

**INOVASI SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN  
ONLINE (SIPEDULI) BERBASIS *WEBSITE* SEBAGAI BENTUK  
PELAYANAN PRIMA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG**

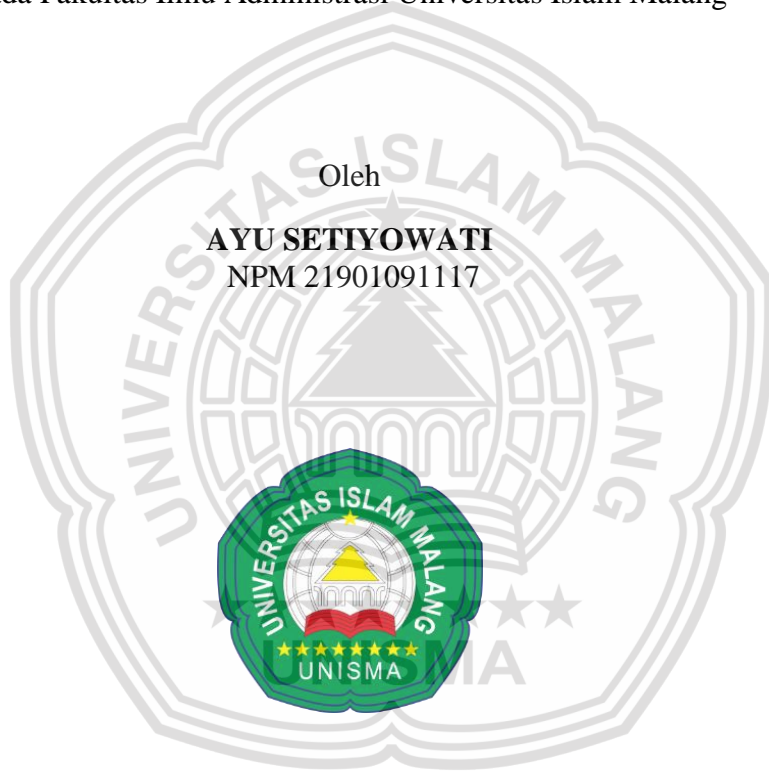
**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang

Oleh

**AYU SETIYOWATI**

NPM 21901091117



**UNIVERSITAS ISLAM MALANG**  
**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**MALANG**  
**2023**

## RINGKASAN

Ayu Setiyowati, 2023, NPM 21901091117, Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang, Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI) Berbasis Website Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Dosen Pembimbing I: Retno Wulan Sekarsari, M.AP., M.Pol.Sc, Dosen Pembimbing II: Taufiq Rahman Ilyas, S.AP., M.AP.

---

Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang dimana dalam pelaksanaannya terdapat berbagai permasalahan seperti server eror, SDM masyarakat rendah, serta pelayanan yang lama dan ribet. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis bagaimana inovasi SIPEDULI sebagai penyedia pelayanan administrasi kependudukan secara *online* di Kabupaten Malang beserta faktor-faktor yang mempengaruhinya dan juga strategi dalam mengatasi hambatanya.

Penelitian ini dianalisis menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers yang meliputi *relative advantages*, *compability*, *complexity*, *triability*, dan *observability*. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data yang digunakan mengacu pada Miles, Huberman dan Saldana (2014:14) yaitu *Data Collection*, *Data Condensation*, *Data Display*, dan *Drawing and Verifying Conclusion*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan atribut inovasi menurut Rogers, inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan *online* berbasis website oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dapat berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan masyarakat berupa kemudahan dalam mengajukan dokumen kependudukan serta lebih efektif dan efisien serta sesuaiya inovasi tersebut dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Malang. Faktor pendukung meliputi tercukupinya anggaran, sumber daya pegawai yang memadai, sarana dan prasarana yang tercukupi, serta antusias masyarakat. Sedangkan faktor penghambat yaitu jaringan dan sistem eror, serta sumber daya masyarakat yang kurang. Strategi dalam mengatasi hambatan yaitu dengan kerjasama dengan dinas kominfo dan sosialisasi. Saran peneliti yaitu Dispendukcapil Kabupaten Malang agar menjalin kerjasama dengan pihak telkomsel dan *developer* aplikasi yang profesional untuk mengembangkan versi aplikasi SIPEDULI yang lebih canggih serta memaksimalkan dan memperluas sosialisasi yang diberikan.

**Kata Kunci: Inovasi, Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online***



## SUMMARY

Ayu Setiyowati, 2023, NPM 21901091117, *Study Program of Public Administration, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang, The Innovation of System Service Administration Population Online (SIPEDULI) Website-Based as a Form of Excellent Service at the Department of Population and Civil Registration of Malang Regency.* Advisor I: Retno Wulan Sekarsari, M.AP., M.Pol.Sc, Advisor II: Taufiq Rahman Ilyas, S.AP., M.AP.

---

*This research was conducted on the basis of the innovation of the Online Population Administration Service System (SIPEDULI) at the Department of Population and Civil Registration of Malang Regency, where in its implementation there were various problems such as server errors, lack of outreach, and long and complicated services. This study aims to identify, describe, and analyze how SIPEDULI is innovative as an online population administration service provider in Malang Regency along with the factors that influence it and also strategies for overcoming obstacles.*

*This study was analyzed using the attribute theory of innovation according to Rogers which includes relative advantages, compatibility, complexity, triability, and observability. The type of research used is descriptive qualitative research with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The data analysis used refers to Miles, Huberman and Saldana (2014: 14), namely Data Collection, Data Condensation, Data Display, and Drawing and Verifying Conclusions.*

*The results showed that based on innovation attributes according to Rogers, the innovation of System Service Administration Population Online the website-based by the Department of Population and Civil Registration of Malang Regency could run well and be accepted by the community. This can be seen from the benefits felt by the community in the form of ease in submitting population documents as well as being more effective and efficient as well as the suitability of these innovations with the needs of the people of Malang Regency. Supporting factors include adequate budget, adequate staff resources, adequate facilities and infrastructure, and community enthusiasm. While the inhibiting factors are network and system errors, as well as the lack of community resources. The strategy for overcoming obstacles is by collaborating with the Ministry of Communication and Informatics and outreach. The researcher's suggestion is that the Dispendukcapil of Malang Regency to collaborate with Telkomsel and professional application developers to develop a more sophisticated version of the SIPEDULI application as well as maximize and expand the socialization provided.*

**Keywords:** *Innovation, Online Population Administration Service System*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Konteks Penelitian

Pada dasarnya pelayanan publik merupakan aspek penting yang menjadi perhatian utama pemerintah karena menyangkut pemenuhan hak-hak kebutuhan masyarakat luas. Pemerintah merupakan penanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat secara demokratis serta menekankan pada hak antar sesama warga negara. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah memiliki orientasi untuk mewujudkan kepentingan dan juga kesejahteraan bagi masyarakat secara luas.

Penyelenggaraan pemerintahan dikatakan baik apabila pelayanan publik yang diberikan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, sehingga masyarakat berhak untuk menilai, menolak, dan menuntut pelayanan publik yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan. Indikator kepuasan masyarakat itulah yang menjadi tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintah (Hayat, 2017:1).

Praktik dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 1 menyatakan 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, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hakikat pelayanan publik menurut Ratminto & Winarsih (2013) adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Oleh karena itu, upaya menciptakan pelayanan yang prima terhadap masyarakat merupakan tugas dan tanggung jawab bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah.

Dengan adanya otonomi daerah, maka daerah otonom memiliki wewenang, hak, dan kewajiban untuk mengatur dan mengurus segala sesuatu urusan pemerintah dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Adanya pelimpahan wewenang dari pemerintahan pusat kepada pemerintah daerah memberikan peluang bagi pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerahnya masing-masing. Menurut Pasal 11 dan 12 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan kewenangan daerah dalam urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar. Berdasarkan hal tersebut, pemerintah daerah merupakan penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di Indonesia.

Pelayanan administrasi kependudukan (adminduk) merupakan pelayanan publik yang penting karena ruang lingkungannya yang luas

mencakup semua penduduk di Indonesia sejak lahir sampai meninggal. Berdasarkan UU Nomor 24 Tahun 2013 yang merupakan perubahan dari UU Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 menjelaskan bahwa administrasi kependudukan ialah serangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam pembuatan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pendayagunaan hasil untuk pelayanan publik hingga pembangunan sektor lainnya. Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa administrasi kependudukan ialah suatu rangkaian cara yang digunakan dalam mengkoordinir penataan hingga penertiban dokumen-dokumen kependudukan.

Pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) yang tersebar di seluruh daerah di Indonesia yang meliputi 34 (tiga puluh empat) provinsi; dan 416 (empat ratus enam belas) kabupaten; serta 98 (sembilan puluh delapan) kota (Wiryanto, 2020:143). Dinas kependudukan dan pencatatan sipil merupakan lembaga yang melayani administrasi kependudukan yang meliputi penerbitan E-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Surat Pindah, Kartu Identitas Anak, dan pembuatan dokumen kependudukan lainnya. Kualitas pelayanan yang diberikan tersebut bervariasi, karena dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti permasalahan

yang dihadapi baik lokal maupun global serta kapabilitas yang bervariasi dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan.

Permasalahan dalam pelayanan adminduk yang bersifat lokal yaitu berkaitan dengan geografi serta faktor sistem dan manusia. Selain itu, permasalahan yang sangat mempengaruhi dalam pelayanan adminduk adalah permasalahan global pandemi covid-19 (Wiryanto, 2020:143). Begitu juga dengan pelayanan adminduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang memiliki permasalahan yang disebabkan karena luasnya wilayah Kabupaten Malang.

Kabupaten Malang merupakan salah satu kabupaten di Indonesia yang terletak di Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah 3.530,65 km<sup>2</sup> yang termasuk dalam kabupaten terluas kedua setelah Kabupaten Banyuwangi dari 38 kabupaten/kota yang ada di Jawa Timur (BPS Jawa Timur, 2023). Karena wilayah yang luas, pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang sulit terlaksana secara merata. Hal tersebut terjadi karena prosedur pelayanan penerbitan dokumen kependudukan harus dilakukan secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang terletak di Kecamatan Kepanjen. Kecamatan Kepanjen merupakan pusat kota dan pusat dari pemerintahan di Kabupaten Malang.

Berdasarkan situs resmi BPS Kabupaten Malang, cakupan wilayah Kabupaten Malang yaitu mencapai 33 kecamatan, 378 desa, dan 12

kelurahan. Dengan cakupan wilayah yang luas dan banyak, maka pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang sulit menjangkau semua wilayah terutama yang terletak di pinggir kabupaten. Tidak semua penduduk dapat menjangkau tempat pelayanan dengan mudah. Penduduk yang bertempat tinggal jauh dari tempat pelayanan akan membutuhkan biaya yang besar, sehingga mereka enggan untuk memenuhi kebutuhan terkait dokumen kependudukannya.

Jumlah penduduk Kabupaten Malang pada bulan September 2020 berdasarkan hasil Sensus Penduduk 2020 adalah 2.654.448 jiwa dengan kepadatan 892 jiwa/km<sup>2</sup> (BPS Kabupaten Malang, 2021). Dengan jumlah penduduk yang banyak, kebutuhan akan dokumen kependudukan juga terbilang banyak yang menyebabkan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menjadi lama dan antri panjang. Kondisi tersebut yang menyebabkan masyarakat lebih memilih calo atau makelar pengurusan administrasi kependudukan karena lebih cepat dan mudah. Selain itu, juga mengakibatkan kurang antusiasnya penduduk dalam mengurus dokumen kependudukan.

Kurangnya antusias masyarakat dalam memenuhi dokumen kependudukan bertolak belakang dengan gerakan yang diinstruksikan oleh Menteri Dalam Negeri Nomor 470/83/SJ Tahun 2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan. Gerakan sadar administrasi kependudukan ditunjukkan dengan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan, pentingnya pemanfaatan data kependudukan, pentingnya



pemutakhiran data kependudukan, dan pentingnya pelayanan administrasi kependudukan yang membahagiakan rakyat. Dalam gerakan ini salah satunya difokuskan untuk meningkatkan tertib administrasi kependudukan di lingkungan keluarga, satuan pendidikan, satuan kerja, dan komunitas masyarakat.

Dengan adanya berbagai permasalahan tersebut menyebabkan masyarakat Kabupaten Malang tidak puas akan pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang. Hal ini dibuktikan dengan penilaian yang diberikan masyarakat di situs google maps berikut ini

**Gambar 1. Penilaian di Google Maps**



Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Pemerintah  
Kabupaten Malang  
3,0 ★★★★★ (1,2 rb)  
Kantor catatan sipil di Kapanjen, Jawa Timur · Buka

Sumber: *Google Maps*, 2023

Dengan penilaian yang diberikan oleh masyarakat tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang harus melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk mewujudkan hal tersebut dan mewujudkan tertib administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang melakukan berbagai inovasi.

Inovasi menjadi salah satu cara dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik. Inovasi hadir sebagai produk baru dan menggantikan cara lama. Menurut Everett M. Rogers inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Melinda, Syamsurizaldi, dan Kabullah, 2020:203). Maka dari itu pihak pemerintah mampu mengembangkan proses pelayanan kepada publik sesuai dengan konteks dan juga tuntutan dari perkembangan zaman, sehingga menjadikan proses pelayanan menjadi lebih efektif.

Inovasi merupakan suatu proses dan/atau hasil pengembangan dan pemanfaatan suatu produk atau sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berarti guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Yanuar, 2019:2). Dengan memanfaatkan teknologi, informasi, dan komunikasi mampu menyederhanakan segala bentuk permasalahan dalam pelayanan publik. Sebuah inovasi atau penemuan baru yang berbasis teknologi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan dan mencapai pemerintahan yang berbasis *e-government*.

Pemanfaatan teknologi informasi telah mendapat perhatian pemerintah Indonesia, yaitu melalui penerapan *electronic government (e-government)* yang didasarkan pada Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government*. Kebijakan tersebut menuntut instansi-instansi baik pusat maupun daerah untuk menggunakan teknologi

informasi baik berupa *website* maupun aplikasi di dalam instansinya demi kemajuan pelayanan publik di daerahnya (Persada, 2019:2). Seperti halnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang mengeluarkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI) yang berbasis *website*.

Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI) merupakan inovasi Dispendukacapil Kabupaten Malang berbasis *website* yang pertama kali dilaksanakan pada tanggal 6 April 2020. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat berupa kemudahan dalam mengakses layanan kependudukan dengan menggunakan teknologi kapan saja dan di mana saja. Adanya SIPEDULI juga dilatarbelakangi oleh adanya permasalahan pandemi covid-19.

Pandemi covid-19 terjadi di seluruh dunia dan berdampak langsung terhadap kehidupan masyarakat yang mengakibatkan perubahan besar pada seluruh segmen kehidupan. Salah satunya yaitu berdampak terhadap tatanan sistem kerja yang ada di sektor pemerintahan. Pemerintah dituntut untuk adaptif dalam menghadapi tantangan yang muncul terutama berhubungan dengan pelayanan publik. Pemerintah harus mampu memberikan pelayanan prima di masa pandemi covid-19, termasuk pelayanan publik bidang adminduk.

Inovasi SIPEdULI merupakan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang dikembangkan guna meminimalisir pelayanan tatap muka dalam masa pandemi covid-19 dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Malang. SIPEdULI dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat via *website* di <http://sipeduli.malangkab.go.id/> tanpa harus datang langsung ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang. Dengan adanya inovasi pelayanan ini diharapkan pelayanan administrasi kependudukan dapat menjangkau secara merata di seluruh wilayah Kabupaten Malang dan masyarakat lebih antusias dalam memenuhi dokumen kependudukannya.

Jenis-jenis layanan yang tersedia di SIPEdULI yaitu permohonan dokumen KTP elektronik, Kartu Keluarga, Kartu Identitas Anak, Surat Pindah, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Jumlah pembuatan dokumen melalui SIPEdULI sudah mencapai 87.952 dokumen per tanggal 4 Januari 2023 pukul 10.37 WIB. Namun, masih terdapat beberapa permasalahan yang ditemukan dalam penerapan SIPEdULI di Kabupaten Malang, di antaranya yaitu:

1. Keberadaan jaringan dan server

Jaringan dan server merupakan kebutuhan utama dalam penerapan pelayanan *online*. Namun, dalam penerapan SIPEdULI masih terkendala jaringan dan server. Hal ini disampaikan oleh Bapak Faisal Andi Sefihara selaku Administrator Database Kependudukan di Dispendukcapil Kabupaten Malang, yaitu

“Jaringan servernya bulan kemarin itu sempat bermasalah, yang *disupport* sama kominfo itu, jadi terkendala lemot, yang menyebabkan permasalahan di aplikasi *website* nya” (sumber: wawancara pra penelitian 4 Januari 2023).

Hal tersebut juga didukung oleh Mba Aqmalia Fanani selaku masyarakat Kabupaten Malang pengguna SIPEDULI, yaitu

“Kalau lewat SIPEDULI kendalanya terkadang server *error* tidak bisa dibuka selama kurang lebih 1 mingguan, kadang server juga tiba-tiba lemot yang menjadi hambatan pengajuan”. (sumber: wawancara pra penelitian 4 Januari 2023)

2. Sumber daya manusia belum memadai

Kebutuhan akan sumber daya manusia menentukan keberhasilan dalam penerapan SIPEDULI. Di kabupaten Malang, masih banyak masyarakat yang gagap teknologi. Hal ini disampaikan oleh Bapak Faisol Andi Sefihara selaku Administrator Database Kependudukan di Dinkes Kabupaten Malang, yakni:

“Tidak semua masyarakat paham menggunakan *website* SIPEDULI, mungkin masyarakat yang tidak paham IT akhirnya ke Desa Tuntas atau e-adminduk di kecamatan”. (sumber: wawancara pra penelitian 4 Januari 2023).

3. Pelayanan yang lama dan ribet

Terdapat beberapa masyarakat Kabupaten Malang yang mengetahui inovasi SIPEDULI, namun lebih memilih untuk datang langsung ke Kantor Dinkes Kabupaten Malang. Hal tersebut dikarenakan prosedur pelayanan melalui SIPEDULI ini cukup lama dan ribet. Hal ini disampaikan oleh Ibu Wulan selaku masyarakat Kabupaten Malang yang datang langsung ke Kantor Dinkes Kabupaten Malang, yaitu

“Kalau lewat *online* itu lama mba, soalnya harus nunggu konfirmasi dari pihak dukcapilnya, diterima atau ditolaknya. Kalau sedang butuh cepat mending langsung ke sini”. (sumber: wawancara pra penelitian 4 Januari 2023).

Menurut Bapak Joko Sugeng Pramora selaku masyarakat Kabupaten Malang, yaitu:

“Bisa lewat SIPEDULI kalau dokumennya tidak terlalu banyak masalah, seperti lampiran-lampiran kan terlalu banyak juga untuk pendukungnya. Kalau misalkan lewat SIPEDULI harus data *real* yang lampirannya bisa diterima di Dukcapil. Enggak semua di aplikasi SIPEDULI bisa terupload di situ”. (sumber: wawancara pra penelitian 4 Januari 2023).

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian terkait dengan inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI). Pada penelitian ini penulis berpegang pada teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers yang mencakup *relative advantages* (keuntungan relatif), *compability* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan dicoba), dan *observability* (kemudahan diaamati). Dengan teori atribut inovasi tersebut diharapkan dapat menjawab optimal atau tidaknya inovasi SIPEDULI secara lebih mendalam, sehingga dapat dilihat bagaimana keuntungan, kendala, dan kerumitan yang dialami dalam pelaksanaan SIPEDULI di Dispendukcapil Kabupaten Malang.

Dari penelitian ini akan diperoleh gambaran mengenai inovasi SIPEDULI yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Yang nantinya akan diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan inovasi SIPEDULI

menjadi lebih baik lagi, sehingga pelayanan publik dapat berjalan secara optimal. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul **“Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (SIPEDULI) Berbasis Website Sebagai Bentuk Pelayanan Prima Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang”**.

### **B. Permasalahan**

1. Bagaimana inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI) sebagai bentuk pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI) sebagai bentuk pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

### **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ditetapkan untuk mempertajam penelitian serta untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial yang diteliti (Sugiyono, 2015:209). Pendapat lain dinyatakan oleh Moleong (2007:94) bahwa tujuan fokus pada penelitian diantaranya membatasi studi dan memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria keluar masuk suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Dengan adanya fokus penelitian, peneliti dapat menentukan batasan penelitian yang berisi pokok

masalah untuk mempertajam fokus. Adapun fokus penelitian yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI) dengan menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers (2003), sebagai berikut:

- a. *Relative advantages* atau keuntungan relatif
- b. *Compability* atau kesesuaian
- c. *Complexity* atau kerumitan
- d. *Triability* atau kemungkinan dicoba
- e. *Observability* atau kemudahan diamati

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI):

- a. Faktor Pendorong
  - Internal
  - Eksternal
- b. Faktor Penghambat
  - Internal
  - Eksternal

#### D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini diantaranya adalah:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI) sebagai



bentuk pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI) sebagai bentuk pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

#### **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang obyektif dan dapat dipergunakan sebagai bahan pengembangan Ilmu Administrasi Publik. Selain itu juga sebagai informasi bagi penelitian serupa di masa yang akan datang, khususnya yang terkait dengan inovasi pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI) dan dapat memberikan kontribusi pemikiran demi meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

## BAB VII

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan pada lembaga atau instansi dalam meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat. Dengan inovasi yang memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi dapat memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang telah dipaparkan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Inovasi sistem pelayanan administrasi kependudukan *online* (Sipeduli) berbasis website sebagai bentuk pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berdasarkan teori atribut inovasi Rogers dengan 5 atribut yaitu (1) *relative advantages*, dinilai dapat menguntungkan masyarakat dibuktikan dengan masyarakat dalam melakukan pengajuan dokumen kependudukan dapat lebih mudah, efektif, dan efisien (2) *Compability*, dinilai sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kabupaten Malang dan sesuai dengan perkembangan zaman yaitu era digital dibuktikan dengan masyarakat terutama yang berdomisili jauh dapat mengajukan dokumen kependudukan dari mana saja melalui *handphone* atau laptop tanpa harus datang ke Kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang. (3) *Complexity*, dinilai memiliki kerumitan dalam

mengajukan dokumen kependudukan melalui website yaitu karena harus menunggu verifikasi dan *download* formulir sendiri serta harus scan dan mengunggah persyaratan yang dibutuhkan dengan jelas. (4) *Triability*, inovasi SIPEDULI sempat dinonaktifkan sementara, namun sudah dilakukan perbaikan sistem agar dapat digunakan masyarakat dengan nyaman dan aman. (5) *Observability*, masyarakat dapat mengamati dan mengetahui adanya inovasi SIPEDULI, hal ini dibuktikan dengan sosialisasi yang dilakukan baik secara langsung maupun tidak langsung yang sudah berjalan dengan baik dibuktikan dengan banyaknya masyarakat yang sudah mengetahui adanya inovasi SIPEDULI dan menggunakannya, meskipun masih terdapat masyarakat yang lebih memilih cara offline karena gagap teknologi.

- b. Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (SIPEDULI) berbasis website sebagai pelayanan prima pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dipengaruhi oleh faktor pendorong dan faktor penghambat. Faktor pendorong meliputi faktor internal yaitu tercukupinya anggaran, sumber daya pegawai yang memadai, serta sarana dan prasarana yang memadai. Sedangkan faktor pendukung dalam faktor eksternal yaitu antusias masyarakat Kabupaten Malang dalam pengajuan dokumen kependudukan melalui website sipeduli. Selain itu, faktor penghambat inovasi SIPEDULI secara internal yaitu permasalahan jaringan dan server error. Sedangkan faktor penghambat secara eksternal yaitu

sumber daya masyarakat yang rendah. Adapun strategi dalam mengatasi hambatan tersebut adalah dengan menjalin kerjasama dan berkoordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Malang. Selain itu, juga terus dilakukannya sosialisasi kepada masyarakat dan menciptakan inovasi Desaku Tuntas.

## B. Saran

- a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang seharusnya meningkatkan jaringan internet sebagai penunjang pelayanan online, yaitu dengan menjalin kerjasama dengan pihak telkom yang merupakan perusahaan telekomunikasi yang paling besar di Indonesia dan memiliki jaringan telepon dan internet yang luas.
- b. Disediakan Kabupaten Malang sebaiknya mengupgrade inovasi SIPEDULI menjadi sebuah aplikasi dan menambahkan fitur-fitur pelayanan yang lainnya. Yaitu dapat bekerjasama dengan *developer* aplikasi yang profesional. Untuk menunjang penggunaan teknologi yang lebih canggih, sumber anggaran dapat diambilkan dari APBD langsung karena hal tersebut berguna untuk memajukan dunia teknologi yang ada di Kabupaten Malang.
- c. Mengoptimalkan gerakan sadar administrasi kependudukan dan sosialisasi terkait persyaratan dan alur pelayanan SIPEDULI, seperti mengoptimalkan koordinasi dengan pihak desa agar pihak desa dapat memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga informasi yang diberikan dapat tersebar kepada masyarakat secara luas.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Ancok, D. 2012. *Psikologi kepemimpinan dan inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Bogdan, R. C. dan Biklen K.S. 1982, *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theory and Methods*. Allyn and Bacon, Inc.: Boston London.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Public*. Jakarta: PT. Rajawali Pers, 1.
- Maddy, Khairul, 2009, *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta ; Chama Digit
- Miles, M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, M. Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Ratminto., & Winarsih, A. S. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Belajar.
- Rogers, E. M. 2003. *Diffusion of Innovations, Fifth Edition*. Diffusion of Innovations.
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi. Dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. CV Alfabeta.
- Zuriah, N. 2009. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

## Jurnal dan Skripsi

- Darmawan, M. R. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Layanan Online D'LACAK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kutai Kartanegara Provinsi Kalimantan Timur. *Doctoral Dissertation, IPDN*.
- Hartatik, L., Saputra, M., dan Hady. N. (2022). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Sistem E-Siap *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. *INTEGRALISTIK*, Vol. 33 No. 2, 52-59.
- Kartika, D. F. dan Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan *Online* Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 9 (2), 245-260.
- Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216.
- Nila Yolinda A.F, Nila (2022) Penerapan Inovasi Sistem Pelayanan Adminduk Jalur Khusus Chatting (Sipaduka) Sebagai Upaya Pelayanan Prima Masa Pandemi Covid-19 di Kabupaten Malang. *Undergraduate (S1) thesis, Universitas Muhammadiyah Malang*.
- Persada, A. G., & Fanida, E. H. (2019). Inovasi Aplikasi Rekonsiliasi Data Kepegawaian (AREK) Di Bidang Pensiun Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Kota Surabaya. *Publika*, vol 7 (8).
- Ramadhanna, D. Y. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Grobogan Provinsi Jawa Tengah. *Doctoral dissertation, Institut Pemerintahan Dalam Negeri*.
- Uyun, T. E. (2022). Prinsip Pelayanan Prima dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kebutuhan Masyarakat Desa Punten Kecamatan Bumiaji Kota Batu. *Universitas Tribhuwana Tunggaladewi*.

Wiryanto, W. (2019). Replikasi Model Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia. *INOBIS: Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 3(1), 27-40.

Wiryanto, W. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Indonesia Selama Pandemi Covid-19. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 4(1), 142-149.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.

### **Dokumen Resmi Negara**

Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor 470/83/SJ Tahun 2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan.

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Adminduk Secara Daring.

Permenpan No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 perubahan dari UU Nomor 23 Tahun 2006 Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

### **Website**

Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. (2023) Tersedia di <https://malangkab.bps.go.id/pressrelease/2021/01/22/183/jumlah-penduduk-kabupaten-malang-hasil-sensus-penduduk-2020--sp2020--sebesar-2-65-juta-orang.html>. (Diakses pada 7 Januari 2023)

BPS Provinsi Jawa Timur. (2023) Tersedia di <https://jatim.bps.go.id/indicator/153/81/1/luas-wilayah-menurut-kabupaten-kota.html>. (Diakses pada 7 Januari 2023)

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang (2020) Tujuan dan Sasaran Dispendukcapil. Tersedia di <https://dispendukcapil.malangkab.go.id/pd/detail?title=dispendukcapil-tujuan-dan-sasaran-dispenduk-capil> (Diakses 26 Mei 2023).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. (2020) Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Tersedia di <https://dispendukcapil.malangkab.go.id/pd/kategori?type=177> (Diakses 23 Mei 2023).

Malangkab.go.id. (2019) Visi Misi Kabupaten Malang. Tersedia di <https://malangkab.go.id/mlg/default/page?title=visi-kabupaten-malang> (Diakses 26 Mei 2023).

Malangkab.go.id. 2023. Kondisi Geografis. Tersedia di <https://malangkab.go.id/uploads/dokumen/malangkab-Kondisi%20Geografis.pdf>. (Diakses pada 17 Mei 2023).

