



**INOVASI PROGRAM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

DINDA SEPTIANA

NPM 21801091121



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2023

RINGKASAN

Dinda Septiana, 2023, NPM 21801091121 Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). Dosen Pembimbing I: Dr. Hayat, S.AP., M.Si., CIQaR Dosen Pembimbing II: Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

Pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah dan berbagai pelayanan yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat. Upaya perbaikan kualitas dapat menerapkan pelayanan administrasi melalui ADM yaitu dalam pencetakan dokumen kependudukan. Penerapan inovasi program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP, KIA, KK dan dokumen lainnya kepada masyarakat yang jauh dari pusat pelayanan, sehingga dengan adanya ADM ini masyarakat tidak perlu pergi ke pusat pelayanan untuk mengurus dokumen kependudukan dan cukup datang ke kecamatan masing-masing. Namun dengan program ini masyarakat masih belum familiar terhadap mesin tersebut, dan belum dapat menggunakannya.

Penelitian ini menggunakan menggunakan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sehingga mampu menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi, dan menganalisa hubungan yang terjadi antar fenomena. Penelitian difokuskan pada 5 indikator teori yaitu (1) *Tangibles* (Bukti), (2) *Reliability* (Kehandalan), (3) *Responsiveness* (Ketanggapan), (4) *Assurance* (Jaminan) dan (5) *Empathy* (Empati). Serta faktor pendukung dan faktor penghambat pada inovasi program ADM administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ADM memiliki sistem pelayanan yang berbeda dari pelayanan dengan pelayanan secara langsung karena menghubungkan antar jaringan dimana pelayanannya cukup dengan via online dalam pengurusan administrasi kependudukan yang dimana sebagai penghubung untuk bisa mengakses pencetakan ke penggunaan mesin ADM. Dalam inovasi program ini sesuai dengan indikator inovasi pelayanan publik yang menunjukkan perubahan pada sistem dan bentuk pelayanan administrasi kependudukan. Faktor Pendukung pada inovasi program ADM ini antara lain operator mesin ADM di setiap Kecamatan, adanya dukungan sosialisasi dan akses yang mudah. Sedangkan faktor penghambat yaitu keterbatasan sarana dan prasana, dan kurangnya pemahaman masyarakat.

Kata Kunci: *Inovasi, Program Anjungan Dukcapil Mandiri, Pelayanan Publik*

SUMMARY

Dinda Septiana, 2023, NPM 21801091121 Innovation of the Independent Civil Registry Pavilion Program in Improving the Quality of Population Administration Public Service (Study on the Department of Population and Civil Registration of Malang Regency). Supervisory Lecturer I: Dr. Hayat, S.AP., M.Sc., CIQaR
Supervisory Lecturer II: Langgeng Rachmatullah Putra, S.AP., M.AP

Quality service has always been a public demand that must be fulfilled by the government and various services that provide direct services to the community. Efforts to improve quality can apply administrative services through the Mandiri Civil Registry Pavilion or “ADM”, namely in printing population documents. The application of this program innovation aims to provide population administration services such as ID, Child Card, Family Card and other documents to people who are far from the service center, so that with this ADM, people do not need to go to the service center to arrange population documents and just come to their respective sub-districts. respectively. However, with this program, people are still not familiar with the machine, and cannot use it.

This study uses a descriptive with a qualitative approach, so as to be able to describe the phenomena that occur, and analyze the relationships that occur between phenomena. The research focused on 5 theoretical indicators, namely (1) Tangibles, (2) Reliability, (3) Responsiveness, (4) Assurance and (5) Empathy. As well as supporting factors and inhibiting factors in the population administration ADM program innovation. The results of the study show that ADM has a service system that is different from direct service because it connects between networks where the service is sufficient via online in managing population administration which acts as a link to be able to access printing to use ADM machines. In this program innovation is in accordance with public service innovation indicators which show changes in the system and form of population administration services. Supporting factors for this ADM program innovation include ADM machine operators in each sub-district, socialization support and easy access. While the inhibiting factors are the limited facilities and infrastructure, and the lack of understanding of the community.

Keywords: *Innovation, Independent Civil Registry Pavilion Program, Public Service*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang bertugas mengelola sistem pemerintahan dan menetapkan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan negara. Menurut Anggara (2011:46) menyatakan bahwa birokrasi pemerintah merupakan suatu institusi utama dalam memberikan pelayanan publik. Selain itu, Zauhar (2013:129) menjelaskan bahwa birokrasi negara memiliki tiga fungsi utama dalam menjalankan tugas-tugasnya yaitu fungsi pembangunan, fungsi pelayanan, dan fungsi pemerintahan umum. Dalam fungsi-fungsi tersebut, sudah menjadi tugas pemerintah untuk melaksanakannya dengan baik sebagai bentuk pertanggungjawaban pemerintah kepada warga negara. Salah satu fungsi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah fungsi pelayanan, dimana pemerintah memiliki tugas untuk memberikan pelayanan sesuai dengan kehidupan masyarakat.

“Pelayanan publik merupakan pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintahan yaitu sebagai indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik jika pelayanan publik yang dilakukan berorientasi pada kepentingan masyarakat, karena hal ini masyarakat secara langsung menilai terhadap kinerja-kinerja pelayanan yang telah diberikan” (Hayat, 2017:1).

Pada hakikatnya pelayanan merupakan suatu serangkaian kegiatan penyelenggara pemerintahan, karena dengan hal ini proses pelayanan berlangsung secara berkesinambungan yang meliputi seluruh organisasi dan masyarakat. Dalam

proses yang dimaksud adalah berhubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara dengan penerima dan pemberi pelayanan.

Sebagaimana dijelaskan pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan 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, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik dapat dijelaskan bahwa pelayanan publik terdapat dalam 3 kategori sebagai berikut:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya KTP, Akte Pernikahan, IMB, STNK, Paspor dan lain sebagainya.
2. Kelompok Pelayanan Jasa Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk /jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyedia listrik, air bersih dan lain sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemelihara kesehatan, penyelenggara transportasi, pos, pelayanan sosial dan lain sebagainya.

Pelayanan publik di Indonesia secara umum masih memiliki banyak kekurangan. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Sinambela (2006:4) bahwa masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan-tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan keinginan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini lambat, mahal, berbelit-belit, dan melelahkan. Menurut Staff Ahli Mendagri Bidang Pemerintahan menjelaskan

bahwa dalam pelayanan publik Indonesia pada tahun 2013 menempati peringkat 129 dari 185 negara. Sedangkan menurut *The Global Economy* menyatakan bahwa pada tahun 2019 pelayanan publik Indonesia menempati peringkat 82 dari 176 negara, hal ini artinya pelayanan Indonesia meningkat lebih baik. Namun hal tersebut masih banyak yang harus dibenahi untuk memaksimalkan pelayanan publik. Akibatnya, penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan pada situasi yang tidak sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan masyarakat. Seiring dengan berkembangannya kebutuhan sehari-hari dan bermacam-macam sehingga masalah-masalah pelayanan semakin kompleks, termasuk pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada pasal 1 yaitu sebagai berikut:

“Administrasi Kependudukan merupakan rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya”.

Pelayanan Administrasi Kependudukan dapat diartikan pelayanan yang berkenaan dengan penataan dan penerbitan dokumen dan Data Kependudukan. Pelayanan Administrasi Kependudukan meliputi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Pencatatan Sipil (Akte Kelahiran, Akte Kematian, Akte Perkawinan) dan dokumen lainnya. Berdasarkan penelitian sebelumnya, masalah pelayanan terkait dokumen kependudukan lama, prosedur yang rumit (berbelit-belit), ketidakramahan petugas dalam melayani

masyarakat, adanya praktek percaloan, diskriminasi pelayanan, pungutan liar untuk setiap pengurusan dokumen kependudukan dan lain sebagainya.

Oleh sebab itu, pemerintah pusat dan daerah melalui lembaga penyelenggara pelayanan publik dituntut perannya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Penyelenggara yang meningkatkan pelayanan publik akan memiliki dampak yang sangat luas terhadap kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya, dan lain-lainnya. Perbaikan pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan juga perlu dilakukan agar citra buruk masyarakat terhadap Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik dapat diperbaiki. Selain itu pelayanan administrasi kependudukan mempunyai aset penting dan strategis bagi penyelenggara Pemerintah, Pembangunan dan masyarakat.

Perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, yaitu salah satunya dengan melakukan inovasi dalam penyelenggara pelayanan publik. West (dalam Djamaludin, 2012:34) menjelaskan bahwa inovasi sebagai penerapan prosedur-prosedur baru yang dibuat untuk memberikan manfaat bagi organisasi maupun masyarakat.

“Fungsi alternatif dari inovasi adalah untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas (*new solution to old problem*). Inovasi juga merupakan instrument untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik”. (Muluk 2008:42-43)

Inovasi pada saat ini menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting bagi keberhasilan dalam pelayanan publik. Dimana inovasi tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk memecahkan sebuah permasalahan yang ada pada organisasi

yaitu dengan cara-cara baru yang akan membawa perubahan kearah yang lebih baik. Dan terbukti bahwa inovasi sangat diperlukan bagi pemerintah dalam proses reformasi dalam perkembangan dewasa ini.

Inovasi merupakan proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam rangka melakukan penemuan yang berbeda dan modifikasi yang sudah ada. Dalam upaya perbaikan melalui inovasi terkait pelayanan, khususnya pelayanan administrasi banyak dilakukan dengan mendekati pelayanan ke masyarakat. Hal ini sebagaimana dilakukan oleh berbagai instansi pemerintah yang diantaranya yaitu pembuatan dan perekaman E-KTP (Elektronik Kartu Tanda Penduduk). Kartu E-KTP akan menentukan nasib masyarakat di masa depan. Ada banyak pengurusan administrasi yang memerlukan identitas diri yaitu E-KTP.

E-KTP merupakan Kartu Tanda Penduduk yang dibuat secara elektronik, dalam arti berfungsi baik untuk penggunaandari segi fisik maupun komputerisasi. Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia telah mengeluarkan program E-KTP di Indonesia untuk pertama kalinya dimulai sejak tahun 2009 dengan ditunjuknya empat kota sebagai proyek percontohan nasional. E-KTP merupakan dokumen-dokumen kependudukan yang mencakup dalam sistem pengendalian keamanan baik dari perspektif administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis data kependudukan nasional. Fungsi E-KTP adalah sebagai identitas diri/pengenal diri dan berlaku secara nasional, sehingga tidak perlu membuat KTP lokal dalam pengurusan izin, pembukaan rekening bank, dan lain sebagainya. Untuk mencegah pemalsuan KTP dan KTP ganda. Sehingga terciptanya keakuratan

data penduduk untuk mendukung program pembangunan. Salah satunya dalam ketentuan-ketentuan umum untuk memiliki E-KTP adalah usia 17 tahun.

Menurut Fauzan (2020:98) menyatakan bahwa dengan inovasi pelayanan E-KTP keliling yang dilakukan DISDUKCAPIL sangat efektif karena memiliki hasil yang nyata dan juga terlihat pada peningkatan-peningkatan jumlah perekaman E-KTP sehingga memberikan manfaat kepada masyarakat karena masyarakat merasa sangat terbantu dengan adanya Inovasi Pelayanan E-KTP Keliling, dan tidak dari masyarakat saja tetapi juga kepada dinas dalam menjalankan tugas dengan meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan.

Selanjutnya inovasi pelayanan yaitu program inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan dikenal dengan Jebol Anduk. Dalam inovasi ini berupa pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan (adminduk) yaitu dengan cara terjun langsung ke desa-desa. Selain itu berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, bahwa semula stelsel aktif diwajibkan untuk penduduk diubah menjadi stelsel kepada pemerintah yaitu melalui petugas. Dengan adanya pelayanan dengan stelsel aktif pemerintah diwajibkan aktif mendata penduduk yang belum mempunyai administrasi kependudukan (adminduk) melalui pelayanan keliling atau jemput bola. Menurut Helny (2017:6) mengemukakan bahwa program inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) berbentuk pelayanan langsung kepada masyarakat. Dengan melalui program Jebol Anduk pelayanan yang diterima masyarakat cepat, tepat dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Inovasi pelayanan selanjutnya adalah Cetak Tiket Mandiri (CTM) yang dilakukan oleh PT Kereta Api Indonesia (Persero) dan diimplementasikan di stasiun-stasiun besar di Indonesia. PT Kereta Api Indonesia (Persero) telah mulai menerapkan sistem *ticketing* pada tahun 2012. Kemudian pada tahun 2013 PT Kereta Api Indonesia (Persero) menambahkan akses-akses pemesanan tiket dan juga menyediakan fasilitas mesin pencetak mandiri. Dengan melalui hal tersebut calon penumpang kereta yang telah membeli tiket kereta dari agen ataupun dari *channel* alternatif lain dan telah mendapatkan kode booking, maka dapat mencetak sendiri tiket kereta api dengan mesin Cetak Tiket Mandiri (CTM). Dengan adanya Cetak Tiket Mandiri (CTM) untuk mengurangi antrian loket dan memudahkan seseorang didalam pembelian *online*. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam mencetak tiket kereta api. Selain itu menurut Fithriana (2020:29) menyatakan bahwa pada layanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) sudah terselenggara dengan baik dan juga mampu menunjang kualitas pelayanan perkerataapian. Karena sesuai pelayanan Cetak Tiket Mandiri (CTM) sudah baik dan berhadapan langsung dengan mesin cetak, biaya pelayanan gratis, waktu penyelesaian layanan dalam hitungan detik, produk pelayanan tiket tercetak baik, sarana-prasarana sudah memadai dan petugas stasiun kompeten dalam membantu calon penumpang untuk menggunakan layanan tersebut.

Seiring dengan semakin majunya perkembangan teknologi dewasa ini, sistem pelayanan yang selama ini diterapkan di berbagai instansi-instansi pemerintah mulai bergeser menjadi sebuah sistem pelayanan yang berbasis elektronik. Pengguna elektronik di instansi-instansi pemerintah merupakan dalam

rangka mendukung *good governance* (pemerintahan yang baik) dan mempercepat proses-proses demokrasi. Sebagai bukti bahwa dari keseriusan-keseriusan pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui *e-government* (pemerintahan yang baik).

Hal serupa pada pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah melakukan terobosan atau inovasi-inovasi dalam rangka untuk meningkatkan kemudahan pelayanan sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku dan dengan kemampuan yang tersedia. Yang dimaksud kemampuan adalah kemampuan dari teknologi. Dan selain itu dengan adanya inovasi dapat mempercepat pelayanan dan menciptakan kepuasan bagi masyarakat yang mana sebagai penerima pelayanan.

Pemerintah Kabupaten Malang melalui Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menciptakan sebuah inovasi atau terobosan-terobosan baru dalam rangka memberikan pelayanan pengurusan kependudukan bagi masyarakat. Dalam inovasi ini memanfaatkan teknologi digital sebagai wujud dari penerapan *e-government* (pemerintah yang baik). Bentuk dari inovasi tersebut adalah inovasi program Anjungan Dukcapil Mandiri atau lebih dikenal dengan ADM. Pemanfaatan *e-government* tersebut merupakan upaya dalam penyelenggara pemerintah yang memanfaatkan teknologi digital ini, dengan tujuan untuk meningkatkan kemudahan pelayanan kependudukan bagi masyarakat kabupaten malang.

Inovasi program ADM diluncurkan pertama kalinya pemerintah Kabupaten Malang oleh Bupati Malang dan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Malang pada tahun 2020. Dalam inovasi program ADM ini bisa memberikan kemudahan-kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus dokumen-dokumen kependudukan, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan lain sebagainya.

Masalah-masalah pelayanan yang sering terjadi pada administrasi kependudukan ialah waktu dan jarak dalam penyelesaian dokumen kependudukan panjang (lama), layanan prosedur yang berbelit-belit/dipersulit, adanya pungutan liar dan lain sebagainya. Untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen-dokumen kependudukan dan kesulitan untuk mengakses pelayanana. Disebabkan sulitnya dalam mengakses pelayanan kependudukan dikarenakan jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk bisa sampai ke pusat pelayanan dan mengingat luasnya wilayah Kabupaten Malang (jatim.antaranews.com, 2020). Dimana Kabupaten Malang merupakan salah satu daerah di Indonesia yang memiliki area terluas kedua di Provinsi Jawa Timur yaitu mencapai 3.534,86 km² dengan berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) kabupaten Malang pada tahun 2020 bahwa jumlah penduduk sebesar 2.654.448 jiwa yang tersebar di 33 kecamatan, 378 desa/12 Kelurahan (malangkab.go.id, 2020). Maka dengan adanya kondisi geografis tersebut, masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat pelayanan akan merasa kesulitan dalam mendapatkan pelayanan kependudukan yang maksimal bahkan lebih cenderung tidak peduli terhadap pengurusan administrasi kependudukan.

Sehingga dengan adanya ADM tersebut diharapkan bisa memotong jalur birokrasi pengurusan dokumen kependudukan, membangun system pencegahan

pungutan liar serta pemberantasan korupsi. Dalam program inovasi ADM berbagai macam pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) pelayanan akan mudah, cepat dan efisien. Masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan bisa melalui mesin ADM. Dalam program inovasi ini agar masyarakat bisa mencetak dokumen-dokumen dengan cepat, mudah, dan gratis. Dengan melalui mesin ADM bisa mencetak sendiri E-KTP, Kartu Identitas Anak (KIA), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan dokumen-dokumen pencatatan sipil lainnya.

Namun seiring adanya inovasi tersebut untuk mempermudah pelayanan administrasi publik, sehingga dalam program inovasi-inovasi tidak luput juga dari kekurangan-kekurangan yang ada. Salah contoh kekurangan dalam program inovasi ADM adalah masalah jaringan pusat ke daerah, pengetahuan teknologi, dan masih kurangnya sosialisasi dengan adanya program inovasi Anjungan Dukcapil Mandiri. Dalam program inovasi sebenarnya memang memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen-dokumen pelayanan administrasi kependuduk dan sehingga masih terdapat kendala-kendala seperti jaringan, alhasilnya dokumen-dokumen tidak bisa cetak langsung ditempat.

Berdasarkan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk mengambil penelitian dengan judul “Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang diatas maka perumusan masalah penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi program Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam program Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis pada inovasi program Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis pada inovasi program Anjungan Dukcapil Mandiri apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait dengan program inovasi terhadap pelayanan publik yaitu pada suatu instansi pelayanan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi yang dapat diterapkan dan dilaksanakan dalam proses program inovasi di suatu instansi pelayanan. Kemudian juga dapat dimanfaatkan sebagai pelengkap dan referensi untuk penelitian sebelum dan sesudahnya.

2. Praktis

a. Bagi Penulis

Dalam penelitian ini yaitu sebagai syarat mendapatkan gelar sarjana S1 Ilmu Administrasi Publik, Universitas Islam Malang. Pada penelitian ini untuk menambah wawasan dan ilmu-ilmu pengetahuan bagi penulis. Guna menambah pemahaman dan mengembangkan ilmu yang berhubungan dengan Ilmu Administrasi Publik salah satunya yaitu program inovasi pelayanan publik yang ada pada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

b. Bagi Instansi

Pada hasil penelitian ini menjadi masukan atau saran bagi instansi-instansi yang ada di Indonesia yaitu bagaimana untuk menjalankan tugas-tugas pelayanan publik yang efektif, efisien dan agar para instansi-instansi Indonesia memberikan inovasi-inovasi baru untuk meningkatkan kualitas

pelayanan publik kepada masyarakat khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

c. Bagi Perguruan Tinggi

Hasil riset penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan atau menambah kajian ilmu dan juga menambah referensi yang terkait dengan inovasi pelayanan administrasi publik bagi peneliti-peneliti selanjutnya



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan mengenai kualitas pelayanan publik administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dinilai dari lima dimensi yaitu, *tangible*, *realibility*, *responsiviness*, *assurance*, dan *empathy*.
 - a) Dari *Tangible*, disimpulkan bahwa bahwa pelayanan publik dalam bentuk mesin ADM ini sudah dapat dibilang cukup baik. Dimana sebagian masyarakat sudah merasakan pelayanan melalui wujud baru dalam pelayanan publik melalui mesin ADM ini karena lebih membantu masyarakat dibandingkan dengan mengurus langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Akan tetapi sebagian masyarakat masih belum familiar dengan adanya mesin ADM ini.
 - b) Selain itu kehandalan atau *Realibility* setiap pegawai juga sudah sesuai dengan standart pelayanan yang sesuai dengan prosedur pelayanan publik yang dipakai. Sehingga pelayanan melalui mesin ADM dapat lebih maksimal dan tidak mengecewakan masyarakat.

- c) Berdasarkan dari dimensi *Responsiviness* atau ketanggapan, diketahui bahwa pegawai Dispendukcapil Kabupaten Malang sudah melayani masyarakat dengan baik. Pegawai selalu merespon hal-hal yang ditanyakan dan keluhan masyarakat.
 - d) Ditinjau dari dimensi *Assurance*, Kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang dalam memberikan jaminan terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sudah cukup baik aman dan nyaman, meskipun terkadang ada beberapa faktor yang memperlambat terkait proses jadinya produk yang diajukan dalam penerima layanan.
 - e) Selanjutnya dari dimensi *Empathy*, pegawai Dispendukcapil Kabupaten sudah melakukan pelayanan dengan sikap ramah sopan santun, dan tidak adanya diskriminatif.
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam program Anjungan Dukcapil Mandiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pelayanan publik pada bidang administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh peneliti, terkait dengan faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan publik mesin ADM di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang diantara lainnya adalah:

- a) Faktor Pendukung

Dimana pelaksanaan mesin ADM sendiri memiliki beberapa faktor pendukung yang paling utama adanya operator mesin ADM di setiap

wilayah kecamatan Kabupaten Malang karena dengan adanya operator masyarakat yang kebingungan dalam menggunakan mesin ADM akan dipandu langsung oleh operator. Selain adanya operator pastinya diperlukan dukungan sosialisasi untuk lebih menstabilkan mesin ADM di kalangan masyarakat. Serta dengan adanya mesin ADM termasuk faktor pendukung guna mencapai kualitas pelayanan yang efektif dan efisien bagi masyarakat karena dengan hal tersebut masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor pusat dalam melakukan adminduk dan bisa dilakukan wilayah kecamatan masing-masing.

b) Faktor Penghambat

Faktor penghambat yang masih terjadi dalam pelaksanaan mesin ADM dimasyarakat adalah masalah jaringan dalam ADM dan masih kurangnya pemahaman masyarakat belum mengetahui tentang ADM masih kurangnya informasi yang disediakan oleh Dispenducapil tentang mesin ADM tersebut. Dan kurangnya pengetahuan teknologi masyarakat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, bahwa sebuah pelayanan publik dalam tingkat kepengurusan dokumen kependudukan harus dilakukan sebaik dan semaksimal mungkin, agar mencapai kualitas pelayanan yang memadai. Berikut beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti, yakni:

- 1) Anjungan Dukcapil Mandiri (ADM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang agar terus diperbaiki kekurangan yang masih dimiliki dari hubungan jaringan ataupun error pada system mesin ADMnya serta melakukan pengembangan terhadap kualitas pelayanan untuk menjadi lebih baik.
- 2) Meningkatkan sosialisasi terhadap masyarakat lebih meluas lagi dari kecamatan hingga desa-desa secara rutin karena sebagian banyak masyarakat masih belum mengetahui ADM. Dan menggunggah Kembali tentang informasi mesin ADM di media sosial lainnya agar tidak tertimbun dengan unggahan-unggahan yang lain-lainnya.
- 3) Disediakan tempat informasi untuk mengakomodasi pertanyaan dan keluhan masyarakat pada saat melakukan pelayanan mesin ADM.
- 4) Tetap memelihara komitmen, komunikasi dan semangat kerja pegawai yang selama ini sudah terjalin dengan baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
- 5) Hendaknya petugas Kecamatan Kabupaten Malang memberikan nomor antrian kepada masyarakat yang menunggu pengajuan administrasi kependudukan agar lebih tertib
- 6) Perlu adanya pengembangan pegawai melalui Pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan kapasitas pegawai.

DAFTAR PUSTAKA**BUKU:**

- Mulyawan, (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. UNPAD PRESS.
- Hardani, Auliyah dkk (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Hayat. (2018). *Kebijakan Publik (Evaluasi, Reformasi, dan Formulasi)*. Malang: Intrans Publishing.
- Hayat. (2018). *Reformasi Kebijakan Publik Perspektif Makro dan Mikro*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Nurharyoko, P. (2020). *Inovasi Birokrasi: Membuat Kerja Birokrat Bermakna*. Jakarta: KPG (Kepustakaan Populer Gramedia).
- Milles, Huberman (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. America: Sage Publications, Inc.
- Moleong. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya. Hal 320
- Osborne, P. d. (2000). *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: PPM Manajemen.
- Nasution. (1998). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Tarsito. Hal. 59

JURNAL:

- Aini. (2019). Inovasi Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Jebol Anduk Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (Studi di Desa Kedemangan Kabupaten Malang). *Digital Repository Universitas Jember*.
- Alvin. (2021). *Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang*. Malang: Jurnal Respon Publik.
- Andaru. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.
- Dahlila, Frinaldi. (2020). Inovasi Dukcapil Digi Mobil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota PARIAMAN. *JESS (Journal of Education on Social Science)*, Vol. 4 No. 2, 241-254.
- Fatmawati. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Kartu Identitas Anak Pada Dukcapil Kota Mataram).
- Hayat. (2014). Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparatur Pelayanan Publik Dalam Kerangka Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara. *Vol. 8 No. 1*.
- Hayat. (2016). Peneguhan Reformasi Birokrasi Melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik. *JSP (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik)*, Vol. 20 No. 2, Hal. 186.
- Faizal, Hayat dkk. (2020). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik (Studi Pelayanan KK, KTP/E-KTP Dan Akta Kelahiran Di Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). *Jurnal Respon Publik*, Vol. 14 No. 3, Hal 16.
- Hayat. (2020). Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Aristo*, 8 No. 1.

- Galuh, Hayat dkk. (2020). Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance (Studi Pada Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas 1 Malang). *Jurnal Respon Publk, Vol. 14 No. 1*.
- Kamila. (2017). Inovasi Pelayanan e-KTP Melalui Program Pelanduk Cepat (Pelayanan Kependudukan Cetak di Tempat) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. *Digital Respository Universitas Jember*.
- Maulana. (2017). Efektivitas Penyelenggara Administrasi Kependudukan (Perspektif Peraturan Daerah Kabupaten Blora).
- Muzdhalifah. (2018). Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi Singo Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Kelurahan Sawojajar). *Universitas Brawijaya*.
- Maulana. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman (Studi Kasus Pelayanan E-KTP Keliling). *UIN Suska Riau*.
- Noora, Salome. (2020). Inovasi Pelayanan Cetak Tiket Mandiri Untuk Menunjang Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik, 2 No 1*, Hal. 19-30.
- Pebriyanti, Niswah (2017). Inovasi Layanan Delivery Tilang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kejaksaan Negeri Surabaya. *Jurnal Unesa*.
- Rizky. (2017). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Program "jebol Anduk" di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). *Universitas Brawijaya*.
- Wiryanto. (2019). Replika Model Inovasi Pelayanan Kependudukan Asministrasi Kependudukan Di Indonesia.

WEBSITE:

Ditjen Dukcapil Kemendagri. 2019. Anjungan Dukcapil Mandiri Segera Hadir Cetak Dokumen Kependudukan Semudah Datang ATM <https://dukcapil.kemendagri.go.id/beritatag/Anjungan%20Dukcapil%20Mandiri>, diakses pada 12 Desember 2021 pukul 13.01 WIB

Febrianto. 2020. Pemkab Malang Luncurkan Layanan Anjungan Dukcapil Mandiri <https://jatim.antaranews.com/berita/417497/pemkab-malang-luncurkan-layanan-anjungan-dukcapil-mandiri>, diakses pada 25 Desember pukul 16.08 WIB

Diskominfo Kabupaten Malang. 2020. Launching Anjungan Dukcapil Mandiri <https://www.malangkab.go.id/mlg/default/page?title=dispendukcapil-launching-anjungan-dukcapil-mandiri-adm>, diakses pada 10 Januari 2022 pukul 10.18 WIB

UNDANG-UNDANG:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.