

**PELAYANAN DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA  
BATU DALAM PEMBUATAN E-KTP  
DI MASA PANDEMI *COVID-19***

**SKRIPSI**

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



**Oleh:**

**NORBETS NURSANTI SEUK**

**2016210130**

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

**2020**

## **RINGKASAN**

Di Negara Indonesia, pemerintah mempunyai fungsi dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, baik pelayanan dalam pengaturan maupun pelayanan lainnya, untuk kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan dan keperluan lainnya. Metode pengumpulan dokumen merupakan catatan yang penting dilihat dari majalah, jurnal, brosur, buku dokumentasi dan elektronik yang ada kaitannya, sehingga diterapkan dalam penelitian ini, studi Literasi berupa buku, jurnal, artikel, skripsi dan seterusnya. Metode analisis data dikerjakan pada saat pengumpulan data sedang berlangsung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan di Dispendukcapil Kota Batu dalam pembuatan e-KTP sudah sangat baik, sehingga terdapat sarana dan prasarana yang memadai dalam proses pelayanan e-KTP.

**Kata Kunci: Pelayanan, Pembuatan e-KTP**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. latar Belakang

Di Negara Indonesia UUD 1945 telah mengeluarkan kepada negara untuk warga indonesia membutuhkan pelayanan untuk kesejahteraannya, sehingga efektivitas pelayanan publik yang baik diciptakan dengan memberikan strategi yang tepat untuk persaingan saat ini.

Dengan ini, pelayanan mampu menjadi suatu bentuk untuk semua warga dalam merasakan pelayanan yang diberikan. Sehingga untuk menanggapi hal tersebut dikeluarkannya UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Sistem dan prosedur pelayanan Administrasi Kependudukan di Dispendukcapil Kota Batu merupakan sistem dengan prosedur pelayanan yang tidak rumit sehingga dimengerti oleh masyarakat. Prosedur pelayanannya sudah sangat efektif. Di lihat pada sistem dan prosedurnya sudah tersusun dengan pola yang sederhana sehingga tidak rumit.

Namun ada permasalahan dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan dalam pembuatan e-KTP, salah satu di antaranya yaitu lamanya waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dan permasalahan lainnya blanko pencetak e-KTP habis, sehingga menyebabkan pelayanannya terhambat atau masalah teknis lainnya. (Desi Andelia Baunsele, 2019)

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk meneliti mengenai “ **Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam Pembuatan e-KTP di Masa Pandemi Covid-19**” Kota Batu dipilih sebagai tempat penelitian dikarenakan peneliti ingin melihat proses pelayanan khususnya dalam pembuatan e-KTP di Kota Batu.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana Pelayanan Dispenduk capil Kota Batu dalam Pembuatan e-KTP di Masa Pandemi *Covid-19*?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Untuk mengetahui pelayanan Dispenduk capil Kota Batu dalam pembuatan e-KTP di Masa Pandemi *Covid-19*.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### a. Manfaat Teoritis

Sebagai referensi di masa akademik untuk mengimplementasikan teori utamanya tentang Pelayanan Publik di Dispendukcapil Kota Batu dalam Pembuatan e-KTP.

### b. Manfaat Praktis

Sebagai bahan pertimbangan mengenai faktor pendukung dan penghambat Dispendukcapil Kota Batu dalam pembuatan e-KTP.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Sasmito, C dan Della D. 2020. hal 95. *Sistem Administrasi Negara Indonesia (Kajian Teori dan Praktek Di Era Pemerintahan Presiden Jokowi)*.

Malang: UNITRI PRESS,

Sedarmayanti. 2014. *Manajemen Strategi*. Bandung: PT. Refika Aditama

Mukarom dan Muhibudin .2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Cv. Pustaka Setia

Sugiyono. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, Cv

Sinambela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Syafiie, 2017. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta

### Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

### Jurnal dan skripsi

Desi Andelia Baunsele. 2019. *Proses Pelayanan*

*E-KTP Dalam Usahat Tertib Administrasi Kependudukan*. Kota Batu.