



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM  
PENERBITAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN  
DI KECAMATAN BATUPUTIH KABUPATEN SUMENEP**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan  
memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik ( S-1 )

oleh :

**MOHAMMAD ARDIANSYAH EKA SAPUTRA**

**NPM 216.01.09.1.059**



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**MALANG**

**2020**

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik sebagai indikator dalam penilaian kinerja pemerintah baik tingkat pusat ataupun daerah karena penyelenggaraan pemerintah akan dikatakan baik apabila pelayanan publiknya berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat karena masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. (Hayat; 2017;1)

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua masyarakat sesuai dengan apa yang telah tertulis di undang undang dalam pasal 1 Undang Undang nomor 25 tahun 2009 bahwa ; Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ada korelasi dan koherensi yang saling berkaitan antara penyelenggara pemerintah dengan pelayanan yang diberikan. Setiap lembaga publik pastinya bersentuhan dengan aspek pelayanan publik atau berhubungan langsung dengan

masyarakat, sebagai bagian utama dalam penyelenggaraan pemerintah, selain pihak swasta. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan mengatur proses dan tata cara pemberian pelayanan yang baik sesuai standart yang di tentukan. Selain teknis pelayanan aspek non teknis juga mempengaruhi proses pelayanan, termasuk di dalamnya adalah kualitas sumber daya aparatur pelayanan yang juga dapat mempengaruhi pelayanan yang diberikan. (Hayat; 2017;2)

Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dipertegas juga dalam ayat (7) bahwa standart pelayanan adalah tolak ukur yang di pergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur (Hayat ;2017;2)

Seperti yang di jelaskan dalam Undang- Undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus di jalankan oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan.

Sementara itu, dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik, pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan publik menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintah untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut karena pelayanan yang optimal merupakan harapan semua masyarakat agar terciptanya kualitas pelayanan yang baik.

Peningkatan pelayanan publik merupakan isu yang sangat penting, hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktik penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang signifikan, masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan yang berkualitas meskipun tuntutan tersebut tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik saat ini masih banyak terjadi masalah masalah dari berbelit belit lambat mahal dan lain sebagainya. Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti produser pelayanan , persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapat pelayanann dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.dari

situ tentunya ada harapan bahwa para penyelenggara pelayanan publik melaksanakan dengan sebaik baiknya serta memberikan kepuasan dan sesuai dengan apa yang menjadi keinginan masyarakat.

Kecamatan Batuputih adalah Kecamatan yang terletak di ujung timur Pulau Madura Kabupaten Sumenep yang juga melaksanakan pelayanan publik bidang administarsi kependudukan baik dari Kartu Keluarga (KK) Kartu Tanda Penduduk (KTP) Serta surat yang lainnya dari pembuatan Akte Kelahiran, Akte Tanah, dan Ijin usaha serta surat yang lainnya. Namun sampai saat ini masih terdapat beberapa permasalahan tentang pelayan publik yang diberikan oleh aparaturnegara yakni masih banyak dari masyarakat yang masih belum mengerti tentang syarat syarat dalam pembuatan produk administarsi kependudukan serta juga masih banyak yang belum memahami kegunaan dari surat surat seperti Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga atau produk lainnya hal ini dapat dilihat dari banyaknya yang masih belum memiliki e-KTP dan Kartu Keluarga serta masih banyak yang juga kebingungan tentang persyaratan yang harus dibawa saat mengurus produk administrasi kependudukan tersebut.

Permasalahan-permasalahan yang terjadi di Kecamatan Batuputih menunjukkan bahwa pelayanan publik masih memiliki beberapa masalah, hal ini dapat kita lihat yakni jumlah penduduk yang wajib e-KTP adalah 39.874 sedangkan sampai saat ini masih 29.512 padahal wajib e-KTP sudah sejak tahun 2011 tapi sampai saat ini hal itu belum terlaksana di kecamatan batuputih,

begitu juga dalam pembuatan kartu keluarga dari sekian banyak kelurga yang memiliki Kartu Keluarga hanya 14.011 sedangkan masih menyisahkan sebanyak 30 % belum memiliki KK.

Pelayanan yang seharusnya diberikan oleh Kecamatan Batuputih harus efektif dan efisien agar memberikan kenyamanan dan kepuasan saat melukukan pelayanan publik, dengan pelayanan yang baik oleh aparat birokrasi yang ada di Kecamatan Batuputih hal itu akan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik *good governance*. Karena selain akan memberikan kenyamanan dalam mengurus surat surat administrasi kependudukan para aparatur juga dianggap berhasil menjalankan tugas dan tujuan organisasi publik yakni dengan terciptanya pelayanan yang prima dan maksimal dalam menjawab kebutuhan masyarakat yang dibutuhkan terutama surat surat kependudukan.

Kecamatan juga masih dinilai belum berhasil memberikan pelayanan publik secara maksimal, masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Batuputih baik dari kecepatan pelayanan, pemahaman dengan berbagai persyaratan serta juga pra sarana yang juga masih belum memadai dalam menciptakan pelayanan publik yang maksimal, dengan beberapa masalah yang ada dikantor Kecamatan Batuputih menuntut untuk para aparatur pemerintahan untuk berbenah dan memperbaiki permasalahan eksternal maupun internal yang menghambat terciptanya kualitas pelayan publik yang layak dan dala mewujudkan *good governance*.

Berdasarkan kendala kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik dikecamatan Batu putih belum

maksimal dan belum dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Maka penulis pun tertarik untuk meneliti mengenai “Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Bidang dokumen kependudukan Di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan dalam Penerbitan dokumen kependudukan di Kecamatan Batu Putih Kabupaten Sumenep?
2. Bagaimana pelaksanaan prinsip-prinsip dasar dalam kualitas layanan diatas, prinsip apa saja yang masih belum berjalan secara maksimal. Faktor apa saja yang menyebabkan belum maksimalnya pelaksanaan prinsip-prinsip tersebut ?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik bidang Administrasi kependudukan di Kecamatan Batuputih.
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan prinsip-prinsip pelayanan publik yang belum maksimal dan faktor-faktor yang menyebabkannya.

## **D. Manfaat Penelitian**

1. Bagi peneliti  
Sebagai pengetahuan tentang Kualitas pelayanan publik dalam mendukung dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di kecamatan Batuputih.

2. Bagi Mahasiswa

Sebagai pengetahuan bagi mahasiswa lain memahami Kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di kecamatan Batuputih.

3. Bagi Universitas Islam Malang

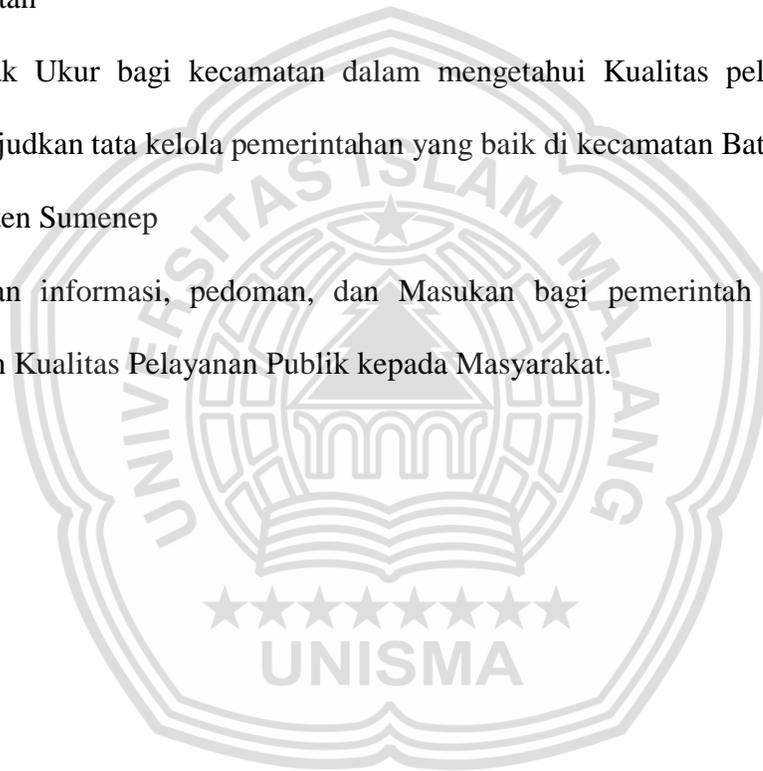
Sebagai sumber referensi bagi pihak –pihak lain yang tertarik pula untuk meneliti Kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di kecamatan Batuputih.

4. Bagi Kecamatan

Sebagai Tolak Ukur bagi kecamatan dalam mengetahui Kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di kecamatan Batuputih.

5. Bagi Kabupaten Sumenep

Sebagai bahan informasi, pedoman, dan Masukan bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik kepada Masyarakat.



## ABSTRAK

M. Ardiansyah Eka Saputra NPM 21601091059, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan bidang dokumen Kependudukan di Kecamatan Batuputih Kabupaten Sumenep” “Dosen Pembimbing 1:; Dr.Afifuddin, S.Ag., M.Si  
Dosen Pembimbing 2: Drs. Agus Zainal Abidin, M.Si

---

Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah, pelayanan publik sebagai indikator dalam penilaian kinerja pemerintah termasuk juga di kecamatan Batuputih, Sesuai Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan pelayanan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang merupakan metode-metode yang memungkinkan peneliti untuk mengkaji suatu hal secara mendalam dan rinci. di Kantor Kecamatan Batuputih karena pelayanan publik bidang administrasi dokumen kependudukan di Kecamatan Batuputih masih dipertanyakan Kualitasnya Jenis Dan Sumber Data Jenis data yang ditemukan Dalam penelitian ini adalah : Data primer yaitu data yang diperoleh peneliti dari sumber asli yang memiliki informasi atau data tersebut.

Hasil penelitian Menunjukkan bahwa pelaksanaan beberapa prinsip pelayanan publik di kantor Kecamatan Batuputih belum berjalan Maksimal, karena masih ditemukan masalah pada pelaksanaan prinsip tersebut serta minimnya dukungan masyarakat yang berkaitan tentang pengurusan dokumen kependudukan dan kurangnya sarana dan prasarana pengurusan dokumen kependudukan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik

## BAB 5

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan serta pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Dalam Penerbitan Dokumen Kependudukan Di Kecamatan Batuputih Sumenep dapat di ambil kesimpulan bahwa :

1. Pelaksanaan prinsip prinsip pelayanan publik masih belum berjalan maksimal
  - a) Kesederhanaan Pelayanan masih belum maksimal karena masih terjadi kesalahan kesalahan tidak perlu terjadi.
  - b) Kejelasan Pelayanan kepada masyarakat diperhatikan sesuai dengan kebutuhan penerima pelayanan.
  - c) Keamanan pelayanan dan kenyamanan yang masih belum maksimal disebabkan penyediaan Tempat Parkir yang ada di luar lingkungan Kantor Kecamatan serta keterbatasan Sarana pada ruang pelayanan.
  - d) Keterbukaan pelayanan belum sepenuhnya sampai kepada seluruh masyarakat.
2. Sedangkan Faktor faktor yang mempengaruhi terhadap Kualitas pelayanan publik Di Kantor Kecamatan Batuputih adalah sebagai Berikut :

- a) Kesadaran Masyarakat

Dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas di Kecamatan Batuputih partisipasi masyarakat merupakan kontribusi nyata terhadap peningkatan pelayanan, tetapi hal ini tidak mampu terjadi karena kontribusi masyarakat yang diberikan sangat jauh dari kata maksimal, hal ini

dikarenakan kebanyakan dari masyarakat yang terlalu sibuk akan pekerjaan mereka serta sifat acuh tak acuh dari masyarakat terhadap pelayanan yang mengakibatkan kesulitan saat melakukan pelayanan serta kesalahan syarat syarat yang tidak dilengkapi saat melakukan pelayanan.

b) Keterbatasan Tenaga Sumber Daya Manusia (SDM)

Selain partisipasi masyarakat yang belum maksimal dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas Keterbatasan SDM juga merupakan probelem yang agar mewujudkan pelayanan yang berkualitas, sebab keterbatasan ini tentu akan berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan.

**B. Saran**

1. Pelaksanaan Prinsip Kesederhanaan dilakukan dengan baik agar tidak terjadi kesalahan yang memperlambat proses pelayanan
2. Kejelasan Pelayanan harus ditingkatkan dengan memperhatikan kebutuhan masyarakat yang melakukan pelayanan
3. Penyediaan Sarana berupa tempat parkir yang ada di lingkungan Kecamatan serta perlu diberikan petugas untuk berjaga agar rasa aman dan nyaman dapat
4. Keterbukaan pelayanan agar bisa dirasakan oleh semua masyarakat
5. Memberikan pemahaman secara rutin agar memberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan
6. Meningkatkan komunikasi dengan pemerintah desa dalam mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik dan bersinergi dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat



University of Islam Malang  
**REPOSITORY**



Hak Cipta Milik UNISMA

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku:

Mustafa, Abdul Thalib, 2017, Kemitraan Pelayanan Publik, Yogyakarta : Calpulis

Hiplunudin, Agus, 2017 Kebijakan Birokrasi Dan Pelayanan Publik Tinjauan Kritis Ilmu Administrasi Negara, Yogyakarta : Calpulis

Hayat, 2017, Asas Asas Manajemen, Jakarta ; Rajawali Pers

Mukarram, Zainal, 2015 Manajemen Pelayanan Publik, Bandung; Cv Pustaka Setia

### Dokumen

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Bab VI Bagian Kedua Pasal 59 Ayat 1 Tentang Dokumen Kependudukan

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Bab I Bagian Kedua Pasal 3 dan 4 Tentang Hak dan Kewajiban penduduk

Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 ayat (1)

### Skripsi

Faisal , Muhammad Rizky. 2012. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Mamuju Tengah. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Malang.

susanti , Sri susanti, 2014. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Gamping. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta

Saputra i, Sendy Dwi. 2018. Kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan Kecamatan Kepanjen Kidul kota Blitar. Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang



Shofi i, Ahmad . 2018 Efektifitas pelayanan publik bidang administrasi  
kependudukan Kelurahan Tlogo Mas Kota Malang. Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Islam Malang

