

**KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA
KEPUASAN MASYARAKAT**

(Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Gelar Sarjana Ilmu Sosial Dan Ilmu
Politik Administrasi Publik



Disusun Oleh :

AMOS LILI ANDUNARA

2017210019

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

2022

KUALITAS PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK PADA KEPUASAN MASYARAKAT

(Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang)

ABSTRAK

Sebagai kader negara dan abdi negara, mengabdikan adalah tugas utama aparatur. Perlindungan segenap bangsa Indonesia dan seluruh wilayah Indonesia merupakan salah satu dari empat (empat) komponen dasar aparatur pelayanan publik, yang tertuang dalam pembukaan alinea keempat UUD 1945 kesejahteraan dan pendidikan rakyat secara keseluruhan. KTP diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Desa Arjowinangun, Kecamatan Kedung Kandang, Kota Malang. Tujuan untuk penelitian ini ialah untuk menilai kualitas layanan tersebut. Metode yang digunakan dalam penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif. Data yang dipakai bersifat kualitatif. Pendekatan pengumpulan data meliputi; wawancara, observasi, dan dokumen yang berkaitan dengan topic penelitian. Teknik analisis meliputi ringkasan, deskripsi, dan kesimpulan. Dari seluruh hasil wawancara, observasi peneliti terhadap kualitas pelayanan KTP terhadap kepuasan masyarakat saat melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab yang telah ditetapkan walikota Malang dengan adanya agen yang melayani pengguna jasa, Kemudahan dalam proses pelayanan, disiplin pengguna layanan, menggunakan alat pendukung layanan sebagai langkah untuk memastikan kerja sama antara pengguna layanan, rekan meja layanan. Dengan judul yang diambil peneliti yaitu Kualitas Pelayanan Bukti Kepuasan Masyarakat. **Kata Kunci** :Kartu Tanda Penduduk, kepuasan masyarakat, dan kualitas pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sebagai kader negara dan abdi negara, mengabdikan adalah tugas utama aparatur. Dalam alinea keempat pembukaan UUD 1945 yang memuat empat (empat) pokok pokok pengabdian kepada masyarakat, secara tegas dinyatakan bahwa kewajiban itu adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah, untuk memajukan kesejahteraan umum, dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Selain itu, Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mengatur tentang prinsip-prinsip umum penyelenggaraan pelayanan publik, mengatur perdamaian abadi dan keadilan sosial. Pelayanan terbesar yang memenuhi persyaratan kualitas pelayanan adalah pelayanan publik yang bagus yang kerap diucapkan pelayanan prima..

Standar layanan adalah tolok ukur yang cepat, sederhana, harga terjangkau, dan terukur yang digunakan sebagai petunjuk untuk pemberian layanan dan sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas layanan. Persyaratan, proses, tenggat waktu layanan, biaya/tarif, barang dan jasa, dan pemrosesan klaim adalah semua standar yang terkait dengan proses pemberian layanan. Suatu instansi pemerintah atau badan lain dapat dianggap telah memberikan pelayanan yang bermutu tinggi apabila mampu menerapkan standar mutu tersebut.

Pelayanan publik adalah segala bentuk pengabdian kepada masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Negeri Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman *Universal* Pengembangan Indeks Tujuan penduduk Pada suatu Usaha Non Lembaga Negara. vendor untuk memenuhi permintaan. Penerima layanan, serta dalam rangka pemberlakuan peraturan perundang-undangan. Pegawai negeri bekerja untuk pemerintah daerah serta bisnis daerah yang menawarkan layanan publik.

Perorangan, golongan masyarakat, dan badan hukum yang memiliki tugas dan tanggung jawab untuk menerima pelayanan publik dikenal sebagai penerima pelayanan publik. Pelayanan publik adalah semua tindakan yang dilakukan dalam berbagai pemenuhan dasar kebutuhan seluruh warga negara dan masyarakat atas komoditas, pelayanan administrasi, dan pelayanan dari pembicara yang memiliki hubungan dengan prinsip-prinsip dasar. Pembuatan kartu tanda penduduk (KTP) dan surat keterangan sehat merupakan salah satu cara pelayanan publik yang diberikan berdasarkan gaya pelayanan administrasi (surat keterangan polisi).

Kualitas pelayanan yang erat kaitannya dengan kapasitas, daya tanggap, kecepatan, dan ketersediaan sarana prasarana merupakan keadaan yang membina hubungan dinamis antara pelanggan dan penyedia jasa baik komoditas jasa maupun utilitas. mengklaim bahwa layanan ini berkualitas tinggi. Di sisi lain, dapat dikatakan bahwa suatu layanan berkualitas rendah jika tidak memenuhi harapan pelanggannya. Pendapat konsumen selain itu, ada ketentuan dan undang-undang yang terkait dengan kualitas layanan, menentukan apakah suatu layanan berkualitas baik atau buruk, bukan sudut pandang atau persepsi penyedia layanan. Pelayanan publik organisasi pemerintah belum mampu memenuhi harapan masyarakat akan keunggulan.

Banyaknya keluhan masyarakat tentang diskriminasi dalam pelayanan menjadi buktinya. Sebagai contoh, beberapa orang mengalami kendala ketika mencoba untuk mendapatkan Kartu Tanda Penduduk (Kartu Tanda Penduduk) dari organisasi Pemerintah, seperti yang dikenal dengan bayaran lebih bagi layanan dipercepat. Sifat waktu yang tidak dapat diprediksi adalah masalah lain yang diangkat oleh pelanggan yang menggunakan layanan. Instansi pemerintah bisa berbahaya karena cuaca yang tidak stabil. Pemerintah harus terus meningkatkan standar pelayanan karena melayani masyarakat adalah tugas utamanya.

Hal ini akan dinilai berdasarkan seberapa puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Bagian Catatan Sipil dan Kependudukan. Kinerja pelayanan publik ditentukan oleh tinjauan masyarakat. Pengukuran kepuasan Masyarakat merupakan satu-satunya kegiatan yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan mengidentifikasi pelayanan publik.

Pembuatan KTP elektronik ialah suatu jenis pelayanan publik akan ditawarkan bagi pemerintah (KTP-el). Identitas diri seseorang dan tanda atau informasi miliknya dimanapun dia berada adalah KTP-el Elektronik (Kartu Tanda Penduduk). KTP elektronik merupakan komponen penting dari pengendalian penduduk, dan jenis layanan ini disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat secara teratur. Pemerintah Provinsi Jawa Timur menawarkan layanan aplikasi satu hari pembuatan akta kelahiran, kartu keluarga, dan pembaca kartu elektronik (KTP-el). KTP itu elektronik dan tidak dapat disalin, sehingga tidak boleh diubah oleh orang yang ceroboh.

Pemprov Jatim juga terus melakukan pembinaan kepada pihak kabupaten, DISDUKCAPIL, agar warga sekitar melakukan pencatatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el), agar tidak mempersulit pelayanan. Alhasil, Kartu Tanda Penduduk Elektronik tidak dapat dipalsukan karena data pribadi telah dirahasiakan melalui sistem. Pemerintah Daerah Jawa Timur melimpahkan tanggung jawab rumah tangga daerahnya kepada Kota/Kabupaten di Jawa Timur khususnya Kota Malang terkait penyelenggaraan pencatat Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-el) yang sedang gencar disosialisasikan bagi Pemerintah Daerah Jawa Timur. agar Kota Malang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dalam menghasilkan dokumen penting dalam satu hari, yang tujuannya agar Kota Malang dapat memberikan pelayanan dengan satu hari pemberitahuan.

Untuk memudahkan masyarakat umum dalam membuat Kartu Tanda Penduduk Elektronik, Pemerintah Kota Malang membuat surat perintah atau keputusan tentang pelaksanaan fabrikasi KTP-el yang diatur dengan keputusan Peraturan di Kota Malang kepada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (e-KTP). Menurut temuan penulis, masih terdapat sejumlah tantangan dalam pelaksanaannya, seperti pelayanan yang belum memadai bagi masyarakat untuk mengurus surat, salah satunya adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP-el).

Masyarakat juga harus menunggu lama untuk dilayani karena masyarakat begitu sibuk mengurus KTP. Oleh karena itu, peneliti memutuskan untuk menamai topik mereka "Kualitas pelayanan peralatan DISPENDUKCAPIL" karena mereka ingin mempelajari lebih lanjut tentang "Kualitas pelayanan peralatan

DISPENDUKCAPIL di Desa Arjowinangan, Kecamatan Kedungkandang." menunjukkan keterlibatan dan kepuasan masyarakat

1.2. Merumuskan Masalah

Adapun rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1 Dampak pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat bagi pencatatan kependudukan kota Malang
- 2 Apa saja unsur-unsur yang mempengaruhi terciptanya pelayanan publik di Sudin Kependudukan dan Aparatur Sipil Negara dan unsur-unsur apa saja yang menghambatnya?

1.3. Tujuan studi

Berdasarkan saran di atas, tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah:

1. Untuk menilai pelayanan yang serakan bagi Dinas Catatan Sipil dan Kependudukan Kota Malang.
2. Untuk mengetahui tentang pembuatan KTP pada Dinas Catatan Sipil di Kependudukan Malang kota

1.4. Manfaat

4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan hasil penelitian ini akan bermanfaat untuk hal-hal berikut:

- 1 Dapat dijadikan sebagai tambahan pengetahuan dan pemahaman serta referensi untuk studi selanjutnya.
- 2 Dapat membawa pikiran yang sangat positif ke berbagai kalangan.
- 3 Hasil penelitian ini akan memperkaya penelitian administrasi

1.4.2. Manfaat praktis

1. Sebagai alat penilaian bagi masyarakat dalam menilai dan menganalisis kualitas pelayanan KTP ditinjau dari kepuasan masyarakat pada Biro Sensus dan Sensus Kota Malang.
2. Analisis kualitas pelayanan penerbitan KTP kepada kenyamanan masyarakat dapat ditemukan di pegawai Catatan Sipil dan Dinas Kependudukan Kota Malang.
3. Bagi Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, penulis ini harus menjadi pelengkap perpustakaan untuk memberikan informasi dan pemahaman yang maksimum kepada pembaca tentang studi studi tata kelola kehidupan masyarakat. Masyarakat sebagai alat penilaian masyarakat untuk menilai tingkat analisis kualitas pelayanan penerbitan KTP terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

REFERENCES

- Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Yang Mengatur Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Pemberdayaan Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Pembangunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Usaha Non Lembaga Negara, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan oleh masyarakat. pemasok untuk tujuan memenuhi permintaan.