

**PENERAPAN PRINSIP BIROKRASI DALAM PELAYANAN KARTU
TANDA PENDUDUK DI KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai persyaratan untuk memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik



**Disusun Oleh:
SELFIANTY BEREK
2017210141**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2022**

PENERAPAN PRINSIP BIROKRASI DALAM PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK DI KOTA MALANG

Selfianty Berek, Willy Tri Hardianto, Noora Fithriana

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas
Tribhuwana Tungadewi Malang.

E-mail: silfisilfi88@gmail.com

ABSTRAK

Administrasi publik adalah administrasi mendasar dalam organisasi yang didukung pembayar pajak untuk mengatasi masalah daerah setempat. Administrasi adalah suatu desain hierarkis, diagram, pembagian kerja dan organisasi yang merupakan landasan penting untuk melakukan tugas-tugas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memutuskan pemanfaatan Standar Tata Usaha dalam penyelenggaraan Kartu Karakter serta variabel pendukung dan penekan dari Standar Peraturan Penyelenggaraan e-KTP. Teknik pemeriksaan ini menggunakan metodologi subjektif. Saksi-saksi penelitian, terdiri dari : Kepala Kelurahan Merjosari, Sekretaris Kelurahan Merjosari, Kabag Data Kelurahan Merjosari, Kabag Administrasi Kelurahan Merjosari, Staf Administrasi Pendaftaran Kelurahan Merjosari, Staf Dispendukcapil Kelurahan Merjosari dan Wilayah Setempat. Informasi penting dalam penelitian ini terdiri dari catatan, dokumentasi dan hasil wawancara. Pengumpulan informasi dilakukan dengan menggunakan prosedur wawancara, persepsi, dan dokumentasi. Pemeriksaan informasi dalam penelitian ini menggunakan metode penurunan informasi, penyajian informasi, dan pengambilan keputusan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standar administrasi secara keseluruhan belum memadai mengingat masih banyak hal yang harus diselesaikan agar lebih mudah dalam menyelesaikan pekerjaan. Oleh karena itu, ini adalah panduan penting bagi kantor-kantor untuk lebih digarap dalam puncaknya. Variabel pendukung penggunaan standar administrasi dalam pembuatan e-KTP adalah SDM (pekerja) dan kerangka kerja yang memuaskan serta keterbukaan data yang baik kepada masyarakat luas. Sementara itu, variabel yang menekan dalam penyelenggaraan e-KTP adalah masalah jaringan yang berada di titik fokus Kota Jakarta dan adanya oknum yang ceroboh dalam menyelesaikan dokumen e-KTP.

Kata kunci: Penerapan Pelayanan Birokrasi, Kartu Tanda Penduduk.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Administrasi publik adalah administrasi penting dalam organisasi yang didukung pembayar pajak untuk mengatasi masalah daerah setempat. Administrasi publik merupakan penanda penting dalam mensurvei pelaksanaan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun provinsi. Penyelenggaraan pemerintahan seharusnya menjadi besar jika administrasi publik yang dilakukan terletak pada kepentingan memahami bantuan pemerintah daerah. Pemerintah daerah yang baik dan berkualitas memiliki saran untuk pemenuhan daerah, karena daerah langsung menilai pameran yang diberikan pemerintah. Tanda pemenuhan daerah menjadi tolak ukur hasil penyelenggaraan pemerintahan. (Hayat, 20019).

Hubungan dan serikat pekerja saling terkait antara pimpinan pemerintahan dan pemerintahan yang diberikan, sehingga setiap lembaga publik harus berhubungan dengan bagian administrasi publik atau berhubungan dengan daerah, seperti halnya hal yang paling mendesak dalam organisasi pemerintahan, terlepas dari wilayah rahasia. Otoritas publik sebagai spesialis co-op mengarahkan siklus dan sistem untuk menawarkan jenis bantuan yang hebat sesuai dengan metodologi kerja standar (SOP). Tentu saja, perjanjian-perjanjian penerima administrasi juga diatur sedemikian rupa sehingga administrasi-administrasi, termasuk sifat-sifat harta kekayaan administrasi. Kualitas dan persaingan fakultas administrasi juga dapat mempengaruhi pemberian administrasi. (Hayat, 2019).

Seperti yang ditunjukkan oleh Lewis dan Gilman (2005), bahwa bantuan publik adalah kepercayaan publik. Administrasi publik diselesaikan dengan andal dan sesuai standar dan pedoman yang ada. Nilai tanggung jawab atas pemberian yang diberikan dapat memberikan kepastian kepada masyarakat pada umumnya tentang pemberian yang diberikan. Tanggung

jawab untuk sudut yang dilayani sangat penting untuk kepuasan administrasi publik untuk menjaga kepercayaan mereka secara lokal. Kepercayaan masyarakat merupakan alasan untuk memahami tercapainya penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Dalam melengkapi kemampuannya sebagai organisasi pemerintahan kota, dilakukan oleh pemerintah kota yang dimotori oleh kota dan dibantu oleh pemerintah kota. Berkenaan dengan kedudukan dan tugas perangkat desa sebagai penentu kemajuan pelaksanaan program perbaikan yang telah disusun, maka untuk menjadikan pemerintah kota sebagai pengontrol metodis dari otoritas publik, penting untuk membuat perangkat pemerintah kota yang cukup kompeten, sah, dinamis dan bergabung dengan kerangka kerja manajerial yang ideal dan memenuhi kebutuhan kemajuan. Titik. (Hayat, 2019).

Kota Merjosari adalah pemerintahan daerah yang memberikan dukungan terbaik menuju pemerintahan yang hebat. Pemerintah memberikan kepada daerah secara konsisten meminta administrasi publik yang berkualitas. Kota Merjosari di luar bantuan terbuka telah berubah menjadi pendirian dan panggilan yang tidak dapat disangkal. Sebagai landasan, administrasi publik menjamin keselarasan organisasi yang meliputi kemajuan penyelenggaraan administrasi dan pengurusan kekayaan yang dimulai dari dan untuk kepentingan umum.

Bantuan yang diberikan oleh Kota Merjosari adalah tugas utama sebagai pekerja masyarakat. Usaha ini jelas telah terbingkai dalam alinea keempat pembukaan UUD 1945, yang meliputi empat bagian alat penyangga dasar daerah, yang isinya: menjaga segenap negeri dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan bantuan umum pemerintah. dan mengajarkan kehidupan negara.

Pemerintah daerah dapat diatur semenarik mungkin jika daerah mendapat bantuan sederhana dengan sistem yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Hasil dari peningkatan kecukupan publik tidak sepenuhnya ditentukan oleh kapasitas otoritas publik untuk lebih

mengembangkan disiplin kerja staff administrasi. Secara khusus pemerintah Kota Merjosari diharapkan memahami disiplin kerja kelurahan dengan tujuan akhir untuk meningkatkan kecukupan administrasi. Khususnya dalam pendampingan pembuatan KK, KTP/E-KTP, dan Akta Kelahiran, dirasa masih terbelit dan kurang berhasil.

Tugas pokok Pemerintah Kota Merjosari sebagian besar akan ditopang oleh kemampuan aparat pemerintah untuk menyelesaikan kewajiban dan kemampuannya. Salah satu kesulitan besar yang dihadapi otoritas publik adalah kapasitas untuk menyelesaikan latihan secara nyata dan mahir.

Disamping pemerintahan yang diberikan oleh Kota Merjosari sebagai salah satu pemerintahan yang senantiasa diharapkan dapat memberikan bantuan pemerintah kepada daerah dalam hal administrasi kependudukan sesuai dengan perputaran mekanis peristiwa dan perkembangan serta perluasan kebutuhan administrasi daerah, dimana administrasi tersebut paling dekat dengan kota. daerah setempat dan langsung. Dengan cara ini, pelaksanaan administrasi publik sangat penting untuk diperhatikan.

Kota Merjosari merupakan salah satu daerah tertinggal di Wilayah Jawa Timur yang dalam penyelenggaraan administrasi publik di bidang organisasi kependudukan. Administrasi publik yang tergabung dalam organisasi kependudukan yang dalam banyak hal dilakukan oleh daerah antara lain berkaitan dengan persyaratan pembuatan KK, Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Akta Kelahiran, dll. administrasi organisasi di pemerintahan Kota Merjosari, masih banyak administrasi publik yang tidak sesuai.

Selain itu, sebenarnya di lapangan masih banyak penolakan dari masyarakat setempat, seperti penyelesaian catatan yang memakan banyak waktu, tidak adanya kejelasan dari pihak organisasi mengenai data bantuan, tidak langsung mengenai biaya dalam administrasi tempat kerja, sehingga individu mengeluh tentang administrasi yang tidak wajar.

Penataan administrasi harus diuraikan secara mendalam dalam pelaksanaannya mengacu pada bagian-bagian administrasi yang baik. Kelompok masyarakat sebagai penerima manfaat administrasi harus diperlakukan sama dan wajar dan serupa. Pengaturan tersebut telah diatur dalam Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara yang meliputi: (a) pengertian dan batas-batas koperasi spesialis publik, (b) standar, sasaran, dan luas organisasi spesialis publik. (c) kemajuan dan rencana administrasi publik. (d) kebebasan, komitmen dan pembatasan untuk semua pertemuan yang terkait dengan pelaksanaan administrasi publik. (e) bagian angkutan administrasi, kerangka data dinas dan kerangka, biaya administrasi, dewan protes dan evaluasi pelaksanaan, (f) kerjasama daerah, (g) penyelesaian keberatan dalam angkutan bantuan, dan (h) sanksi. (Djumara, dkk, 2010).

Administrasi publik dalam menggarap penyelenggaraan administrasi publik pemerintahan yang baik juga dijunjung tinggi oleh SDM yang berkualitas. SDM yang berkualitas akan sangat mempengaruhi administrasi ke daerah, pejabat harus mendominasi moral administrasi dan ahli inovasi data. Jika suatu bantuan masyarakat dapat memberikan dukungan yang besar kepada daerah, maka pada saat itu daerah juga akan menilainya dengan baik. Bagaimanapun, jika pekerjaan resmi tidak ramah dan menghabiskan sebagian besar hari untuk menangani bantuan, publik akan menilai organisasi dengan serius dan ragu-ragu untuk kembali lagi. Meskipun untuk situasi ini sama sekali bukan fondasi yang buruk tetapi SDM yang kurang berkualitas. Para pejabat umumnya memiliki kegigihan dalam mengelola berbagai sifat dan karakter dari orang-orang pada umumnya dan selalu ingat untuk selalu tersenyum dan ramah pada daerah setempat.

Mengingat pelaksanaan administrasi publik, arah untuk mengontrol yang merupakan bidang kekuatan yang serius untuk sangat jauh telah membuat organisasi semakin jauh dari tujuan utamanya untuk menawarkan jenis bantuan publik. Administrasi dan pemerintahan lebih menempatkan diri sebagai penguasa daripada sebagai penolong terbuka. Dengan demikian,

disposisi dan perilaku administrasi dalam penyelenggaraan administrasi publik pada umumnya akan mengabaikan tujuan dan kepentingan daerah. administrasi yang seharusnya diberikan oleh asosiasi terbuka (perkumpulan pemerintah) kepada daerah dalam menangani segala hal yang berhubungan dengan administrasi publik.

Adapun masalah yang dihadapi oleh dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang dalam melaksanakan pelayanan e-KTP terutama pada bidang yang mengarah pada prinsip-prinsip Birokrasi. Namun, dalam penerapannya banyak sekali masalah yang terjadi masalah administrasi kependudukan dapat selesai sampai di kelurahan saja dan masyarakat tidak perlu ke kantor Dispendukcapil Kota Malang. Biasanya, masyarakat akan mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) maupun akta kelahiran harus melalui mekanisme konvensional. Namun, dengan adanya pelayanan ini, maka masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaga karena tidak perlu datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Ini merupakan program jemput bola. Karena masyarakat jadi lebih hemat waktu dan tidak perlu jauh-jauh mengurus kependudukan. (Pebriani dan Rohman, 2019).

Pelayanan yang diberikan pada umumnya masih jauh dari struktur yang disesuaikan secara maksimal, ada beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja dari komposisi pelayanan e-KTP, KK dan Akta Kelahiran. Faktor-faktor yang mempengaruhi komposisi pelayanan tersebut antara lain: kecepatan pelayanan, berbelit-belit, tidak sesuai SOP, kurangnya pegawai kedisiplinan dalam menjalankan keterampilan, sarana dan prasarana yang kurang bisa atau belum memenuhi.

Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti tertarik mengkaji penelitian dengan judul: **Penerapan Prinsip Birokrasi Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Kota Malang.**

1.2 Rumusan Masalah

Dilatarbelakangi pemaparan diatas terdapat rumusan masalah yang dipastikan sebagai berikut:

1. Bagaimana Penerapan Prinsip Birokrasi dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Kota Malang?
2. Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Penerapan Prinsip Birokrasi Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Riset ini memiliki tujuan yang menjadi target pencapaian dan berjalan dan konsisten, berikut tujuan risetnya ialah:

1. Untuk mengetahui penerapan prinsip Birokrasi dalam pelayanan kartu tanda penduduk.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor apa yang mempengaruhi Penerapan Prinsip Birokrasi Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Di Kota Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Harapannya riset ini memberikan manfaat teoritis dan praktis sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Sekiranya bisa berkontribusi untuk mengembangkan Administrasi Publik, lebih-lebih untuk mengembangkan mengukur Penerapan Prinsip Birokrasi pada perangkat pemerintah daerah.

2. Secara Praktis

Riset berikut sebagai sarana untuk membangun kepada Pemerintah Kota Malang dan khususnya Kelurahan Merjosari, serta pihak-pihak terkait lainnya, dalam rangka mewujudkan penerapan prinsip Birokrasi.

DAFTAR PUSTAKA

- A.Daim, Nuryanto, 2014, *Hukum Administrasi Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombudsman Dan Pengadilan Tata Usaha Negara*. Surabaya: Laksbang Justitia.
- Adya, Barata, Atep, 2004, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima Cet 2*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Adelia, Rifka. 2015. *Pengaruh auditor internal, system pengendalian intrn pemerintah dan penyelesaian tindak lanjut temuan audit terhadap penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (Good corporate Governance): Studi Empiris Pada Sekretariat jendral dan inspektorat jendral Di kementerian Republik Indonesia*. Skripsi. Jakarta: Fakultas ekonomi dan bisnis Universitas Islam Negeri Syarif hidayatullah Jakarta.
- Agus Dwiyanto. 2011. *Manajemen pelayanan publik*. Jogjakarta. Gadjah mada Universitas Press
- Agus Dwiyanto, (2005). *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Jogjakarta: Gadjah Mada University Press.
- Aprih, Santosa dan Sri Widowati, 2011, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian*, Jurnal Dinamika Sosial Budaya, No. 2, FE-USM, Halaman 179-190
- Arifin Tahir, 2015. *Kebijakan Publik & Transparansi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah*. Bandung: Alfa Beta
- Darwin, (1999: 24), *Etika Birokrasi Pelayanan Publik UGM*, Jogjakarta