

Dewiliana Jaiman

by UNITRI Press

Submission date: 20-May-2024 02:48AM (UTC-0500)

Submission ID: 2271044959

File name: Dewiliana_Jaiman.docx (119.78K)

Word count: 1012

Character count: 7171

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN KEPENDUDUKAN DALAM
PEMBUATAN KTP ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL KOTA MALANG**

SKRIPSI



Oleh:

DEWILIANA JAIMAN

NIM: 2020120148

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG**

2024

RINGKASAN

Bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, penelitian ini dilakukan untuk menilai standar pelayanan publik dalam pembuatan KTP elektronik. Teknik penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Menyajikan data secara tepat, menyeluruh, dan teliti sekaligus mendeskripsikan kejadian dan fenomena di lapangan merupakan tujuan dari teknik deskriptif kualitatif. Dokumentasi, wawancara, dan observasi digunakan untuk mengumpulkan data. Triangulasi sumber digunakan dalam penelitian ini untuk menjamin keakuratan data yang dikumpulkan. Teknik analisis data terdiri dari empat langkah: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan pengambilan kesimpulan. Berdasarkan teori Zeitham dan Parasuraman, Ellitan dan Anatan (2017:135) menyatakan bahwa hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan e-KTP menggunakan lima indikator: terjamin, dapat diandalkan, responsif, empatik, dan asli. Berdasarkan kelima faktor tersebut, temuan menunjukkan bahwa kualitas layanan e-KTP masih tergolong rendah. Berkurangnya akses masyarakat terhadap layanan e-KTP disebabkan oleh beberapa faktor, seperti buruknya infrastruktur bangunan, kurangnya tenaga kerja di industri jasa, terbatasnya lokasi layanan, kurangnya pengetahuan pegawai, kecerobohan polisi, dan seragam yang tidak sesuai.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan e-KTP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Ratminto dan Atik (2016), layanan adalah setiap aktivitas yang terlihat (yaitu, dapat disentuh) atau rangkaian aktivitas yang terlihat yang dihasilkan dari kontak pegawai publik atau dari tawaran lain yang dibuat oleh organisasi yang menyediakan layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah kemasyarakatan. Definisi ini menyatakan bahwa siapa pun yang membantu mengatur dan menyiapkan barang atau jasa yang dipindahkan dari satu orang ke orang lain dianggap sebagai pelayan. Pelayanan publik merupakan kriteria penting untuk menilai efektivitas administrasi kota dan federal. Penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dengan memperhatikan kepentingan masyarakat dan mengutamakan kepuasan masyarakat dikenal dengan istilah *good governance*. Istilah bahasa Inggris "publik" yang mengacu pada seluruh bangsa atau komunitas adalah asal kata "publik". Dalam Bahasa Indonesia Baku, "generik" lebih tepat diterjemahkan menjadi "umum" yang artinya besar, ramai, dan ramai. Setiap program yang disponsori pemerintah yang membantu sekelompok individu dalam melakukan kegiatan yang memuaskan dan menguntungkan suatu unit atau kelompok dianggap sebagai layanan publik, meskipun hasilnya tidak ada hubungannya dengan kebaikan yang sebenarnya (Sinambela, 2016).

Setiap organisasi pemerintah harus mampu memberikan layanan yang luar biasa. Ada beberapa keuntungan meningkatkan standar layanan organisasi melalui layanan pelanggan yang berkualitas. Indikator standar pelayanan yang luar biasa pada bidang usaha meliputi fasilitas, kualitas lingkungan, keramahan, ketepatan, ketepatan waktu, dan tanggung jawab. Karena kemajuan teknologi dan komunikasi digital, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menerapkan KTP konvensional sebagai pengganti KTP Elektronik (KTP-e). Kehidupan di Bumi telah berubah akibat meluasnya penggunaan teknologi informasi yang kini mencapai puncaknya (Emqi, M.F. 2021). Masa berlaku Key Transfer Protocol (KTP) tradisional yang hanya digunakan untuk identitas terbatas. Sebaliknya, Kartu Tanda

Penduduk elektronik secara otomatis disetujui dan diperkenalkan pada tahun 2011. Kartu identitas elektronik ini memiliki mikrochip penyimpan data yang memungkinkan kartu tersebut menyimpan semua data pribadi yang diperlukan untuk berbagai keperluan. Masyarakat juga dapat menggunakan KTP elektronik yang masih berlaku di luar negeri. Bagi setiap Warga Negara Indonesia (WNI) yang berumur sekurang-kurangnya tujuh belas tahun, Badan tersebut mengklaim, setiap prosedur administrasi memerlukan penggunaan KTP elektronik. Manusia sekarang dapat mencapai tujuan mereka dan melakukannya dengan lebih sukses berkat kemajuan teknologi. Berbagai perangkat lunak dan sistem dikelola oleh pemerintah, salah satu lembaga pemerintah daerah pendukung program ini. Perubahan besar dalam pelayanan publik seringkali merupakan hasil dari ekspektasi masyarakat terhadap kemajuan teknologi. Untuk menjamin kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima, pemerintah harus menyadari perkembangan ini dan mengambil langkah-langkah proaktif untuk mencegah munculnya permasalahan yang dapat membahayakan kinerja integritas. Namun, tampaknya situasi yang disebutkan di atas tidak sesuai dengan norma-norma konvensional. Meskipun permintaan blanko meningkat, terutama dari ¹¹ masyarakat Indonesia yang berusia 17 tahun ke atas, layanan e-KTP masih menghadapi kendala antara lain kualitas layanan yang buruk dan kekurangan formulir e-KTP. Hal ini semakin menegaskan betapa pentingnya setiap orang untuk segera memiliki e-KTP.

Kerusakan sistem pada saat proses KTP elektronik (listrik padam) menjadi permasalahan lain yang harus ditangani Dinas Kependudukan Kota Malang. Karena itu, pengaruhnya cukup besar terhadap pembuatan KTP elektronik juga. Pengguna akan mengalami waktu tunggu yang lebih lama karena semua sistem tidak berfungsi dengan baik. Permasalahannya adalah layanan ini tidak sepenuhnya menginput data demografi sehingga mengakibatkan statistik tidak akurat dan menurunkan kepuasan masyarakat.

Uraian permasalahan tersebut memperjelas bahwa ¹⁰ tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan merupakan hal yang sangat

penting. Permasalahan yang diulas sebelumnya menjadi gambaran bagaimana ketidakpuasan masyarakat berkembang.

Berdasarkan informasi dan observasi atas permasalahan yang mengemuka di atas mengenai pembuatan KTP elektronik, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan KTP elektronik Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan informasi sebelumnya, isu-isu berikut akan dibahas dalam penelitian ini:

1. Bagaimana hubungan tingkat kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan kependudukan yang diberikan dalam pembuatan e-KTP?
2. Apa saja aspek pendukung tingginya kualitas pelayanan kependudukan dalam pembuatan e-KTP yang berpotensi meningkatkan kepuasan masyarakat?
3. Apa saja hambatan terhadap kemampuan dalam memberikan pelayanan kependudukan berkualitas pada e-KTP yang mengukur kepuasan masyarakat?
4. Bagaimana rencana aksi penyelesaian permasalahan e-KTP terkait kepuasan masyarakat?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitiannya adalah :

1. Untuk menilai kualitas pelayanan kependudukan dalam pembuatan KTP elektronik berdasarkan tingkat kepuasan masyarakat.
2. Untuk memastikan unsur-unsur yang menopang kualitas pelayanan kependudukan dalam pembuatan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat.
3. Untuk mengetahui unsur-unsur yang menghambat kualitas pelayanan kependudukan dalam pembuatan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat.
4. Untuk mengetahui respon terhadap isu pembuatan e-KTP terkait kepuasan masyarakat.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan penelitian diatas maka manfaat penelitiannya adalah :

1. Bagi peneliti

Memberikan latar belakang informasi yang diperlukan untuk menganalisis kualitas pelayanan kependudukan guna mewujudkan KTP elektronik yang mengukur kepuasan masyarakat.

2. Bagi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang,

Melalui peningkatan pemahaman mengenai kebutuhan dan kecenderungan masyarakat terhadap layanan pembuatan e-KTP, Departemen dapat mengubah prosedur operasionalnya untuk meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas dalam pemberian layanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Teknik penelitian yang digunakan dalam penelitian ini dapat diperluas atau diubah oleh peneliti selanjutnya untuk menyelidiki topik atau latar lain.



Dewiliana Jaiman

ORIGINALITY REPORT

13%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

3%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	3%
2	repository.unisma.ac.id Internet Source	2%
3	www.scilit.net Internet Source	1%
4	sipora.polije.ac.id Internet Source	1%
5	eprints.unmas.ac.id Internet Source	1%
6	123dok.com Internet Source	1%
7	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1%
8	repository.umy.ac.id Internet Source	1%
9	docplayer.info Internet Source	1%

10

ppid.kemhan.go.id

Internet Source

1 %

11

www.scribd.com

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Dewiliana Jaiman

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7
