

**EFEKTIVITAS PELAYANAN E-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG**

SKRIPSI

Merupakan Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Oleh :

NESTIANA TAMO INA

2016210128

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2021**

RINGKASAN

Kartu tanda penduduk yang merupakan data-data yang dilengkapi dengan identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana adalah KTP. Metode kualitatif adalah metode yang digunakan dalam penelitian ini dan cara mengumpulkan data dengan observasi wawancara serta dokumentasi. dan didapatkan hasil dalam penelitian bahwa efektifitas didalam pelayanan E-KTP di Dispenduk di Kota Malang berjalan sesuai rencana dan baik, dispenduk kota Malang mempunyai faktor pendukung didalam pelayanan E-ktp yaitu SDM yang sangat memadai dan sarana prasarana yang sangat mendukung dan ada faktor penghambat yaitu kurangnya pegawai didalam pelayanan E-KTP dikantor dispenduk.

Terwujudnya pelayanan publik yang efektif merupakan sebagai tujuan dari pendayaguna aparatur negara dalam salah satu ciri *good governance*. jadi diharapkan agar ASN semakin efektif dan efisien dalam menjalankan tugas yang telah diberikan oleh pemerintah agar terwujudnya *good governance* dan berikan pelayanan prima dan baik terhadap masyarakat. dengan penerapan tersebut dapat membangun kepercayaan terhadap masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, E-KTP

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tugas yang dijalankan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah tersebut adalah pelayanan publik. Didalam penyelenggaraan publik pemerintah sangat berperan penting dan tanggung jawab didalam pelayanan terhadap masyarakat agar ciptakan suatu kesejahteraan . dan masyarakat punya hak mendapat pelayanan yang baik karena rakyat sudah membayar pada pemerintah berupa pajak dan pungutan lainnya. Maka dari itu dibutuh suatu pelayanan yang bermutu danbisa dikatakan bermutu apa bila dilakukan secara baik dan efektif (Mahmudin 2010: 223).

Efektifitas pemerintah didalam dunia birokrasi memang pelayanan publik menjadi tolak ukur didalam pelayanan . jadi yang penggerak utama adalah pelayanan publik ini menjadi aktor utamam. Dalam kinerja masyarakat mempunyai unsur-unsur pelayanan sipil dan perbaiki kinerja pelayanan . ada 3 alasan yang latar belakang pelayanan publik dalam mendorong praktik goodgovernance yaitu perbaiki kinerja dalam pelayanan paling penting oleh stakeholders kedua ada 3 unsur governance dalam interaksi yang sangat sensitif selanjutnya yang ketiga nilai-nilai praktek good governance yang nyata didalam pelayanan publik (Ratminto dan Winarsih 2010).

Dengan majunya teknologi informas dan komunikasi mempunyai dampak yang baik pada kehidupan masyarakat digunakan dalam dalam kehidupan sehari-hari dan pada sistem pemerintah . dimana dalam pemanfaatan teknologi tersebut adanya suatu sistem pemerintah elektronik dengan sebutan E-goverment. Menurut (Risnandar, 2014) suatu bentuk pemerintah dari paradigman yang dilaksanakan oleh pemerintah elektronik dengan tujuan ciptakan informasi publik adalah E-goverment .

Data-data yang dilengkapi dengan identitas resmi yang dijalankan oleh pemerintah adalah KTP elektronik, maka dari itu ada dasar Hukum yaitu Undang-undang RI no 40 Tahun 2019 yang berhubungan dengan administrasi penduduk. dispenduk Kota Malang Sedang mengalami permasalahan bahwa dalam pelayanan admistrasi tersebut terjadi antrian panjang, Untuk menjamin Hak dan Kebutuhan dasar Masyarakat sehingga pemerintah Kota Malang, mengeluarkan mekanisme pelayanan baru dalam pelayanan E-KTP untuk menghindari antrian panjang. Dispenduk Capil hanya melayani masyarakat yang urgen, untuk masyarakat yang tidak urgen agar menunda pengurusan admistrasi, atau menggunakan fasilitas layanan online. Didalam pelayanan memang sangat penting dalam pelayanan publik (Dwiyanto,2010:20)

peran pemerintah untuk mewujudkan disiplin kerja upaya meningkatkan efektivitas dalam pelayanan publik. Suatu pelayanan bisa dijalankan dengan baik agar warga negara dapat diperlakukan dengan baik agar bisa membantu pekerjaan, maka pihak pemerintah DISPENDUK membuat program yang dikenal SIMDUK (sistem informasi kependudukan).

Terwujudnya pelayanan publik yg efektif merupakan sebagai tujuan dari pendayaguna aparatur negara dalam salah satu ciri *good governance*. Maka dari itu ASN harus sangat efisien dalam jalan tugas yang efektif dan kembalikan kepercayaan masyarakat. (Mulyadi,2007).

Maka dari itu peneliti tertarik mengambil judul “**Efektivitas Pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang**”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektifitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektifitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
2. Untuk ketahui faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi akademisi
Dapat menambah referensi tentang pelayanan E-KTP.
2. Manfaat Praktis
Sebagai bahan pertimbangan didalam layanan E-KTP dispendukcapil

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- B Siswanto Sastrohadiwiryo (2011). *Manajemen tenaga kerja Indonesia : pendekatan administratif dan operasional*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Choliq, A. (2011). *Pengantar Manajemen*. Semarang: Rafi Sarana Perkasa.
- Hardiyansyah (2011). *Kualitas pelayanan publik : konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Lijan Poltak Sinambela (2006). *Reformasi pelayanan publik : teori, kebijakan, dan implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Malayu S P Hasibuan (2014). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Masruri (2014). *Analisis Efektifitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan*. Padang: Akademia Permata.
- Mestika Zed (2014). *Metode penelitian kepustakaan*. Jakarta Yayasan Obor Indonesia.
- Moh, N. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Mulyadi, D. (2007). *Studi Kebijakan Publik, Dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahardjo Adisasmita (2011). *Pengelolaan pendapatan & anggaran daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Winarsih, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Suharsimi, A. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surjadi.(2009). *Pengembangan kinerja pelayanan publik*. Bandung: Refika Aditama.
- Wijaya Laksana, M. and Mukarom, Z. (2016). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Undang-Undang

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang Nomor. 40 Tahun 2019 Tentang Administrasi Kependudukan
- Peraturan pemerintah No. 24 Tahun 2013, pasal 13 UU tentang Adminduk.

Website

- <https://dinpendukcapil.purbalinggakab.go.id/fungsi>.(diakses tanggal 26 Oktober 2020)
- <https://Jatim.Tribhunnews.Com /2019/11/04-Ktp> .(diakses tanggal 26 Oktober 2020)
- <https://www. Jogloabang.Com /Teknologi/ Permendagri -7-2019> .(diakses tanggal 26 Oktober 2020)
- <https://www.google.com/amp/s/www.lensaindonesia.com> .(diakses tanggal 26 Oktober 2020)
- www.e-ktp.com .(diakses tanggal 26 Oktober 2020)
- <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/> (Diakses, 23 Desember 2020)

Jurnal

- A Koli, A.R. (2019). Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Kependudukan Berbasis Elektronik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *JISIP:Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, [online] 8(4), pp.200–205. Available at:

- <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1947> [Accessed 3 Jan. 2020].
- Agitia, D. (2019). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Program E-Ktp Di Tingkat Pemerintahan Daerah Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, [online] 8(2), pp.122–127. Available at: <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/1743> [Accessed 3 Jan. 2021].
- Nandha Pratama, N.A., Muchsin, S. and Pindahanto Widodo, R. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. *Jurnal Respon Publik*, [online] 14(4), pp.59–69. Available at: <http://riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/8133> [Accessed 23 Nov. 2020].
- Sasmito, C. (2018). Analisis Akuntabilitas Pemberian Informasi Yang Berkualitas Bagi Masyarakat Dalam Pelayanan e-KTP Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batu. *Dinamika Governance : Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, [online] 7(2). Available at: <http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg/article/view/1202> [Accessed 7 Jan. 2020].
- Selong, M., Rompas, W. And Londa, V. (2018). Transparansi Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Kecamatan Jailolo Kabupaten Halmahera Barat. *JAP: Jurnal Administrasi Publik*, [online] 04(048), pp.1–7. Available at: <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/17573> [Accessed 14 Jan. 2020].
- Suleman, S. (2019). Kualitas Pelayanan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Halmahera Selatan. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, [online] 05(01). Available at: <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kolaborasi/article/view/1915> [Accessed 7 Jan. 2020].