

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI BIDANG ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

(Studi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



Oleh:

ERNIATI RAGA WINO

NIM. 201610054

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

2020

RINGKASAN

Suatu efektivitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan pada dispendukcapil kota batu ada beberapa SOP didalam pelayanan yaitu: 1) efektifnya suatu prosedur pelayanan , 2) efektifnyanya waktu pelayanan 3) efektifnya biaya pelayanan dilihat dari aspek pelayanan gratis 4) suatu produk melayani bisa dikatakan efektif jika tersedianya produk, 5) efektifnya sarana prasarana, 6) efektifnya suatu kompetensi pelayanan dilihat SDM yang bail dalam pelayanan. Jadi didalam hasil penelitian didapatkan pelayanan publik didespendukcipil Kota Batu. Didalam penelitian ini menggunakan deskriptif dengan pendekatan literasi. Dan tehnik pengumpulan data dengan literatur. Yaitu dengan cara studi pustaka .

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

Berdasarkan peraturan Pemerintah Daerah Kota Batu, pelaksanaan UU N0 24 Tahun 2013 Pasal 1 bahwa administrasi penduduk yang merupakan suatu rangkaian kegiatan didalam penerbitan dokumen melalui pendaftaran penduduk pencatatan sipil. Dispendukcapil adalah salah satu lembaga yang melakukan suatu pelayanan publik . suatu pelayanan administrasi penduduk Kota Batu yaitu membuat Kartu Keluarga (KK), (e-KTP), akta kelahiran, pernikahan serta kematian.

Dispendukcapil Kota Batu mendapatkan beberapa permasalahan meliputi administrasi kependudukan yang sering terjadi karena kurangnya informasi mengenai persyaratan yang dibutuhkan . oleh karena itu ketika ketika rakyat sangat membutuhkan administrasi banyak sekali masyarakat yang belum paham akhirnya banyak masyarakat yang belum lengkap membuat persyaratan karena kurang paham. Karena hal tersebut yang membuat hambatan didalam pembuatan administrasi di dispenduk.

Ada berbagai aktifitas inovasi didalam suatu pelayanan di dispendukcapil kota Batu dengan tujuan adaptasi dan intograsi . kurangnya sosialisasi terhadap masyarakat (Nimas, 2020) .Permasalahan lain yang terjadi di Dispenduk Capil Kota Batu, yaitu yang bellum diselseaikan dlam perekaman E-Ktp sesuai dengan data Dispenduk Capil didapatkan sekitar 2.18021 penduduk , wajib KTP sekitar 3.790 yang sudah lakukan perekaman sekitar 1.2054 jiwa, yang belum sekitar

5.15 jiwa. Disini ditarik kesimpulan bahwa masih banyak orang yang belum melakukan perekaman (<http://dispendukbatu.cf>)

Jadi penulis tertarik mengambil judul **“Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan (Studi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)”**.

1.1 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik Di Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam Efektivitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?

1.2 Tujuan

Tujuan penelitian yaitu:

1. Agar ketahu efektivitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan di Dispendukcapil Kota Batu?
2. Agar ketahu faktor pendukung dan penghambat efektivitas pelayanan publik dalam bidang administrasi kependudukan di dispendukcapil Kota Batu?

1.3 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yaitu :

1.3.1 Manfaat Akademis

Dapat dijadikan referensi dan menjadi sumber acuan untuk peneliti selanjutnya dan mendapatkan keajian-kajian tentang efektifitas dibidang administrasi penduduk.

1.3.2 Manfaat praktis

- a. Untuk pemerintah dijadikan bahan referensi dan acuan terutama dalam efektivitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan.
- b. Untuk masyarakat agar menambah ilmu pengetahuan tentang efektivitas pelayanan di bidang administrasi kependudukan.
- c. Untuk peneliti sendiri dapat membantu mengembangkan pola berpikir dan memahami bagaimana memahami efektivitas di bidang administrasi kependudukan, serta mampu menambah ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan program studi peneliti sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Arikunto, Suharsimi. 2013. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- A.S. Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: BumiAksara
- Bungkaes. 2013. Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud. *Acta Diurna*.
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Hardyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Mashuri. 2014. *Analisis efektivitas Program Nasional Pemberdayaan masyarakat Mandiri Perkotaan (PNPM-PM)*. Pada Kecamatan Banyu Kabupaten Bulunga. *Governance and public policy*.
- Ratminto & Atik. 2016. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : PT. Refika Aditama.
- Sadhana, Kridawati. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV.Citra
- Satori, Djam'an & Komariah, Aan. 2014. *Metode peneltian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno. Edy. 2013. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup
- Suyatna, Uyat. 2009. *Kebijakan Publik*. Bandung : Kencana Utama

Undang-Undang :

- Undang-Undang RI Nomor 15 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.

- Undang-Undang RI Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik.
- Keputusan Menpan Nomor 63 /Kep/M.Pan/7/2003 Tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Sumber Internet :

- [https://www.teknologi/Permendagri—Tahun-2019-Pelayanan-Administrasi-Kependudukan](https://www.teknologi.permendagri.go.id/berita/2019/05/2019-05-2019-Pelayanan-Administrasi-Kependudukan)
- <https://www.jatimes.com/dispentukapil-kota-batu.tahun.2020>
- Anonim, (*Sistem manajemen kependudukan*) <http://dispentukatu.cf/> diakses: jam 08.00-tanggal 25 Mei 2017.

Jurnal :

- Rajab, Abdur. 2019. *Efektivitas Pelayanan Publik di Bidang Administrasi Kependudukan Berbasis Elektronik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 8, No 4 2019.
- Botutihe, Nuzlan. 2017. *Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Rumah sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 6, No. 3 (2017).
- Khristiani, Maria. 2016. *Peningkatan Budaya Organisasi Secara Efektif Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik pada Badan Pelayanan Peizinan Terpadu Kota Malang*. Jurnal Administrasi Publik, Vol. 5, No. 2 (2016).
- Sasmito, Cahyo. 2018. *Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu*. Jurnal Administrasi Publik, Vol. 8, No 2 (2019).
- Selpianti. 2016. *Pelayanan Akta Kelahiran Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 5, No. 2 (2016).
- Waruwu, Henrikus. 2016. *Efektivitas Pelayanan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas 1 Khusus Medan*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 4 No 1 2016.