

**UPAYA PENGEMBANGAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENGURUSAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN**

SKRIPSI



Disusun Oleh:

YULPINA

NIM. 2018210194

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

2022

**UPAYA PENGEMBANGAN PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENGURUSAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN**

Nama : Yulpina
Nim : 2018210194
Prodi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Dosen Pembimbing Utama : Dr. Willy Tri Hardianto,S.Sos.,MM.,M.AP
Dosen Pembimbing Pendamping : Dewi Citra Larasati, S.AP., M.Si

ABSTRAK

Upaya Pengembangan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan. Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis upaya pengembangan pelayanan publik dalam pengurusan dokumen kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Manfaat penelitian ini adalah Manfaat Teoritis, Manfaat Praktis. Sumber Data Data Primer Data sekunder. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), *interview* (wawancara), dokumentasi dan gabungan ketiganya. Teknik Analisis Data Reduksi Data (Data Reduction) Penyajian Data (Data Display) Penarikan Kesimpulan Keabsahan Data triangulasi, misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi atau dokumen. Hasil penelitian dalam upaya yang dilakukan di Dispenduk Capil Kota Batu untuk memperlancar pelayanan kependudukan dengan adanya penerapan berupa inovasi seperti pelayanan online, Mobil keliling, Jemput Bola, Jempol Pak

Bahir, 3 in 1, Mobil senyum. Dengan adanya inovasi tersebut sangat membantu untuk kelancaran dan mempermudah pelayanan bagi masyarakat. faktor pendukung dan pengemabagan kelancaran dalam melayani masyarakat, Sedangkan faktor penghambatnya masih begitu banyak sarana dan prasarana yang belum lengkap seperti kekurangan stok blanko dan terjadinya gangguan pada website atau situs pelayanan, setelah masa pandemi pelayananya terbatas dan dilakukan secara online melalui website atau situs yang telah disediakan oleh Dispendukcapil Kota Batu, dan Sebagian masyarakat masih kurang paham IT.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Dokumen Kependudukan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebuah peran pemerintah sangat terpenting di kalangan pemerintahan ialah dapat memberikan service terhadap publik secara efektif efisien kepada seluruh penduduk sebagai bentuk pelayanan dasar masyarakat. maka dibutuhkan dokumen pekerjaan administrasi sehari-hari bagi masyarakat, kegiatan seperti (KTP), (KK), (KIA) dan dokumen lainnya. Peran tersebut telah dijelaskan secara lengkap oleh UU No. 25 Tahun 2009 bahwa kegiatan penyediaan barang atau jasa dan/disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga negaranya/penduduk berdasarkan perundang-undangan, Serangkaian kegiatan.

Sebagai penyelenggara kebutuhan masyarakat, pemerintah harus mengembangkan tanggung jawab dan terus bekerja keras agar memberi service dalam meningkatkan pelayanan publik, Disisi lain, kepuasan masyarakat merupakan indikator yang mengukur keberhasilan service melalui publik, dengan demikian dalam memberi pelayanan harus melihat pada mutu dan kualitas dalam memberikan pelayanan, upaya memenuhi kebutuhan orang-orang secara maksimal. Meski seringkali belum sesuai harapan karena selama ini masih rumit, lambat, mahal dan melelahkan (Rukayat/ Yayat. 2017).

Pemerintah diharapkan dalam melaksanakan pelayanan publik, baik, masyarakat telah berupaya melahirkan program-program maupun membantu dalam pelayanan, baik dalam melakukan pelayanan yang ada dispendukcapil

Kota Batu sudah cukup efektif, serta sangat tepat pada saat sebelum adanya pandemi melanda Indonesia secara khusus, bisa dibuktikan lewat program-program yang diimplementasikan dalam melayani masyarakat contoh keberhasilan yang diterapkan selama ini adalah, pelayanan keliling dengan menggunakan Mini Bus dalam melayani orang-orang di desa-desa seluruh wilayah. Orang Dengan adanya pelayanan ini membuat orang lebih dimudahkan dalam mengelola berkas yang dibutuhkan, terutama bagi orang jarak dan akses jauh, dan terutama sangat membantu bagi orang-orang memiliki kebutuhan-kebutuhan khusus.

Pada masa Covid-19 menjadi salah satu aspek yang dapat dipengaruhi, karena saat ini mengharuskan supaya datang secara langsung ke dinas-dinas terkait untuk mengelola Dokumen administrasi. Sementara pada dimasa Covid-19, masyarakat dilarang untuk datang dalam jumlah besar karena akan menimbulkan kerumunan dan melanggar peraturan Kesehatan, Adapun berbagai kebijakan sebagaimana telah dicapai oleh pihak pemerintahan, misalnya dapat mengarahkan untuk bekerja, belajar, dan beribadah di rumah, atau yang sering disebut dengan Work From Home, menerapkan jarak sosial, atau yang sering dikenal dengan nama PSBB sebagaimana mempunyai sebuah tujuan supaya rantai penularan Covid-19 bisa terhambat di Indonesia (Taufik Hardi Warsono, 2020).

Berdasarkan penjelasan pegawai staf Biro urusan sipil, mengatakan bahwa, sebelum pandemi melanda, pelayanan tidak dibatasi namun setelah pandemi melanda baru mulai menerapkan aturan menerapkan aturan pembatasan service

publik bagi masyarakat, perihal ini supaya tidak terjadinya kerumunan masyarakat. Adapun service publik cuma menerima service 75 orang yang akan melakukan pelayanan administrasi setiap harinya. Era pandemi mengharuskan orang-orang untuk terbiasa dengan pola pelayanan yang diterapkan oleh Dikendukcapil Batu, masyarakat masyarakat diharuskan terbiasa dengan pembatasan pelayanan langsung (tatap muka) yang diterapkan oleh pemerintah. Upaya yang dilakukan untuk membatasi persoalan tersebut, pemerintah mencoba menggunakan media internet agar sistem pelayanan jarak jauh tanpa harus datang secara langsung ke lokasi, pelayanan yang berbasis elektronik memang merupakan upaya yang efektif untuk mengurangi kerumunan masyarakat akan tetapi pada kenyataannya ditemukan Sebagian masyarakat belum begitu paham dengan IT, karena masyarakat sudah terbiasa dengan pola pelayanan secara langsung (tatap muka) Sebagian dari masyarakat yang minim pemahaman tentang Informasi Teknologi (IT) untuk digunakan.

Belum lagi gangguan pada website yang sering digunakan sebagai media, sering terjadinya gangguan pada website yang membuat orang-orang enggan menggunakan pola yang berbasis elektronik. Walaupun pengembangan demikian sebenarnya sangat dibutuhkan pada masa Covid-19 mengingat service publik hal penting bagi penduduk secara luas. Usaha melakukan program demi pengembangan service publik supaya lebih baik dalam melayani penduduk pada jaman pandemic, Pada era pandemi layaknya Tahun ini tidak berpengaruh terhadap tingkat pelayanan kepada masyarakat, perihal sejatinya tetap akan terus dilakukan karena merupakan kebutuhan orang-orang sehingga pengembangan

pelayanan akan terus diupayakan supaya sanggup memberi pelayanan secara maksimal, dan hal ini sangat menarik bagi peneliti untuk dapat mengetahui lebih lanjut berkait fenomena ini. Berangkat dari kejadian demikian, Peneliti tertarik dapat mengulas fenomena dan persoalan ini lebih lanjut dalam sebuah penelitian, terkait upaya pengembangan pelayanan publik dalam pengurusan dokumen kependudukan, berupa (KTP), (KK) dan (KIA).

. Adapun fokus penelitian yang akan peneliti kaji lebih jauh dalam penelitian ini adalah tentang Upaya Pengembangan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu serta untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dari fenomena tersebut. Karena itu dalam rangkaian penelitian ini, peneliti sangat tertarik untuk melihat dan mengkaji fenomena ini lebih jauh dalam sebuah penelitian, maka dari itu peneliti akan mengambil judul tentang “**Upaya Pengembangan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Dokumen Kependudukan** yang akan dilaksanakan pada (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan Masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana upaya pengembangan pelayanan publik dalam pengurusan dokumen kependudukan pada (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu). ?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat upaya pengembangan pelayanan publik dalam pengurusan dokumen

kependudukan pada (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu) ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis upaya pengembangan pelayanan publik dalam pengurusan dokumen kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat upaya pengembangan pelayanan publik dalam pengurusan dokumen kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis, penelitian ini dapat dijadikan suatu bahan studi perbandingan selanjutnya bagi pengembangan ilmu sosial yang berkaitan dengan Upaya pengembangan Pelayanan Publik dalam pengurusan dokumen Kependudukan, di (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).
2. Manfaat Praktis dari penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi dan masukan serta acuan bagi para akademisi yang akan melakukan riset dengan fenomena yang sama, manfaat ini diharapkan berlaku juga bagi

pemerintah dalam hal ini di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, untuk mengetahui Upaya Pengembangan Pelayanan Publik dalam pengurusan dokumen Kependudukan, di (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. 1992. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksra.
- Ade Syarif Maulana. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOL*. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol 7 Nomor 2.
- Dian Novita Fitriani. 2018. *Kajian Tentang Document Tinjauan pada Gerakan Dokumentalis Baru*. Jurnal Ilmu Perpustakaan Universitas Indonesia. Vol 20 Nomor 1.
- Fiat Justitia. 2016. *Inovasi Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Pemerintahan. Vol. 10 Nomor 3.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta:PT.Raja Grafindo Persada.
- Harius Eko Saputro. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Vol. 2 Nomor 1.
- Imam Hanafi & Mitnto Hadi. 2011. *Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Terpadu*. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Vol. 1 Nomor 6.
- Indra Gunawan. 2020. *Implementasi Program Kartu Identitas Anak Melalui Pelayanan Keliling (Studi di Desa Pematang Mayan Kecamatan Rantau Rasau Kabupaten Tanjung Jabung Timur Provinsi Jambi)*. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Vol. 4 Nomor 2.

Indra Kanedi & Leni Natalia. 2017. *Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu*. Jurnal Pseudocode. Vol. 6 Nomor 1.

Januar Ida Wibowati. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT Muarakati Baru Satu Palembang*.

Jurnal Fakultas Ekonomi.

Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara

Margareth Selong Welson Y & Rompas Very Londa. 2017. *Transparansi Pelayanan Pembuatan E-KTP di Kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat*. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Vol 4 Nomor 48.

Miles, Huberman, dkk. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Method Sourcebook*.

Moleong Lexy J. T. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosdakarya.

Natalia & Firdausi, Firman. 2018. *Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Vol.7 Nomor 1.

Neneng Siti Maryam. 2016. *Mewujudkan Good Governce Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. Vol. 6 Nomor 1.

Paham Ginting & Arlina Nurbaity Lubis. 2014. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Word of Mouth Mahasiswa Program Studi Dipolma III Administrasi Perpajakan Fisip Usus*. Jurnal Manajemen. Vol. 14 Nomor 2.

Rahman Al Pandi. 2016. *Implementasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten)*. Jurnal Ilmu Pemerintahan. Vol. 4 Nomor 1.

Rianandita Arsy Elkesaki, Riska Dwi Oktaviani & Meliana Putri Setyاهرlambang. 2021. *Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Bandung*. Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial dan Politik. Vol. 5 Nomor 1.

Rohman, Abd & Trihardianto. W.T. 2019. *Reformasi Birokrasi dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.

Rukayat, Yayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasir Jambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA). Vol. 11 Nomor 2.

Ristra Astriani. 2016. *Pengaruh Semangat Kerja dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Penggunaan Jasa Puskesmas Wah Halim Kota Lampung*. Jurnal Kebijakan dan Pelayanan Publik.

Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.

T Ajarwani. 2018. *Kajian Teori*. Jurnal Adimistrasi Pendidikan. Vol. 3 Nomor 1.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Umi Latifa. 2017. *Aspek Perkembangan pada Anak Sekolah Dasar Masalah dan Perkembangannya*. Jurnal Akademica. Vol.1 Nomor 2.

Yin, Robert K. (2011). *Qualitative Research From Start To Finish*. New York.

Wahyu Rahmadhani. 2017. *Penegakan Hukum dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik*. Jurnal Fakultas Hukum. Vol. 12 Nomor 2.

Will Tri Hardianto. 2018. *Pelayanan Perijinan Pariwisata Di Kota Batu dengan Perspektif Penta Helix*.

Zulkifli Rusby & Najmi Hayati. 2017. *Upaya Guru Mengembangkan Media Visual dalam Proses Pembelajaran Filih di Man Kuok Bangkinang Kabupaten Kampar*. Jurnal Al-hikmah Universitas Islam Riau. Vol. 14 Nomor 1.