksanaan pemerintah yang dikatakan baik bila memiliki kesesuaian perencanaan karena tujuan peningkatan pengetahuan dan juga masyarakat yang mendapatkan pendidikan. Globalisasi sangat memberikan pengaruh yang terbilang besar. Pemerintah dalam menjalankan sistem yang diselenggarakan juga menggunakan pola, namun tidak mempunyai kesesuaian berdasarkan penataan masyarakat yang telah memiliki perubahan. Sehingga menjadi hal yang terbilang lumrah jika kalangan masyarakat melakukan penuntutan dan juga tentunya pemerintah merespon dan melakukan perbaikan yang sesuai harapan masyarakat dan nantinya bisa terwujud pemimpin yang terbilang baik.

Rangkaian dari yang namanya kegiatan kebutuhan yang dilakukan pemenuhan dalam pelaksanaan pelayanan kesesuaian regulasi dalam undang-undang untuk setiap warga dalam negara dan juga penduduk yang mempunyai barang dan juga jasa serta melayani administrasi yang sudah tersedia dan diselenggarakan dalam bentuk pelayanan umum sebagai perintah uu no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Terdapat banyak birokrasi dalam prakteknya yang terbilang tidak sesuai dengan idealnya sesuai dengan adanya pelayanan yang tidak pasti dan maraknya dan juga liarnya pungutan dan juga hak dan juga martabat

sebagai warga diabaikan serta sering ditemukan setiap satuan birokrasi publik. Keseringan banyak melihat dan juga mendengar adanya praktek dan juga dalam berperilaku dalam berbirokrasi ketidaksopanan dan ketidakramahan dan juga mendiskriminasi serta ketidak transparannya dan terbilang berbelit-belit serta ketidakpastian mulai dari biaya maupun waktu telah terjadi. Kekurangan transparansi dan juga akuntabilitas lah yang menjadi penyebabnya saat menyelenggarakan pelayanan dalam publik (Dwiyanto dan Wibawa, 2017).

Penyelenggara pelayanan publik sebagai institusi yang menyelenggarakan pelaksanaan pelayanan dan berbadan hukum serta pembentukannya memang untuk kepentingan pelayanan yang bersifat umum. Sebagai satuan dari pekerjaan yang menyelenggarakan dalam hal ini adalah atasan dalam bekerja tentunya mempunyai pimpinan yang nantinya membawahi langsung dari beberapa kegiatan pekerjaan untuk pelayanan umum. Pelayanan umum yang dilakukan oleh organisasi pemerintah dan juga yang menyelenggarakan disebut penyelenggara organisasi sebagai yang menyelenggarakan pelayanan umum yang terdapat dalam lingkungan dari lembaga pemerintah seperti negara dan perusahaan dan juga lembaga yang tidak ketergantungan lainnya yang telah melakukan proses pembentukannya melalui undang-undang dalam melakukan pelayanan umum serta dalam hukum badan lainnya pembentukannya hanya untuk melakukan layanan umum. Mulai dari pejabat dan pegawai dan juga petugas serta setiap individu yang melaksanakan kegiatan bekerja dalam organisasi yang menyelenggarakan dan juga melaksanakan tugas dan tindakannya serta rangkaian layanan umum dalam kegiatan disebut pelaksana pelayanan umum.

Akuntabilitas sebagai pemberian kewajiban yang dipertanggungjawabkan dalam melakukan penjelasan berkinerja dan juga tindakannya sebagai individu ataupun badan dari hukum serta pimpinan dalam organisasi untuk pihak yang mempunyai hak dan kewenangan dalam melakukan permintaan seperti keterangan bentuk tanggung jawab. Menurut Halim dan iqbal (2012) publik yang bersektor dalam organisasi pusat dan juga daerah dimana keterlibatan perusahaan yang nantinya akan memiliki keterlibatan dengan negara karena telah menjadi bagian dari pelaksana pemerintah sehingga ketika berhadapan dengan masalah yang terbilang banyak dan individu yang semacam tugas dan juga tanggung jawabnya dan pelayanan yang berfungsi dalam hal melayani administrasi dan ketertiban dan juga pendidikan serta kesehatan alami gangguan.

Terdapat warga yang menyalahkan layanan yang dilakukan oleh organisasi perangkat daerah atau disingkat dengan OPD banyak sekali ketidakpuasannya dalam pelayanan pembuatan KTP atau E-KTP dan KK serta akte kelahiran. Selanjutnya, setelah melakukan pengurusan syarat-syarat yang nantinya menjadi kebutuhan pembuatan E-KTP, namun proses pengambilan hasil yang seperti surat keterangan sebagai KTP yang digantikan dan juga banyak yang melakukan antri sampai beberapa jam (<https://malangvoice.com>. 14 januari 2020). Namun dilihat dari masalah tersebut tidak sesuai dengan uu no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai perangkaian dalam kegiatan untuk memenuhi layanan yang nantinya akan dibutuhkan kesesuaian pelayanan untuk memenuhi sesuai ketentuan yang berlaku untuk semua warga yang ada dalam negara dan penduduk yang mempunyai barang serta jasa dan juga layanan yang beradministrasi yang telah tersedia yang

dilakukan oleh pihak penanggung jawab terselenggaranya layanan yang bersifat umum.

Sehingga masyarakat yang menyadari dan juga warga dalam negara serta penduduk dan setiap individu maupun kelompok dan lembaga adalah pihak-pihak yang merasakan dan juga menerima manfaat dari pelaksanaan layanan umum yang bersifat tidak langsung dan juga bersifat langsung. Tentunya pelayanan mempunyai standar karena dijadikan sebagai indikator yang nantinya akan digunakan dalam berpedoman menyelenggarakan pelayanan serta pengacuan nilai dan kualitas dari layanan karena dimaknai sebagai janji dari penyelenggara dan juga sebagai kewajiban kepada masyarakat pelayanan dalam hal ini rangka layanan yang mempunyai kualitas dan cepat dan juga mudah serta terjangkau dan teratur.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Rumusan masalahnya yaitu:

1. Bagaimana asas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) di Kota Malang?
2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat asas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) di kota Malang?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitiannya yaitu:

1. Untuk mengetahui asas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) di Kota Malang.
2. Untuk mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat asas pelayanan elektronik kartu tanda penduduk (E-KTP) di kota Malang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

##### 1. Manfaat akademis

Melalui hasilnya dari penelitian nantinya dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk administrasi publik khususnya bagi kajian manajemen publik serta sebagai bentuk mengestafetkan ilmu pengetahuan dan juga sebagai rujukan untuk peneliti sebagai landasan dalam dunia kerja.

##### 2. Manfaat praktis

Melalui hasil dari penelitian dengan harapan mampu dijadikan kontribusi dalam memberikan informasi yang terbuka untuk pemerintah dan masyarakat dan juga pihak swasta yang berlandaskan pada asas pelayanan yang bersifat umum seperti layanan E-KTP yang berada di Kota Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Asrini Hs, Sudarmi, Hafiz Elfiansya Parawu 2019. Pengaruh Dimensi Etika, Akuntabilitas Dan Transparansi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Sound Governance Di Kantor Samsat Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, 5 (3).
- Basri K, Sarinah. 2016. *Akuntansi Sektor Publik*. Yogyakarta: K-Medi
- Bastian, Indra. 2016. *Akuntansi Sektor Publik: Suatu Pengantar*. Jakarta: Erlangga
- Dari URL <https://disdukcapil.banjarmasinkota.go.id>. Diterbitkan pada 31 Juli 2013. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin. Diakses pada tanggal 7 Juni 2021.
- Dwiyanto, Agus. Dkk. 2017 *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan*. Universitas Gadjah Mada : Yogyakarta.
- Halim, Abdul dan Iqbal. 2012. *Pengelolaan Keuangan Daerah*. Yogyakarta: STIM YKPN.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Herizal, Mukhrijal, dan Marno Wance 2020. Pendekatan Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Mengikuti Perubahan Paradigma Baru Administrasi Publik. *Journal of Governance and Social Policy*, 1 (1).
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia; 2009
- Lalolo. 2003. Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi. Sekretariat Good Governance Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. (2018). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nining Nurmantari Usman, Jaelan Usman, Abdi 2016. Akuntabilitas Dan Transparansi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pembuatan Sim) Di Kantor Satlantas Polrestabes Makassar. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(2).
- Nawawi, H. 2012. *Metode Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2016. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Supriatna, Nico. 2015. Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui e-Government. Malang: Bayumedia Publising

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV

Ulum, Ihyaul, 2015. *Akuntansi Sektor Publik*, Graha Ilmu, Yogyakarta.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.