



**PELAKSANAAN INOVASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI
(Studi Kasus di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik (S-1)**

Oleh:

TAUHIDIAH SINANSARI

NPM 217.010.91.019



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
2022**

Tauhidiah Sinansari, 2021, NPM 21701091019, program studi administrasi publik fakultas ilmu administrasi universitas islam malang, Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi (Studi Kasus Di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang), Dosen Pembimbing I: Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si, Dosen Pembimbing II: Dr. Sunariyanto, S.Sos., M.M

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi di Kelurahan Dinoyo melalui aplikasi berbasis android yaitu E-Suradi. Adapun permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu inovasi layanan pada E-Suradi dan faktor-faktor yang menjadi kunci keberhasilan dari program ini. Penelitian ini menggunakan konsep inovasi dalam organisasi sektor publik yang terdiri dari beberapa aspek inovasi yaitu inovasi pada aspek kebijakan, metode, sistem, proses, dan produk layanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan antara lain hasil wawancara sebagai sumber data primer dan dokumen Kelurahan Dinoyo, jurnal serta buku-buku yang relevan sebagai sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan tiga tahapan yang meliputi kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun program E-Suradi merupakan mengandung cara yang baru dan berlaku diseluruh kelurahan yang ada di Kota Malang akan tetapi masih mengalami kendala dari berbagai aspek inovasi. Kurangnya respon masyarakat, kapasitas pengurus RT dan RW, dan terbatasnya produk layanan yang tidak mencantumkan KTP, akta kelahiran dan juga Kartu Keluarga sebagai jurusan pelayanan administrasi kependudukan.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, E-Suradi.



Tauhidiah Sinansari, 2021, NPM 21701091019, Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Malang Islamic University, implementation innovation in population services based on information technology case studies in Dinoyo Village , Lowokwaru District, Malang city, Supervisor I: Prof. Dr. Yaqub Cikusin, M.Si, Supervisor II: Dr. Sunariyanto, S.Sos., M.M

ABSTRACT

This study aims to implement a description of information technology-based administrative service innovations in Dinoyo Village through an Android-based application, namely E-Suradi. The problems discussed in this study are service innovation on E-Suradi and the factors that are the key to the success of this program. This study uses the concept of innovation in the public organization sector which consists of several aspects of innovation, namely innovation in aspects of policies, methods, systems, processes, and service products. This research uses descriptive qualitative research method. Sources of data used include the results of interviews as primary data sources and Dinoyo Village documents, journals and relevant books as secondary data sources. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. While the data analysis technique uses three stages which include condensing data, presenting data and drawing conclusions. The results of this study indicate that although the E-Suradi program contains a new method and is applicable in all urban villages in Malang City, it is still experiencing obstacles from various aspects of innovation. Lack of community response, capacity of RT and RW administrators, and limited service products that do not prioritize ID cards, birth certificates and also Family Cards as part of population administration services.

Keywords: Innovation, Public Service, Population Administration, E-Suradi



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berbagai jenis pelayanan sudah dijalankan hampir diseluruh dunia salah satunya juga di Negara Indonesia Penyediaan pelayanan publik yang baik juga sangat penting untuk mempertahankan suatu pelanggan, pelayanan yang baik akan menarik perhatian masyarakat. Pelayanan yang dikelola dengan baik, dengan begitu akan memenuhi harapan masyarakat dalam perbandingan kepuasan maupun kualitas.

Dalam pembukaan Undang-Undang Dasar (UUD) Negara Republik Indonesia Tahun 1945 menjelaskan bahwa penerima pelayanan publik adalah individu atau kelompok orang atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Pelayanan merupakan hal yang berhubungan terutama pelayanan untuk masyarakat yang diberikan oleh pemerintah. Karena pada dasarnya tanggung jawab adanya sebuah Negara yang dijalankan oleh pemerintah yaitu untuk mengatur dan mengelola semua yang dibutuhkan oleh masyarakat yang tidak dapat dikelola secara pribadi. Oleh karena itu masyarakat mendorong pemerintah untuk mewujudkan suatu kondisi dimana masyarakat mampu mengembangkan kemampuannya dalam rangka tercapainya tujuan bersama. Pelayanan kepada masyarakat atau dikenal dengan pelayanan publik dalam konteks ini dapat diartikan sebagai pemberi layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat oleh birokrasi pemerintahan sesuai dengan aturan yang pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik memiliki suatu makna yang berarti sebagai penyelenggara suatu layanan atau yang melayani apa yang dibutuhkan dan diperlukan oleh masyarakat berdasarkan aturan yang telah ditentukan dan prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintah melakukan suatu upaya dalam pelayanan publik kepada masyarakat dengan diorientasikan pada kebutuhan, kepuasan, permasalahan yang terjadi, kepentingan maupun keterlibatan masyarakat yang diberikan layanan sehingga otonomi dapat melakukan peningkatan kualitas kepada masyarakat secara professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu dan dapat membangun kapasitas sumber daya manusia.

Pelayanan publik yang prima merupakan fungsi dan peranan yang harus dijalankan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan undang-undang. Pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan undang-undang bagi setiap warga, dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administrative yang disediakan oleh pemerintah. Dalam Undang-Undang nomor 24 tahun 2009 pasal 1 mengatakan bahwa pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dalam rangka pemenuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Untuk menilai kualitas suatu pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang cukup sulit, khususnya pada pemberian pelayanan publik yang bersifat administratif maupun jasa. Akan tetapi untuk menilai kemajuan sebuah negara dilihat dari pelaksanaan pelayanan publik yang efektif, efisien dan akuntabel. Orientasi dalam penyelenggaraan pelayanan akan melahirkan birokrasi. Birokrasi mempunyai pengaruh terhadap aspek penyelenggara pelayanan. Hal yang harus diperhatikan oleh aparat birokrasi dalam menjalankan tugasnya

dalam pelayanan adalah efektifitas dan efesiensi pelayanan, hal ini merupakan salah satu tantangan bagi pemerintah kerana dalam mewujudkan hal tersebut perlu adanya inovasi pelayanan yang baik dan tepat sehingga mampu memberikan solusi dari berbagai masalah yang ada pada masyarakat agar tercapainya kesejahteraan masyarakat. Untuk menjawab tuntutan dari masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang baik, pemerintah wajib menciptakan inovasi pelayanan. Dengan tujuan untuk merubah paradigma pelayanan publik yang selama ini berjalan tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Inovasi yang tercipta harus mempunyai keunggulan agar supaya mempermudah masyarakat, dan juga bisa memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang menggunakan akses pelayanan tersebut. Dengan adanya inovasi tersebut menjadi solusi terbaik untuk menciptakan pelayanan publik dengan kualitas terbaik. Penerapan inovasi secara terus menerus dan berkesinambungan akan memberikan semangat yang baru dalam meberikan pelayanan.

Pelayanan administrasi kependudukan adalah merupakan salah satu bagian dalam pelaksanaan pelayanan adminstrasi. Pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan yang berkaitan dengan dokumen dan data kependudukan mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kepndudukan serta pendayahgunaan untuk sector lain. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang penting yang harus diperoleh masyarakat, karena dokumen kependudukan merupakan salah satu syarat paling utama bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang lainnya.

Yaitu pelayanan administrative seperti KTP, KK, akte kelahiran, akte kematian dan lain sebagainya merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin kebutuhan dasar warga negra, karena dokumen kependudukan berfungsi untuk menjamin keberadaan,

identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Oleh karena itu pelayanan administrasi kependudukan sangat penting agar pemerintah dapat memperoleh data kependudukan yang dapat digunakan sebagai informasi dan pertimbangan bagi kebijakan dan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah.

Kota Malang merupakan salah satu kota yang berada Jawa Timur yang melaksanakan dengan berbagai macam pelayanan publik. Salah satunya adalah pelayanan dibidang administrasi kependudukan yang menjadi tugas dan tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Sebagai salah satu kota terbesar di Jawa Timur dengan tingkat mobilitas masyarakat yang cukup tinggi, tentu ini menjadi tantangan tersendiri bagi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam rangka memberikan pelayanan yang prima. Kota Malang juga merupakan salah satu kota yang selalu berupaya untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal kepada masyarakat. Terbukti dari pelayanan kependudukan di Kota Malang mengalami beberapa perubahan dan sudah masuk dalam kategori baik. Namun masih perlu upaya untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi pada saat melakukan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di kantor terpadu, masyarakat memiliki kendala dalam hal akses pelayanan, karena lokasi perkantoran terpadu yang didalamnya terdapat kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil cukup jauh karena berada diluar Kota Malang, yaitu di daerah Kecamatan Kedung Kandang.

Menghadapi permasalahan tersebut Kelurahan Dinoyo yang merupakan organisasi perangkat daerah menunjukkan keseriusannya dalam meningkatkan pelayanan dan memenuhi hak dan kebutuhan masyarakat dengan membuat suatu inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi yaitu aplikasi bernama SAKDINO (Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo). Program ini hadir selain karena

tuntutan dari pemerintah kota malang sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, selain itu juga karna tuntutan zaman yang selalu bergantung pada teknologi, dan juga merupakan inisiatif dari Kepala Kelurahan Dinoyo pada saat itu yaitu Bapak Arif Tri Satyawan. Sementara itu, Lurah Dinoyo Arif Tri Sastyawan menegaskan aplikasi "Sakdino" dibuat agar masyarakat Dinoyo yang sebagian besar sudah berpengalaman menggunakan smartphone dan diharapkan bisa menyampaikan keluhan-keluhannya tentang pengurusan administrasi. Perkembangan teknologi menjadi suatu tuntutan bahwa pemerintah harus menyesuaikan dengan perkembangan zaman, sehingga dalam pelayanan administrasi kependudukan pun diperlukan suatu sistem pelayanan berbasis teknologi. Pengembangan pelayanan publik berbasis *electronic government* dalam penyediaan layanan kepada masyarakat ini juga mendukung Kota Malang dalam perkembangan program *smart city*.

Namun program inovasi sakdino ini hanya berjalan selama dua tahun yaitu dari tahun 2017 sampai tahun 2018. Guna mengantisipasi kebutuhan jaringan internet yang meningkat dikalangan masyarakat, termasuk dikalangan siswa untuk pembelajaran jarak jauh, Dikominfo Kota Malang juga membangun *free wifi* disekitar titik seperti taman kota kantor pemerintahan, puskesmas dan juga titik lainnya selain jaringan, beberapa aplikasi baru juga dihadirkan untuk meningkatkan kinerja juga layanan masyarakat dimana aplikasi ini sangat tinggi manfaatnya di era *new normal* ini salah satu aplikasinya yaitu *e-suradi*.

Pada bulan oktober Tahun 2019 muncul sebuah inovasi dari Dinas KOMINFO Kota Malang yaitu *E-Suradi* (*Surat Digital*) yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan layanan terhadap masyarakat. *E-Suradi* ini sangat tinggi manfaatnya di masa *pandemic covid-19*. Program inovasi *E-Suradi* ini sudah diterapkan diseluruh kelurahan yang ada di Kota Malang salah satunya yaitu di Kelurahan Dinoyo.

Aplikasi e-suradi (Surat Digital) merupakan sistem surat menyurat resmi dalam bentuk elektronik, dimana aplikasi ini menjadi satu sistem informasi surat bagi seluruh dinas yang ada di Pemerintahan Kota Malang. Melalui aplikasi ini, proses surat-menyurat menjadi lebih cepat dan efisien bahkan realtime serta terciptanya manusia yang handal, baik sebagai pelaksana maupun administrator perangkat daerah. Dengan aplikasi surat digital ini juga menciptakan pemerintah yang *Good Governamce menuju Go Green* karena pemakaian kertas yang mulai dikurangi. Selain itu surat digital ini juga tidak memakan banyak biaya.

Dalam wawancara saya dengan Dwi Hermawan Purnomo Lurah Dinoyo mengatakan:

“Tujuan dari adanya inovasi E-suradi ini yaitu mengimplementasikan pelaksanaan digitalisasi khususnya pelayanan administrasi yang efektif, efisien, cepat dan akurat. Diskominfo memberikan program inovasi ini yaitu bertujuan untuk sinkronisasi dan sinergitas percepatan dan pengembangan kota malang menuju *Smart city*. Dan juga di era revolusi industry 4.0 apapun itu selalu ada kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi. Apabila kami sebagai ASN enggan melakukan sebuah inovasi maka sangat jauh ketinggalan dari dinamika teknologi informasi maka dari itu tetap berusaha maksimal mungkin untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi”.
(wawancara 07-07-2021).

Tujuan dari adanya inovasi E-suradi ini yaitu mengimplementasikan pelaksanaan digitalisasi khususnya pelayanan administrasi yang efektif, efisien, cepat dan akurat. Diskominfo memberikan program inovasi ini yaitu bertujuan untuk sinkronisasi dan sinergitas percepatan dan pengembangan kota malang menuju *Smart city*. Dan juga di era revolusi industry 4.0 apapun itu selalu ada kaitannya dengan pemanfaatan teknologi

informasi. Apabila kami sebagai ASN enggan melakukan sebuah inovasi maka sangat jauh ketinggalan dari dinamika teknologi informasi maka dari itu tetap berusaha maksimal mungkin untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi.

Dari sisi kepentingan penduduk administrasi kependudukan pemenuhan seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berhubungan dengan dokumen tanpa adanya diskriminatif. Maka dengan itu pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 23 tentang administrasi kependudukan. Terdapat beberapa instansi daerah yang mengalami masalah dalam melayani administrasi kependudukan. Salah satunya yaitu kelurahan dinoyo, kelurahan dinoyo dalam pelayanan administrasi kependudukannya dalam sehari hampir 100 atau bahkan lebih permohonan untuk pembuatana berkas hal ini yang menyebabkan kantor kelurahan menjadi penuh dan sesak. Sedangkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh kelurahan dinoyo sangatlah terbatas. Masyarakat yang menerima pelayanan harus rela mengantri 15-30 menit untuk dilayani petugas karna jumlahnya yang sangat banyak.

Dengan adanya inovasi e-suradi ini sangat membantu masyarakat kelurahan dinoyo terutama dimasa pandemi seperti sekarang. Masyarakat mengaku senang dengan adanya inovasi dari Dikominfo Kota Malang seperti yang ada dalam wawancara saya dengan salah satu warga Dinoyo yaitu Ibu Dina dan Ibu Umiyati menyatakan :

“Menurut saya sebetulnya dengan keadaan seperti sekarang baik-baik saja malah bagus, dengan keadaan sekarang yang seperti ini yaitu masa pandemic jadi mengurangi perkumpulan atau berkerumun, tapi kadang yang bikin menghambat itu tidak semua orang mengerti online atau mengerti menggunakan hand phone, kadang ada yang

pegang hand phone tapi gptek menurut saya ya itu mbak kekuranganya”. (Wawancara 07-07-2021)

“Adanya Suradi ini keuntungannya hampir sama dengan Sakdino kemarin, suradi ini sangat membantu warga dalam peroses pengurusan berkas-berkas tanpa harus pergi ke kelurahan lebih mudah dan juga efektif terlebih pada masa pandemic seperti sekarang ini. Warga jadi lebih mudah mengurus surat yang diinginkan tanpa haru menunggu lama jadi kami sebagai warga sangat berterima kasih dengan adanya suradi ini. Meskipun ada sedikit kendala bagi warga yang gapetek jadi harus diajarin oleh pihak kelurahan ungkap ibu Umiyati”. (wawancara 08-07-2021)

Perkembangan teknologi menjadi suatu tuntutan bahwa pemerintah harus menyesuaikan dengan perkembangan zaman, sehingga dalam pelayana admnistrasi kependudukan pun diperlukan suatu sistem pelayanan berbasis teknologi.

Kehadiran program E-Suradi diharapkan mampu membantu masyarakat, khususnya masyarakat di Kelurahan Dinoyo dalam mengurus beberapa kebutuhan yang melingkupi administrasi kelurahan. Program ini melayani 15 jenis pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan surat Ijin Usaha, surat Ijin Keramaian, surat pindah, surat ijin usaha mikro, surat kelakuan baik, surat pernyataan miskin, surat keterangan, surat keterangan belum menikah, surat ketranga menikah, surat pindah nika, surat kuasa, surat pindah masuk, surat pengatar SKCK, formulir izin penggunaan tana makam, surat keterangan domisili usaha. Pada tahun pertama pelaksanaannya mengalami beberapa kendala diantaranya masih belum lengkap seperti surat keterangan, surat domisili dan juga banyak warga yang tidak dapat mengoprasionalisasikan program ini dikarenakan keterbatasan dalam kemampuan Sumber Daya Manusia dalam menjalankan komunikasi

melalui smartphone. Para RT dan RW yang sudah tua menjadi penghambat karena memiliki keterbatasan dalam penggunaan smartphone, selain itu, pihak kelurahan masi kurang dalam melakukan sosialisasi.

Dalam wawancara saya dengan salah satu pegawai Kelurahan Dinoyo yaitu bapak Bapak Syaiful Fatur Rocman dan ibu Nurhayati Masum menyatakan bahwa :

“Dengan adanya inovasi Suradi dapat memberikan bebrapa keuntungan sebagai berikut: program Suradi dapat membantu warga dimasa pandemic ini dengan adanya suradi ini warga tida harus ke kelurahan untuk mengurus berkas-berkas sehingga mengurangi pencemaran virus corona. Berkas dapat diakses melalui Suradi dan warga tinggal memasukan NIK saja semua berkas akan muncul di aplikasi ini. Jadi pengurusannya lebih muda dan efisien waktu dan praktis daripada pelayanan yang manual. Meskipun untuk pelayanan manual sendiri hanya membutuhkan waktu sehari akan tetapi di masa pandemic ini warga sulit untuk mengurus secara manual selain itu juga banyak warga yang sibuk bekerja”.

“Sedangkan menurut ibu Nurhayati Masum menyatakan dengan adanya suradi dimasa pandemic ini tida menutup pelayanan jadi petugas juga merasa senang begitupun dengan pak lurah karna dimanapun pak lurah berada bisa melayani secara online jadi tidak menghambat pelayanan. Menurut beliau ketika ditanya apa yang menjadi kendala dalam inovasi suradi ini yaitu tida ada tetapai kendalanya itu dari pusat kalo tida bisa online dan juga masi banyak warga yang gaptek terutama orang tua dan masi harus dituntun dulu agar bisa menggunak aplikasi suradi ini”. (wawancara 07-07-2021)

“ Dan menurut ibu Dian Ekawati menyatakan “ kami sebagai sataf di kelurahan sangat-sangat bersyukur sekali dengan adanya E-Suradi ini, jujur kalo pelayanan sebelumnya itu yaitu pelayanan yang masih manual kita agak kewalahan dalam mengurus surat kadang ada yang lupa karna sangking banyaknya akan tetapi setelah adanya E-Suradi ini jadi sangat mudah dan sangat teratur, seperti itu mbak.

(wawancara 07-07-2021)

Muluk, Khairul (2008) mengatakan bahwa inovasi sector publik penting dan sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan dan pembangunan. Maka dari itu inovasi program Suradi diharapkan kedepannya dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang maksimal bagi masyarakat Kelurahan Dinoyo.

Pada dasarnya inovasi ini hadir karena adanya keluhan dari masyarakat untuk menerima pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan juga tuntutan dari Kelurahan Dinoyo untuk memberikan pelayanan yang prima. Sehingga dalam pelaksanaannya, inovasi ini sangat membantu pemerintah Kelurahan Dinoyo dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Surat Digital (suradi) masih adanya beberapa masalah yaitu meliputi tingkat sosialisasi yang masih rendah, pengetahuan masyarakat yang masih rendah tentang teknologi, masih banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan yang manual daripada menggunakan teknologi *online* dan kebutuhan penduduk melalui Suradi.

Maka dari itu dalam pelaksanaan inovasi program Suradi di Kelurahan Dinoyo demi menunjang kualitas pelayanan tersebut, yaitu masih membutuhkan sedikit perbaikan agar

inovasi pelayanan tersebut dapat lebih sempurna antara lain yaitu diadakan pelatihan baik teknis maupun non teknis, optimalisasi penggunaan IT, peningkatan sarana perasarana, serta sosialisasi untuk menginformasikan adanya proses pelayanan yang baru sehingga memanilisir diskersi antara masyarakat dengan pemerintah Kelurahan Dinoyo.

Dari penjelasan diatas maka peneliti mengambil judul **“PELAKSANAAN INOVASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASISI TEKNOLOGI INFORMASI (STUDI PADA KELURAHAN DINOYO, KECAMATAN LOWOK WARU KOTA MALANG)**

1.2 Rumusan Masalah

1. Pelaksanaan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi di Kelurahan Dinoyo Kota Malang.
2. Apa yang menjadi penghambat pelaksanaan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi Kelurahan Dinoyo Kota Malang.

1.3 Tujuan Masalah

1. Untuk mengetahui pelaksanaan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi di Kelurahan Dinoyo Kota Malang
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi kendala pelaksanaan inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi Kelurahan Dinoyo Kota Malang

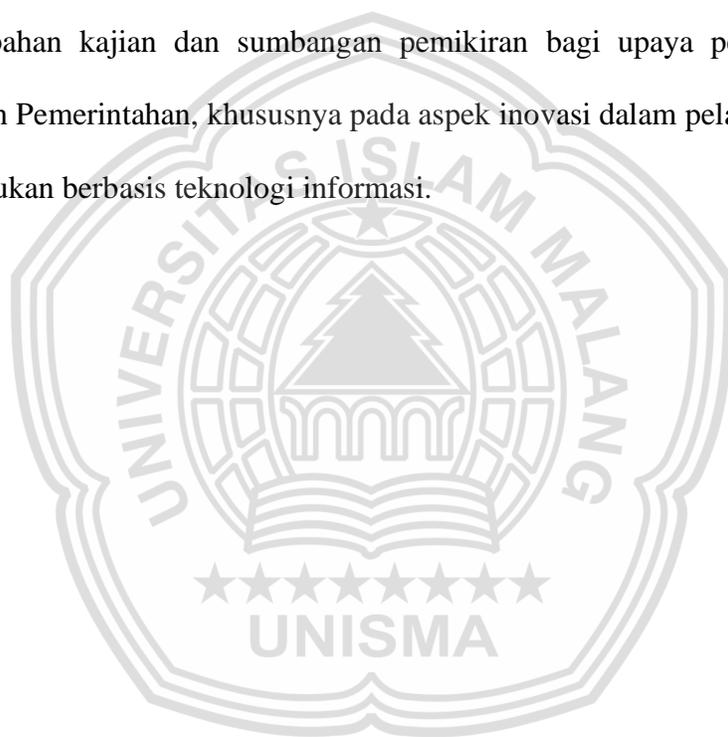
1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Hasil dari penelitian ini secara teoristis di harapkan agar dapat memperoleh pengetahuan yang lebih tentang inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi teknologi Kelurahan Dinoyo.
- b. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang memilih keterkaitan dengan program pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang secara umum dan Kelurahan Dinoyo secara khusus.

2. Manfaat Praktis

- a. Sebagai bahan kajian dan sumbangan pemikiran bagi upaya pengembangan ilmu Politik dan Pemerintahan, khususnya pada aspek inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pelaksanaan inovasi E-Suradi (Elektronik Surat Digital) dengan memanfaatkan teknologi melalui smartphone, hal ini dilakukan untuk mengikuti perkembangan jaman yang serba digital. Pada dasarnya tujuan dari penggasan aplikasi E-Suradi ini untuk memudahkan para dinas instansi masing-masing. E-Suradi bertujuan untuk meningkatkan kinerja para petugas pejabat struktural perangkat daerah.

Meskipun dalam pelaksanaannya inovasi E-Suradi di Kelurahan Dinoyo masih mengalami beberapa kendala atau permasalahan yang dapat memengaruhi keberhasilan inovasi. E-Suradi memiliki beberapa bentuk inovasi diantaranya yaitu inovasi dalam aspek kebijakan, inovasi sistem, inovasi proses, inovasi metode, dan inovasi produk layanan. Dilihat dari inovasi metode program E-Suradi menampilkan mekanisme pelayanan yang berbeda dan baru dari pada pelayanan yang manual.

Dalam pelaksanaan inovasi E-suradi di Kelurahan Dinoyo mengalami beberapa faktor penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaan E-Suradi ini. Adapun faktor penghambat diantaranya yaitu kurangnya pemahaman ketua RT dan RW dalam mengakses aplikasi E-Suradi, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Dinoyo, respon masyarakat yang masih kurang terhadap inovasi E-Suradi di Lurah Dinoyo, dan yang terakhir produk layanan yang masih belum sempurna.

5.2 Saran

Berdasarkan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi di Kelurahan Dinoyo, maka diperlukan perbaikan dan mengatasi beberapa faktor penghambat tersebut. Diharapkan pihak kelurahan dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada publik terutama kepada ketua RT dan RW mengenai deskripsi, manfaat, dan tujuan dari E-Suradi. Lurah Dinoyo juga harus melakukan sosialisasi secara intens kepada masyarakat, dengan cara terjun langsung ke masyarakat yaitu dengan sosialisasi langsung ke setiap RT dan RW dan mengundang seluruh kepala keluarga tiap RT.

Sedangkan untuk meningkatkan respon masyarakat, Lurah Dinoyo harus bisa membatasi pelayanan yang secara konvensional atau manual, atau memberikan kebijakan yang serius dengan begitu warga terpaksa menggunakan aplikasi E-Suradi. Terkait dengan produk layanan pihak terkait diharapkan menambah produk layanan dalam aplikasi Surat Digital, seperti KTP, dan KK agar lebih berkualitas dari pelaksanaan pelayanan sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bagdan dan Taylor, 2010 J. Moleong Lexi. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remadja Karya.
- Coiller, 1978. Zulian Yamit 2001 dalam skripsi Yunita Kurnia Sari (2008), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Intnsi Pembelian.
- Dwi, Irra Chrisyanti.2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Eko Handoyo, 2012. *Kebijakan Publik* . Semarang: Widya Kariya.
- Hayat ,2018. *Kebijakan Publik evaluasi reformasi formulasi*. Malang : Intrans Publishing.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indriantoro, Nur., dan Supomo Bambang, 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Ismail Nurdin 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: IKPAI No. 228/JTI.
- Lupiyuadi 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta:Selemba Empat
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman 2005. *The Ethics Challenge In Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Peraturan Daerah Kota Malang Malang No.1 Tahun 2013 tentang Rukun Tetangga dan Rukun Warga
- Mahmudi,2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksanan, 2016 *Membangun Kinerja Pelayanan Publik menuju Clean Government and Good Governance*.CV Pustaka Setia, Bandung

- Muluk Khairul (2008). *Knowledge Manajemen Kunci Sukses inovasi Pemerintahan Daerah*.
Malang: bayu Media publishing.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Miles, M.B., and Huberman, A.M., & Saldana,J., (2014) *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press,hlm,10.
- Pasuraman,. Wijaya, Tony 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: PT. Reflika Aditama.
- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sedermayanti 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, bandung. PT Reflika Aditama.
- Said, M Mas'ud 2007. *Birokrasi di Negara birokrasi*. Malang: UMM Press
- Sutaryo, 2004. *Dasar-Dasar sosialisasi, Jakarta : Rajawali press*.
- Siagian. Sondang p. 2012. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Schermerhorn. 1996. *Management*, Jhon Wiley&Sons: New York. Edisi kelima.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Press (STIA-LAN Press)
- Tjiptono, 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Yamit, Zulian, 2001. *Manajemen Kualitas Produk Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Triguno 1997, *Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press
- The Lieng. 2008. *Admnistrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.

Jurnal

- Afifah, Musadieg, 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Terhadap Pekerja (Studi Pada Karyawan PT Pertamina Gheotermal Energy Kantor Pusat Jakarta)*. Vol.47. No.1.
- Atmoko, T. (2015) STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) DAN AKUNTABILITAS. Retrieved agust 16, 2019 from <https://docplayer.info/430513-Standar-operasional-prosedur-sop-dan-akuntabilitas-kinerja-instansi-pemerintah-tjipto-atmoko.html>
- Dwiyanti N, 2010. *Analisis Administrasi Pendaftaran Pencari Kerja pada Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Di Kabupaten Singingi*. Univesitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ridlowi, Himam, 2016. *Organisasi Pada Organisasi: Tahapan dan Dinamika*. Vol. 2. No.1.
- Sari, Maria Agustini Permata. 2014. *Inovasi Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) Kabupaten Kubu Raya*. Jurnal Borneo Administrator Vol. 10, No. 2, 2014. (Online), (<https://media.neliti.com>), diakses 15 Oktober 2017.
- Harany Ied L, Muchsin Slamet, Abidin Zainal. A. 2019. *Implementasi Pelayanan Publik Melalui sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino)*. Vol.13, No.5.
- Attahara Haura, 2018. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informasi Di Kabupaten Purowakarta*. Vol 3. 1.
- Prabowo Irfandi, Hany Fanida 2017. *Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasi (SIMOKER) Berbasis Android Di Badan Kepgawaian Kota Mojokerto*, Universitas Negri Surabaya.

Rosidah T. 2018. *Inovasi Pelayana Selama 20 Menit pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian* di Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo, Universitas Negeri Surabaya

Abd Rohman, Pebriani, 2019. Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. Vol 8.

Kristyanita A, Y, Said M, Suyeno. 2021. *Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Malang*. Vol. 15, No.5.

Juli, 2019. Wujudkan Smart City, Dinas Kominfo Kota Malang Gelar Bimtek E-Suradi: <https://infopublik.id/kategori/nusantara/wujudkan-smart-city-dinas-kominfo-kotamalang-gelar-bimtek-e-suradi>.

Jurnal Ilmiah Administasri Publik,1(05).

Mariyam,Siti N, 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, VI No.1.

Rukaya,Yayat,2017. Kualitas Pelaynanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir jambu. Jurnal Ilmu Magister Administrasi, No.2,XI.

Susilowati, Sutariyani, Pranyanta,2017. Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasisi Web di Desa Sawahan. IJSE-Indonesian Journal Software Engineering, 3 N 2, ijse.bsi.ac.id.