

**UPAYA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
BATU DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI PADA
PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK(KTP) DAN KARTU
KELUARGA(KK) DI MASA PANDEMI COVID-19 (Suatu Studi Literasi)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**Disusun Oleh :
EMERENSIANA INA KALLI
2016210049**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2020**

RINGKASAN

Pada sebuah organisasi terbentuk dari segala SDM yang tidak dipunyai dan tidak dapat dipisahkan oleh pegawai pecacatan sipil di Kota Batu. Terutama dalam masalah kinerja sumber daya manusia yang ada di miliki, semua ini merupakan hal yang tidak hanya ada diorganisasi tidak mempunyai tanda pendudduk terhadap keuntungan tetapi juga organisasi yang bekerja sama antara pegawai Pecacatan Sipil di Kota Batu. Besarnya dari berbagai dorongan serta tuntutan masyarakat yang akan mewujudkan dan meningkatkan kinerja pegawai adalah pelayanan sudah baik pada kinerja dari setiap pelayanannya sudah berjalan dengan baik dalam sebuah kelompok masyarakat dalam meningkatkan kinerja Pegawai di Kota Batu tersebut.

Tujuan penelitian merupakan salah untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai pencacatan sipil di Kota Batu tersebut. Pelayanannya sudah baik, kinerjanya pegawai sudah baik dan pegawai kota batu selalu mewujudkan mewujudkan keinginan masyarakat dalam peningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan kartu tanda penduduk dan kartu keluarga disuatu studi literasi.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pandemi Covid, Pelayanan Publik.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

SDM yang dipunyai dalam suatu organisasi tidak bisa dipisahkan oleh pegawai pencacatan sipil di Kota Batu tersebut. Terutama dalam masalah kinerja sumber daya manusia, inibukan hanya organisasi saja yang mempunyai orientasi tapi tidak dirasakan juga oleh organisasi publik. Dorongan yang sangat banyak dan masyarakat yang menuntut untuk mewujudkan berbagai perubahan. Dengan tercapainya pelayanan yang baik suatu kinerja dari orang dalam suatu organisasi tersebut. Dalam pelayanan publik agar pelayanannya baik perlu ditingkatkan mutu dari setiap karyawan. Denis (2014: 5).

Dispenduk pemerintah kota batu berupaya memaksimalkan dalam melayani penggunaan jasa pada masyarakat. Dispenduk kota batu harus melaksanakan serta memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat sesuai SOP secara tertib dan adil. Pelayanan media dan diskusi publik menjadi efisien informasi mengenai kepuasan pelayan. ([www. Publikasi Unitri.ac.id](http://www.PublikasiUnitri.ac.id)).

suatu pelayanan publik berjalan secara efektif dan berjalan sesuai SOP dan salah satu prinsip dalam kinerja suatu pelayan publik agar berjalan lancar melayani rakyat sesuai hak dan apa kewajiban mereka serta melayani dengan baik. Dan pegawai harus menjalani tugas secara profesional kalau dilihat kinerja dan kualitas dari pegawai sangat lemah. Jadi perlu ada penegasan dalam pelayanan publik agar kualitas pegawai

meningkatkan masyarakat puas dalam pelayanan (Annisa Afra Okta Fitri peran kinerja dispenduk kota batu).

Sinambela. (2016: 67) mengatakan bahwa kemampuan dari seorang pegawai didalam melaksanakan kinerjanya itu harus sesuai dengan keahlian yang dimiliki, meningkatkan suatu aktifitas dahulu yang harus ditingkatkan adalah peningkatan kerja. Suatu perusahaan membutuhkan kinerja dan kualitas karyawannya atau pegawainya jadi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pegawai yaitu :

- a) Suatu acuan secara substansi untuk tingkatan kinerja dari pegawai dan mengetahui kompetensi yang dimiliki karyawan.
- b) Cara menilai kinerja dengan cara membina
- c) Dengan cara memberi motivasi kepada karyawan.

SDM dalam suatu instansi organisasi sangat penting karena manusia adalah sesuatu yang sangat penting dalam suatu organisasi. Karena mereka yang menjalankan suatu organisasi. Maka dari itu peneliti tertarik mengambil judul: “Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada pelayanan KTP dan KK” (Surya Malang.com. Batu)

Dispendukcapil Kota Batu Perihal Warga Saat Mengurus Berkas-Berkas, masyarakat Dispendukcapil Kota Batu kini dipermudah di setiap pengurusan di Dispendukcapil. Kepala Dispendukcapil, Maulidiono mengatakan sistem pelayanan melalui online ini untuk memudahkan masyarakat yang memiliki kesibukan. Tetapi, juga untuk membantu warga lanjut usia (lansia). Selama ini, untuk warga lansia yang mengurus pelayanan di kantor Dispendukcapil tidak dibedakan,

antrian untuk lansia."Kasihan kalau lansia harus mengantri terlalu lama. Kami permudah, tinggal upload berkas di rumah. Lalu kami verifikasi dan kami beritahu melalui pesan singkat atau email. Ketika sudah jadi tinggal diambil di sini," kata Maulidiono, Senin (10/7/2017).Alamat untuk mengurus pelayanan melalui online adalah batukota.go.id/dispemdukcapil. Namun, layanan online ini masih belum diketahui oleh masyarakat umum. Hanya sekitar 10 persen saja yang sudah menggunakan layanan online. Dispendukcapil mempunyai website agar mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai SOP atau persyaratan untuk memperoleh dokumen kependudukan.(Surya Malang.com Batu).

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalahnya yaitu:

1. Upaya dispendukcapil Kota Batu untuk meningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan KTP dan KK di masa pandemi Covid 19
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat upaya Dispendukcapil(dinas pendudukan catatan sipil)Kota Batu dalam meningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan KTP dan KK di masa pandemi Covid 19

1.3 Tujuan Penelitian

Sasaran atau tujuannya yaitu :

1. Untuk ketahu Upaya dispendukcapil Kota Batu dalam meningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan KTP dan KK di masa pandemi Covid 19

2. Untuk ketahu faktor pendukung dan penghambat upaya dispendukcapil Kota Batu dalam meningkatkan kinerja pegawai pada pelayanan KTP dan KK di masa pendemi Covid 19

1.4 Manfaat Penelitian

1. **Manfaat Teoritis**

Dapat menjadi bahan referensi pada Ipeneliti berikutnya

2. **Manfaat praktis**

Sebagai bahan pertimbangan dispendukcapil dalam meningkatkan kinerja pegawai

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. Raja Grafindo Persada.

Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Mukarom, Zaenal & Laksana Muhibudin Wijaya, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik (Menuju Clean Government and Good Governance)*. Bandung: Pustaka Setia.

Sadhana, Kridawati. 2010. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. CV. Citra Malang.

Sasmito, Cahyo & Della D. 2020. *Sistem Administrasi Negara Indonesia kajian teori dan praktek di era pemerintahan Presiden Jokowi*. Malang: Unitri press.

Sedarmayanti, 2013. *Reformasi administrasi public, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan dan masa depan*. PT. Refika Aditama Bandung.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Bersifat: Eksploratif Interpretif, Interaktif, Dan Konstruktif)*. Bandung: Alfabeta.

Zed, M. (2014). *Metode Penelitian Kepustakaan*. Jakarta: Yayasan Pustaka Obor Indonesia.

Undang-Undang :

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 *Tentang Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat Undang-Undang ASN*.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 *Tentang administrasi pemerintahan*

Undang-Undang No.37 tahun 2008 *Tentang Ombudsman republik Indonesia*.

Undang-Undang Tahun 2019 *Penilaian Survei Kepatuhan Ombudsman Republik Indonesia*.

Peraturan Presiden Nomor 61 Tahun 2019 *Tentang Rencana Kerja Pemerintah Tahun 2020*

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2019 *Tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.*

Buku Panduan *Pelayanan Akta dan Catatan Sipil. Kantor Catatan Sipil Kota Batu*, Desember 2006.

Internet :

Citizen Jurnalisme. 2013 (03 Desember 2013).*Sejarah Singkat Dan Geografi Kota Batu.2019 Pustaka Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil.*Di akses pada tanggal 21 juni 2013.<https://www.jogloabang.com>.

Dewi Ratna Sari. 2020 (Jumat 24 Januari 2020) *Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.2020 Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.*Di akses pada tanggal 27 November 2020.<https://ombudsman.go.id>.

Putri, santy eke. 2017 (Sabtu 26 Oktober 2020) *Dispendukcapil Kota Batu Permudah Warga Saat Mengurus Berkas-Berkas.*Di akses pada tanggal *Senin 10 juli 2017*.<https://suryamalang.com>.

Maharuni Kurnia Sri 2020 (03 Juli 2020) *Meski Di Tengah Pandemi Sabtu Dan Minggu Dispendukcapil Kota Batu Tetap Buka.* Di akses pada tanggal 06 Januari 2021 <https://jatimtimes.com>.

Djunaedy Fathi Muhammad 2020 (16 Agustus 2020) *Balai Kota Tutup Dispendukcapil Kota Batu Pelayanan Gunakan Daring.* Diakses pada tanggal 06 Januari 2012 <https://kabarmalang.com>

Maharuni Kurnia Sri 2020 (16 Maret 2020)*Masih Melayani Dispendukcapil Kota Batu Antisipasi Cegah Corona.*Diakses pada tanggal 06 Januari 2021.<https://jatimtimes.com>.

Malang Voice 2020 (16 Juni 2020) *Hindari antrean panjang dispendukcapil kota batu sediakan empat tenda pelayanan.* Di akses pada tanggal 06 Januari 2021.<https://malangvoice.com>.

Richa Irsha 2020 (20 Juni 2020) *waktu pelayanan pengurusan administrasi kependudukan di kota batu kembali normal.* Di akses pada tanggal 06 Januari 2021.<https://jatimtimes.com>.

[youtube.com](https://www.youtube.com) 2020 (16 Juni 2020)*Inovasi Pelayanan Dispendukcapil Kota Batu dengan Protokol Kesehatan.*Di akses pada tanggal 06 Januari 2021.<https://www.youtube.com>.

Nurmansyah Riski 2020 (15 Agustus 2020) Balai Kota Batu Lockdown Sementara Pelayanan Publik Tetap Dibuka. Di akses pada tanggal 06 Januari 2021. <https://Jatim.Suara.Com>.

Muklas 2020 (28 Maret 2020) Di Tengah Covid 19-Warga Batu Tetap Mudah Urusa Dministrasi Kependudukan Lewat Online. Di akses pada tanggal 06 Januari 2021. <https://www.malangtimes.com>.

Jurnal :

Aini, Nur. 2019. Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *JISOP*: Universitas Islam Malang. Vol 1, No 1 Hal. 26-71.

EkaRahmawati Redioka. 2009. Pelayanan Publik Pada Unit Pelayanan Terpadu Pemerintahan Kota Denpasar. *Jurnal umum Ilmu Sosial dan Politik*. Hal. 12-15 .

Firdausi Firman & Natalia. 2018. Upaya Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu dalam meningkatkan pelayanan publik, *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* ISSN.2442-6962 Vol. 7, No. 1 Hal.14-44.

Ratnawati. 2012. Pengembangan modal dan strategi upaya Dinas kependudukan catatan sipil dalam meningkatkan kinerja pegawai pelayanan publik. *JISIP* vol.4 No.3 2012.

Sari, Ririn Nur Indah & Hady Siti Hadijah. 2016. Peningkatan kinerja pegawai melalui kepuasan kerja dan disiplin kerja. *JP MANPER Universitas Pendidikan Indonesia*. Vol.1 No.1 2016. Hal.33-89.