

**EFEKTIVITAS ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI ERA *NEW*
*NORMAL***

(Studi Pelimpahan Wewenang dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Malang ke Kelurahan Tlogomas)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana administrasi publik**



OLEH :

SITNA AISA S. IGOBULA

NIM. 2017210148

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

2021

RINGKASAN

Di era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat maka pelayanan publik secara tepat dan cepat mutlak di lakukan. Karena jika tidak dilakukan maka akan menimbulkan keresahan sosial. Pada tahapan tertentu bisa memaklumi, ketika publik bahkan berharap dapat menghindar terhadap panjangnya birokrasi dalam pelayanan publik, karena standar pelayanan yang baik tersebut tidak kunjung mampir dengan segera di masa saat ini (*New Normal*). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Era *New Normal* di Kelurahan Tlogomas. Jenis penelitian kualitatif, jenis dan sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan Dalam pelaksanaan proses pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Tlogomas Kota Malang sudah berjalan dan memenuhi harapan masyarakat, aparat Kelurahan Tlogomas terus meningkatkan penerapan pelayanan yang efektif dengan berupaya memberikan informasi pelayanan yang jelas, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit serta ketepatan waktu dalam penyelesaian pemberi layanan kepada masyarakat.

Keywords : Efektivitas pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang ideal merupakan salah satu tugas pemerintah Indonesia yang belum terselesaikan. Sejak berakhir Orde Baru dan memasuki era reformasi sudah banyak perubahan yang dilakukan kecuali mereformasi layanan publik. Demokrasi di Indonesia memposisikan warga sebagai majikan dengan memberikan hak-hak politiknya, hak bersuara, serta memilih wakil-wakilnya dalam pemerintahan secara langsung dan lembaga-lembaga perwakilan ternyata belum berhasil menempatkan warga diposisi terdepan dalam sistem pelayanan publik. Kepentingan-kepentingan warga belum menjadi prioritas utama dalam hal pelayanan publik akibatnya kepentingan warga terpinggirkan. Desentralisasi administratif dan fiskal melalui pengalihan kewenangan pengambilan keputusan atas layanan publik dan sumber pendanaan ke daerah ternyata juga tidak membuat sistem pelayanan publik lebih berpihak kepada kepentingan warga. (Dwiyanto, 2017:1)

Penyelenggaraan pelayanan publik di beberapa daerah menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia secara umum memang belum mengalami perbaikan yang berarti. Memang di beberapa daerah sudah ada beberapa inovasi dalam praktek pelayanan publik yang baik dan memberikan harapan bahwa sebenarnya perubahan praktek pelayanan publik bukan sesuatu yang sulit. Pelayanan publik merupakan isu yang strategis sebab layanan adalah wadah interaksi langsung antara pemerintah dan warganya. Masyarakat rela membayar pajak dan

memberikan wewenang pada pemerintah untuk menggunakannya dalam melayani kebutuhan barang dan jasa demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan cita-cita bangsa yang tertuang di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar tahun 1945.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah bertujuan untuk memberikan layanan yang cepat, efektif, efisien dan nyaman kepada masyarakat. Berbagai isu implementasi perlu di analisis dan di perhatikan agar terciptanya strategi pemerintahan yang baik dan efektif untuk memberikan pelayanan kepada publik.

Dalam Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 2 menjelaskan undang-undang pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dengan penyelenggara pelayanan publik.

Di era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat maka pelayanan publik secara tepat dan cepat mutlak di lakukan. Karena jika tidak dilakukan maka akan menimbulkan keresahan sosial. Dalam rangka mewujudkan pelayanan yang bermutu, transparan dan akuntabel, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 90 Tahun 2004/KEP/2/2004 memberikan pedoman tentang transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dilihat dari fungsi pokok pemerintah daerah yaitu memberikan pelayanan publik dan memenuhi kebutuhan pembangunan maka pemerintah harus meningkatkan pelayanan publik tersebut.

Peraturan Walikota Malang No. 3 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat dan Lurah menyatakan bahwa pelimpahan sebagian wewenang Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah kepada Camat dan urusan pemerintahan kepada Lurah dilaksanakan dalam rangka peningkatan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hal ini tertera dalam ketentuan pasal 2 ayat (2) yang menjelaskan kewenangan penyelenggaraannya dilimpahkan oleh Walikota kepada Lurah meliputi urusan pemerintahan daerah yang diselenggarakan pada lingkup kelurahan.

Akan tetapi pelayanan publik yang baik hanyalah asumsi belaka, seperti pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang, sebagian warga masih mempertanyakan pelayanan yang diberikan oleh organisasi tersebut. Sebagian dari mereka tidak puas dengan pelayanan yang ada termasuk pembuatan Kartu Keluarga (KK), E-KTP dan Akta Kelahiran. Simon Alfredo misalnya salah satu warga yang ingin mengambil hasil perekaman E-KTP, mengatakan proses penerimaan hasil di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum terstruktur dengan baik. Dikatakannya beberapa hari yang lalu semua persyaratan pembuatan E-KTP sudah terpenuhi. Namun saat ingin mengambil hasil berupa Surat Keterangan Pengganti E-KTP, Simon harus antri beberapa jam. (Diakses 14 Desember 2020. **MalangVoice**). Itulah salah satu persepsi warga terkait pelayanan administrasi di Dispendukcapil Kota Malang

Standar pelaksanaan pelayanan publik seperti keramahan, kecepatan, kepatutan, kejelasan, kepastian ialah pengandaian yang hampir tak ditemukan di lingkup instansi pemerintahan. Pada tahapan tertentu bisa memaklumi, ketika publik bahkan berharap dapat menghindar terhadap panjangnya birokrasi dalam pelayanan publik, karena standar pelayanan yang baik tersebut tidak kunjung mampir dengan segera di masa saat ini (*New Normal*).

Semenjak indonesia diberitahukan pandemi *Corona Virus Disease* (Covid-19) pada maret 2020 lalu, pemerintah telah mengambil berbagai langkah untuk menanggulangi pandemi covid-19 mulai dari membatasi hubungan sosial (*Social Distancing*), sampai dilanjutkan dengan menerapkan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB).

Pembatasan sosial ini dilakukan agar mengurangi penyebaran covid-19. Untuk itu menuntut masyarakat agar dapat beradaptasi dengan keadaan sekarang, hal ini juga berlaku di penyelenggara pelayanan publik. Kebijakan-kebijakan tersebut bermaksud baik tapi tentu beresiko dan berdampak pada semua aspek seperti dalam pelayanan publik.

Dampak dari covid-19 membuat masyarakat membiasakan diri untuk selalu mengikuti prosedur kesehatan sesuai dengan anjuran WHO yaitu memakai masker, jaga jarak dan sering mencuci tangan. Inilah yang disebut normal baru (*New Normal*). *New Normal* telah melahirkan kebiasaan baru begitu juga pelayanan publik artinya transisi melakukan perubahan dan menyetel kembali pelayanan lama menuju yang baru. Dari ketidak puasaan masyarakat terhadap layanan, maka dalam hal ini penyedia layanan harus melakukan perubahan secara

cepat dan efektif sehingga satu-satunya ialah dengan menjalankan layanan berbasis *online* sesuai protokol kesehatan serta sesuai dengan harapan warga negara. Lembaga layanan berinisiasi melakukan pelayanan *online* salah satunya kelurahan Tlogomas.

Berdasarkan dari latar belakang yang dikemukakan diatas maka, peneliti benar-benar tertarik dan ingin untuk meneliti terkait “**Efektivitas Pelayanan Administrasi di Era *New Normal***” (Pelimpahan Wewenang Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Ke Kelurahan Tlogomas Kota Malang).

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Era *New Normal* pada Kelurahan Tlogomas?
2. Apa Faktor pendukung dan penghambat Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Era *New Normal* pada Kelurahan Tlogomas?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Era *New Normal* pada Kelurahan Tlogomas
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Era *New Normal* pada Kelurahan Tlogomas

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Dari segi akademik diharapkan hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan dalam menunjang perkembangan keilmuan khususnya pengembangan administrasi publik, dan juga dapat dijadikan sebagai bahan masukan untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

Ditinjau dari Praktis, penelitian ini berguna sebagai bahan masukan dan informasi kepada berbagai pihak termasuk pemerintah, khususnya bagi Kelurahan Tlogomas kecamatan Lowokwaru Malang dalam melaksana dan meningkatkan efektivitas layanan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Anggito, Albi & Setiawan, Johan. 2018. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi: Cv Jejak
- Dwiyanto, Agus.2017. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif Dan Kolaborasi Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Indrawijaya, Adam Ibrahim.2010. *Teori Perilaku Dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif* , Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Satori, Djam'an & Komariah, Aan. 2017. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sellang, Dkk. 2019. *Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Dimensi, Konsep, Indikator, Implementasinya*. Surabaya: Qiara Media
- Sinambela, Lijan Poltak. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sondang p, Siagian. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sukardi. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sebelah Maret Surakarta; University Press. Surakarta
- Tim Pengembang Ilmu Pendidikan. 2007. *Ilmu & Aplikasi Pendidikan: Bagian 1 Ilmu Pendidikan dan Teoritis*. Bandung: PT Imperial Bhakti Utama

E-Journal

- Mustofa, Moch. Faizal., Afifuddin dan Hayat. 2020. Eektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Studi Pelayanan KK, KTP/E-KTP dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Respon Publik*, 14(3), 14-26.

Skripsi

Stella, Maria. 2018. *Strategi Pelayanan Administrasi E-KTP dalam Kajian Kepuasan Pelayanan*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang: Malang

Hardi, M Guntur Merdika. 2019. *Efektivitas Pelayanan Perekaman E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Lombok Timur*. Skripsi. Tidak diterbitkan. Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik. Universitas Muhammadiyah Mataram: Mataram

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan

Peraturan Walikota Malang Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Camat Dan Lurah

Internet

Andhika, Jaka. 2020. *Dampak Pandemi Covid-19 Bagi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--dampak-pandemi-covid-19-bagi-penyelenggaraan-pelayanan-publik>. Diakses 12 Februari 2021

Chaerul, Andi Anas. 2020. *Pelayanan Publik di Era New Normal* <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-di-era-new-normal>. Diakses 12 Februari 2021

Musyadad, Achmad Azmi. 2020. *Pelayanan Publik Ideal Di Era New Normal* <https://www.ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan-publik-ideal-di-era-new-normal>. Diakses 12 Februari 2021

Pewarta. 2020. *Berbelit-belit, Warga Keluhkan Layanan di Dispendukcapil Kota Malang* <https://malangvoice.com/berbelit-belit-warga-keluhkan-layanan-di-dispendukcapil-kota-malang/>. Diakses 14 Desember 2020