

**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI APLIKASI PELAYANAN ELEKTRONIK  
(SIAPEL) DALAM Mendukung ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**(Studi Di Kelurahan Tlogomas Kota Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik**



**Disusun Oleh :**

**MITA PARAMITA PULIANTI**

**NIM : 2016210122**

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

**2023**

**Mita Paramita, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK, 2023**  
**EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI APLIKASI PELAYANAN ELEKTRONIK**  
**(SIAPEL) DALAM Mendukung ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Firman Firdausi, SH., MH

**RINGKASAN**

Sangat penting untuk menyediakan layanan publik yang sesuai dengan cepat di era informasi dan globalisasi yang terus berkembang karena jika tidak dilakukan akan menyebabkan ketidakpuasan sipil. Dapat dipahami ketika masyarakat bahkan bercita-cita untuk keluar dari birokrasi yang luas dalam pelayanan publik pada titik-titik tertentu karena standar pelayanan yang tinggi ini tidak mungkin terwujud dalam waktu dekat pada periode saat ini. Riset berikut memiliki tujuan ialah untuk mengevaluasi efisiensi pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan di Desa Tlogomas.

jenis penelitian kualitatif, serta jenis dan tempat pengumpulan data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. triangulasi teknologi untuk menentukan keandalan data. Temuan penelitian menunjukkan bahwasannya proses pelayanan administrasi kependudukan telah berjalan dan memenuhi harapan masyarakat di Kecamatan Tlogomas Kota Malang. Namun demikian, aparatur kecamatan Tlogomas terus berupaya tingkatkan pelaksanaan layanan yang efektivitas dengan beberapa upaya berikan informasi layanan yang sangat jelas, prosedur layanan yang lugas, dan ketepatan waktu dalam melengkapi pemberi pelayanan. ke sosial

***Kata Kunci: Efektivitas, Administrasi***

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### 1.1 Latar Belakang

Diantara urusan yang belum selesai dari pemerintah Indonesia ialah pelayanan publik yang ideal. Berbagai perubahan telah dilakukan sejak Orde Baru berakhir dan era reformasi dimulai, tidak terkecuali peningkatan pelayanan publik. Dengan memberikan mereka hak politik, hak suara, dan kemampuan untuk memilih wakil mereka sendiri dalam organisasi pemerintahan dan perwakilan, demokrasi di Indonesia menempatkan rakyatnya sebagai majikan, namun belum berhasil mengangkat rakyatnya ke puncak sistem pelayanan publik. Kepentingan penduduk terabaikan karena kepentingan masyarakat tidak mendapat prioritas utama dalam pelayanan publik. Sistem pelayanan publik belum menjadi lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat melalui desentralisasi administrasi dan keuangan, yang melibatkan pengalihan kekuasaan mengambil putusan atas layanan publik dan sumber pembiayaan ke daerah. Dwiyanto (2017)

Penyampaian pelayanan publik di berbagai lokasi menunjukkan bahwasannya secara keseluruhan pelayanan publik di Indonesia belum banyak membaik. Bahkan, telah terjadi sejumlah inovasi yang menggelitik dalam praktik pelayanan publik di sejumlah tempat, yang memberikan optimisme bahwasannya mengubah praktik pelayanan publik bukanlah tugas yang berat. Karena menyediakan platform komunikasi antara pemerintah dan konstituennya, pelayanan publik menjadi masalah strategis. Sesuai dengan tujuan nasional yang digariskan di awal UUD 1945, rakyat bersedia pembayaran pajak dan berikan hak kepada pemerintah sebagai guna memenuhi kebutuhan warga negara akan barang dan jasa.

Pengaturan pemerintah daerah berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 direncanakan untuk memberikan penyelenggaraan pemerintahan yang cepat,

berkesinambungan, produktif dan bermanfaat bagi daerah. Untuk mengembangkan rencana pemerintah yang sehat dan efisien untuk menawarkan layanan kepada publik, sejumlah kesulitan implementasi harus diperiksa dan diperhitungkan.

Pasal 2 UU RI No. 25 Tahun 2009 Terkait Layanan Publik menunjukkan bahwasannya tujuan dari peraturan perundang-undangan layanan publik ialah untuk berikan kejelasan hukum kepada masyarakat dengan menyelenggarakan layanan publik. Penyediaan layanan publik yang memadai dan cepat merupakan suatu keharusan di era informasi dan globalisasi yang serba cepat saat ini. Karena hal itu akan mencegah gejolak sosial. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 90 Tahun 2004/KEP/2/2004 memuat rekomendasi tentang keterbukaan dan akuntability dalam menyelenggarakan layanan publik untuk mewujudkan pelayanan yang prima, transparan, dan akuntabel. Pemerintah harus meningkatkan pelayanan publik ini mengingat peran utama pemerintah daerah dalam menangani tuntutan pembangunan dan memberikan layanan publik.

Menurut Peraturan Walikota Malang Nomor 3 Tahun 2012 terkait Melimpahkan Sebagian Kewenangan Walikota untuk Camat dan Lurah, tujuan melimpahkan sebagian kewenangan Walikota kepada Camat dan Lurah untuk menangani hal-hal tertentu yang berkaitan dengan otonomi daerah ialah untuk meningkatkan efisiensi menyelenggarakan pemerintahan daerah. Hal ini ditunjukkan untuk menentukan pasal 2 ayat (2) yang menyatakan bahwasannya Walikota memberikan kewenangan kepada Lurah untuk mengurus urusan pemerintahan daerah yang diselenggarakan di lingkungan kelurahan.

Beberapa warga masih memperlmasalahkan pelayanan yang ditawarkan lembaga ini, meski layanan publik yang baik hanyalah praduga, seperti halnya layanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Beberapa dari mereka tidak senang dengan

pelayanan yang ada saat ini, diantara lain pembuatan Akte, KK, dan E-KTP. Salah seorang warga yang berusaha mengumpulkan hasil rekaman E-KTP, Simon Alfredo, misalnya, mengaku prosedur pengambilan hasil rekaman oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang tidak tertata dengan baik. Ia mengatakan, sejak beberapa hari yang lalu, semua syarat pembuatan E-KTP sudah penuh. Simon harus mengantre berjam-jam untuk mendapatkan temuan berupa sertifikat baru untuk E-KTP. 2020.3 MalangVoice.com Demikian salah satu pandangan warga terhadap layanan administrasi yang diberikan Dispendukcapil Kota Malang. Standarisasi penyelenggaraan layanan publik yang meliputi keramahan, ketanggapan, kepatuhan, jelas, dan pasti, praktis tidak pernah ditemukan dalam lingkup organisasi pemerintahan.

Penelitian sangat ada ketertarikan dan berkeinginan untuk melaksanakan riset terkait dengan dilatar belakangi tersebut di atas "*Efektivitas Sistem Informasi Aplikasi Pelayanan Elektronik (SIAPEL)*" (*studi di Kelurahan Tlogomas Kota Malang*).

## 1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan dilatarbelakangi yang sudah terpaparkan sehingga rumusan permasalahannya, yaitu :

1. Bagaimana efektivitas sistem informasi aplikasi pelayanan elektronik dalam mendukung administrasi kependudukan Di Kelurahan Tlogomas kota Malang?
2. Apa faktor penghambat dan faktor pendukung sistem informasi aplikasi layanan elektronik dalam mendukung administrasi kependudukan Di Kelurahan Tlogomas kota Malang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan permasalahan sudah terurai, sehingga mempunyai tujuan ialah:

1. Untuk mengetahui efektivitas sistem informasi aplikasi pelayanan elektronik dalam mendukung administrasi kependudukan Di Kelurahan Tlogomas kota Malang.

2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung sistem informasi aplikasi pelayanan elektronik dalam mendukung administrasi kependudukan Di Kelurahan Tlogomas kota Malang.

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Sebuah riset harus memiliki keuntungan yang jelas selain tujuan yang mau tercapai. Keunggulan dari riset berikut ialah:

- 1 Secara akademis dapat memberikan kontribusi positif bagi khazanah ilmu Administrasi Publik dan membantu dalam merumuskan kebijakan untuk mengatasi masalah-masalah sosial.
- 2 Khusus untuk dinas catatan sipil dan organisasi sejenis yang bekerja langsung dengan sistem informasi untuk aplikasi pelayanan elektronik dapat dimanfaatkan secara praktis sebagai bahan masukan dan informasi yang bermanfaat.

## DAFTAR PUSTAKA

- 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
- Mahmudi (2015), *Manajemen Kinerja Sektor Public Edisi Kedua*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif, Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Pariata Westra dkk, 1989, *Ensiklopedia Administrasi*, Jakarta: Gunung Agung
- 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
- Siagian, Sondang P. 1990. *Organisasi Kepemimpinan Dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gunung Agung
- 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
- E-Journal
- Alfia Nur Annisa dan Is Hadri Utomo, 2022 *Efektivitas Program Sistem Informasi Kesejahteraan Elektronik (E-SIK) di Dinas Sosial Kota Surakarta*. Volume 2, Nomor 2, 2022 Halaman 254-269.
- Muhammad Tirta Jayadi, Murakhman Sayuti Enggok, Decky Kuncoro, 2021. *Efektivitas pelayanan publik menggunakan sistem informasi move on berbasis whatsapp (studi kasus pada pengadilan negeri banjarmasin kelas 1a)*.
- Pemerintah Indonesia. 2014. Undang Undang No. 23 tahun 2014, Tentang Pemerintah Daerah. LN. 2014/NO. 244, TLN. NO 5588, LL SETNEG: 212 HLM. JAKARTA.
- Syalom M.C. Lenak, Ismail Sumampow dan Welly Waworundeng, 2021, *Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Electronic Government Di Dinas Pendidikan Kota Tomohon*, Vol.1, No. 1, 2021.