

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DARING DALAM IMPLEMENTASI
SISTEM INFORMASI ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN E-KTP**

(Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menperoleh Gelar Sarjana



Oleh:

FIRMAN

NIM. 2017210060

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

MALANG

2021

RINGKASAN

Pelayanan E-KTP maupun pelayanan lainnya, dengan demikian perlu diperhatikan lagi pemerintah dalam meningkatkan profesionalitas kerja dan tanggungjawab yang diberikan masyarakat melalui media sosial sistem daring ini belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedural tetapi masih banyak yang harus dilakukan pemerintah dalam menerapkan daring melalui sosialisasi tingkat Rt/Rw sehingga masyarakat dapat memahami bagaimana prosedur dalam mengurus administrasi kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Pelayanan Berbasis *Daring* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Jenis penelitian kualitatif, jenis dan sumber data diperoleh dari data prime dan data sekunder. Tehknik pengumpuluan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi. Keabsahan data menggunakan triangulasi tehknik. Hasil penelitian menunjukkan masih belum efektif dikarenakan kurangnya pemahaman dari masyarakat terkait proses pelayanan yang bersifat daring dikarenakan masih banyaknya masyarakat yang masih belum paham terkait proses penggunaan sistem online dalam menginput data.

Keyword: Pelayanan *Daring*, Implementasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah sebagai tumpuan pelayanan publik yang melayani kebutuhan masyarakat atau sering disebut (*publik service*) tetapi masih banyak masyarakat yang masih mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah baik pelayanan E-KTP maupun pelayanan lainnya, dengan demikian perlu diperhatikan lagi pemerintah dalam meningkatkan profesionalitas kerja dan tanggungjawab yang diberikan masyarakat untuk memberikan layanan terbaik.

Penerapan sistem layanan *online* adalah pelayanan yang lebih mudah dikarenakan pengiriman berkas melalui media sosial sistem daring ini belum sepenuhnya berjalan sesuai prosedural tetapi masih banyak yang harus dilakukan pemerintah dalam menerapkan daring melalui sosialisasi tingkat Rt/Rw sehingga masyarakat dapat memahami bagaimana prosedur dalam mengurus administrasi kependudukan maupun mengurus yang lainnya.

Terkait latar belakang tentang pelayanan publik berbasis daring dengan ini peneliti mengambil judul **“Pelayanan publik berbasis daring dalam implementasi sistem administrasi kependudukan E-KTP”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan berbasis daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

2. Faktor-faktor penghambat dan pendukung pelayanan berbasis daring di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan berbasis daring yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
2. Untuk mengetahui bagaiman manfaat yang dapat diperoleh masyarakat terkait pelayanan berbasis daring?

1.4 Manfaat

Terdapat manfaat yang diberikan pada penulisan skripsi ini yaitu:

1. Teoritis

Dalam penulisan skripsi ini dapat memberikan sesuatu yang bermanfaat yaitu untuk menambah wawasan dan pengetahuan para akademis serta dapat digunakan sebagai bahan penyempurnaan penelitian selanjutnya

2. Praktis

A. Manfaat Bagi Peneliti

Sebagai dasar untuk mengembangkan pengetahuan ditengah-tengah masyarakat.

B. Manfaat bagi masyarakat

Untuk sebuah pendambahan wawasan bagi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adiwidjaja, Ignatius. 2017. *Studi Implementatif Kebijakan Publik*. Zahir: Pablising Jogloabang, “Permendagri 7 Tahun 2019, Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring”
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mukarom Zaenal. 2015. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN
- Sukardi. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Sebelah Maret Surakarta; University Press. Surakarta
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta. CV
- Setyawan, Dody. 2017. *Pengantar Kebijakan Publik*. Malang: Inteligensia Media CV Citra Intrans Selaras

Jurnal

- Sahariyah, N. (2019). *Pelayanan Publik Berbasis Daring: Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jombang* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya). Diakses 06 Jan 2020 08:54. <http://digilib.uinsby.ac.id/38443/>.
- Syahraji, S., & Nasution, I. (2013). Sistem Administrasi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh tengah. *Publikauma: Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 1(1), 16-20. <http://www.ojs.uma.ac.id/index.php/publikauma/article/view/1417>
- Rencana Strategis (RENSTRA) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang periode 2018-2023, 14-

- Dispendukcapil, Kota Malang, <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/wp-content/uploads/2020/02/Struktur-Organisasi-1>. (Di akses pada tanggal 03/02/2021)
- Silva Nita Kamu.Dkk. 2020. *Analisis Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Diakses pada Tanggal. 23 Febuari 2020. Pukul. 14:20. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/29199/28353>
- Kanal pengentahuan “Arti Kata Daring dan Luring” diakses pada <https://www.kanalpengetahuan.com/arti-kata-daring-dan-luring>, pada tanggal 13 oktober 2019, pukul 13.55
- Berita satu.com. *Instasi Pemerintah Dihimbau Melakukan Pelayanan Publik Daring* di akses pada hari minggu, 28 juni 2020. Pukul 18:34 WIB.
- Bagas Januarinaldi Dwi putra. 2020. Perubahan Sistem Pelayanan Publik Di Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia. Diakses pada tanggal 19 Maret 2020. Pukul 15:22. <http://repository.unj.ac.id/id/eprint/3527>
- Febryan, D., Erviantono, T., & Winaya, I. K. (2016). Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Bogor). *Citizen Charter*, 1(1),165319.<https://ojs.unud.ac.id/index.php/citizen/article/download/24856/16120>
- Jatim Times. Layanan Online Rasa Manual, Dispendukcapil Kota Malang. <http://jatimtimes.com/baca/212299/20200407/145900/layanan-online-rasa-manual-dispendukcapil-kota-malang-kembali-dikeluhkan>. Diakses pada tanggal, 07/April/2020
- Tarigan, D. S. D. (2017). Standart Kualitas Pelayanan Di Dalam Pengurusan e-KTP Di Kecamatan Besitang Kabupaten Langkat. Diakses 21-fébuari-2017. <http://repository.uma.ac.id/handle/123456789/8456>

Undang-Undang

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, Pengelolaan SIAK
- Peraturan Kementrian Dalam Negeri (Kemendagri) No 7 Tahun 2019 Yang Mana Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *Daring*

Undang-Undang No. 25. Tahun 2009 Pelayanan Publik

Peraturan Presiden No 96 Tahun 2018 Tentang Persyaratan dan Tata Cara
Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil