



**INOVASI PELAYANAN KEPENDUDUKAN DAN
KESEHATAN MARI BARENG (KETAN IRENG)
DI KABUPATEN MALANG**

TESIS

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Administrasi**



Oleh:

NUR CHAMIDAH

NPM. 22102091011

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ISLAM MALANG**

2023

ABSTRAK

Nur Chamidah. 2023. Inovasi Pelayanan Kependudukan Dan Kesehatan Mari Bareng (Ketan Ireng) Di Kabupaten Malang.

Penelitian ini dilakukan atas dasar bahwa pemerintah wajib melakukan fungsinya sebagai pemerintah yang salah satunya adalah fungsi pelayanan. Pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah dan berbagai instansi yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat. Upaya perbaikan kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui perubahan sistem, cara atau prosedur melalui program Inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten adalah salah satu instansi yang menerapkan inovasi pelayanan melalui Program Kependudukan Dan Kesehatan Mari Bareng (Ketan Ireng). Penerapan program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP, KK dan Akta pencatatan sipil kepada masyarakat yang jauh dari pusat pelayanan dengan cara *Online* sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik pergi ke Kantor untuk mengurus dokumen kependudukan. Program ini telah membawa dampak positif bagi instansi dan juga masyarakat dengan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan dibuktikan dengan meningkatnya jumlah kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Malang. Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sehingga mampu menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi, menganalisa hubungan yang terjadi antar fenomena. Penelitian ini difokuskan pada dua hal yaitu (1) Penerapan Inovasi Pelayanan Kependudukan Dan Kesehatan Mari Bareng (Ketan Ireng) (2) Faktor Pendukung dan Penghambat inovasi program Inovasi Pelayanan Kependudukan Dan Kesehatan Mari Bareng (Ketan Ireng). Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Program Inovasi Pelayanan Kependudukan Dan Kesehatan Mari Bareng (Ketan Ireng) Dinas Kependudukan Kabupaten Malang sudah menerapkan pelayanan berbasis *Online* mengenai ketan ireng yang dalam penerapannya sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Faktor Pendukung: Adanya payung hukum penerapan konsep *Online* mengenai ketan ireng, Sarana dan prasarana yang memadai, dan Perkembangan teknologi informasi yang pesat. Faktor Penghambat: Sebagian masih minim dalam pemanfaatan teknologi, Terpusatnya konektivitas jaringan dari Pemerintah Pusat, dan kurang meratanya sosialisasi dari Dispenduk Kabupaten Malang mengenai konsep pelayanan berbasis *Online* mengenai ketan ireng..

Kata Kunci : Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Inovasi, Ketan Ireng.

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 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 profesional, 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 perundang-undangan. 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.

Kabupaten Malang memiliki luas wilayah $\pm 3.534.86 \text{ km}^2$ dengan jumlah penduduk terbanyak kedua se-Jawa Timur setelah Kabupaten Surabaya yaitu $\pm 2.635.950$ jiwa yang tersebar pada 33 Kecamatan, 378 Desa dan 12 Kelurahan. Hal ini berdampak pada jauhnya jarak tempuh dan besarnya biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat guna mengurus dokumen kependudukan.

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 supaya mempermudah masyarakat, dan juga dapat 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 memberikan pelayanan.

Fenomena ini mendorong dinas yang mempunyai tugas utama dalam pelayanan publik untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan membuat sebuah inovasi pelayanan yang bernama KETAN IRENG atau Kependudukan Dan Kesehatan Mari Bareng.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan ini menggandeng instansi atau lembaga kesehatan yang ada di wilayah Kabupaten Malang. Melalui KETAN IRENG ini ibu yang baru selesai melahirkan di rumah sakit

maupun puskesmas tidak perlu lagi harus jauh-jauh datang ke kantor Dinas Kependudukan Kabupaten Malang untuk mengurus akta kelahiran, KK dan KIA anak. Mereka dapat mengajukan dokumen-dokumen tersebut ditempat persalinan.

Warga yang anggota keluarganya meninggal di Puskesmas maupun Rumah Sakit yang tergabung menjadi mitra KETAN IRENG dapat mengurus akte kematian, KK sekaligus KTP-el. Jadi dengan adanya layanan KETAN IRENG masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, mereka cukup melengkapi persyaratan dokumen kependudukan pada tempat pelayanan kesehatan untuk selanjutnya di proses oleh operator yang ada di tempat pelayanan kesehatan tersebut dan diteruskan pada operator yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan Kabupaten Malang telah bekerja sama dengan Dinas Kesehatan Kabupaten Malang dengan 39 Puskesmas serta bidan di jejaringnya, RSUD Kanjuruhan, RSUD Lawang, RS Wawa Husada, RS Mitra Delima, RS Ben Mari, RS Umum Pindad, RS Umum Islam Madinah, RS Prasetya Husada, RS Wajak Husada, RS Marsudi Waluyo, RS Prima Husada, RS Islam Gondanglegi, Klinik Ramdani Husada, Klinik Sahabat Sehat dan Klinik Global Medika.

Inovasi KETAN IRENG ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan ke tempat pelayanan kesehatan baik rumah sakit, puskesmas maupun klinik dan mendukung

pelaksanaan salah satu tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mendukung pelaksanaan tertib administrasi kependudukan secara nasional. Manfaat yang diperoleh adalah Membantu masyarakat dalam menghemat biaya transportasi, waktu dan tenaga untuk melakukan kepengurusan dokumen kependudukan. Asumsi biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat menuju kantor Disdukcapil sebesar Rp. 100.000,-. Dengan Program Ketan Ireng jika dikalikan dengan rata-rata perolehan dokumen Rp. 100.000,- x 1.407 dokumen (2021), maka penghematan biaya transportasi dalam mengurus dokumen kependudukannya Rp. 140.700.000,-.

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 KETAN IRENG diharapkan kedepannya dapat memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang maksimal bagi masyarakat Kabupaten Malang.

Pada dasarnya inovasi ini hadir karena adanya keluhan dari masyarakat untuk menerima pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan juga tuntutan dari Dinas Kependudukan dan Dinas Kesehatan untuk memberikan pelayanan yang prima. Sehingga dalam pelaksanaanya, inovasi ini sangat membantu pemerintah khususnya Dinas Kependudukan dan Dinas Kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Dari penjelasan diatas maka peneliti mengambil judul **“Inovasi Pelayanan Kependudukan Dan Kesehatan Mari Bareng (KETAN IRENG) Di Kabupaten Malang”**

1.2. Rumusan Makalah

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Kependudukan Dan Kesehatan Mari Bareng (KETAN IRENG) di Kabupaten Malang?.
2. Apa yang menjadi pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Kependudukan Dan Kesehatan Mari Bareng (KETAN IRENG) di Kabupaten Malang?.

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pelaksanaan Inovasi Pelayanan Kependudukan Dan Kesehatan Mari Bareng (KETAN IRENG) di Kabupaten Malang.
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Kependudukan Dan Kesehatan Mari Bareng (KETAN IRENG) di Kabupaten Malang.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Hasil dari penelitian ini secara teoritis di harapkan agar dapat memperoleh pengetahuan yang lebih tentang Inovasi Pelayanan Kependudukan Dan Kesehatan Mari Bareng (KETAN IRENG) di Kabupaten Malang;

b. Dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya yang memilih keterkaitan dengan program pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang.

2. Manfaat Praktis

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



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

5.1.1 Berdasarkan rumusan masalah hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan Kabupaten Malang sudah menerapkan pelayanan berbasis Online mengenai ketan ireng yang dalam penerapannya sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Terkait kepuasan Pelanggan atau masyarakat, Dinas Kependudukan Kabupaten Malang menyediakan pusat aduan pelayanan secara online mengenai ketan ireng yang diintegrasikan dengan layanan dari Pemerintah Kabupaten Malang. Layanan tersebut berupa komunikasi melalui pesan singkat di SMS (*Short Message Service*), chat dengan *Customer Service* di Website Pemerintah Kabupaten Malang yang nantinya akan langsung ditindak lanjuti ke dinas terkait.

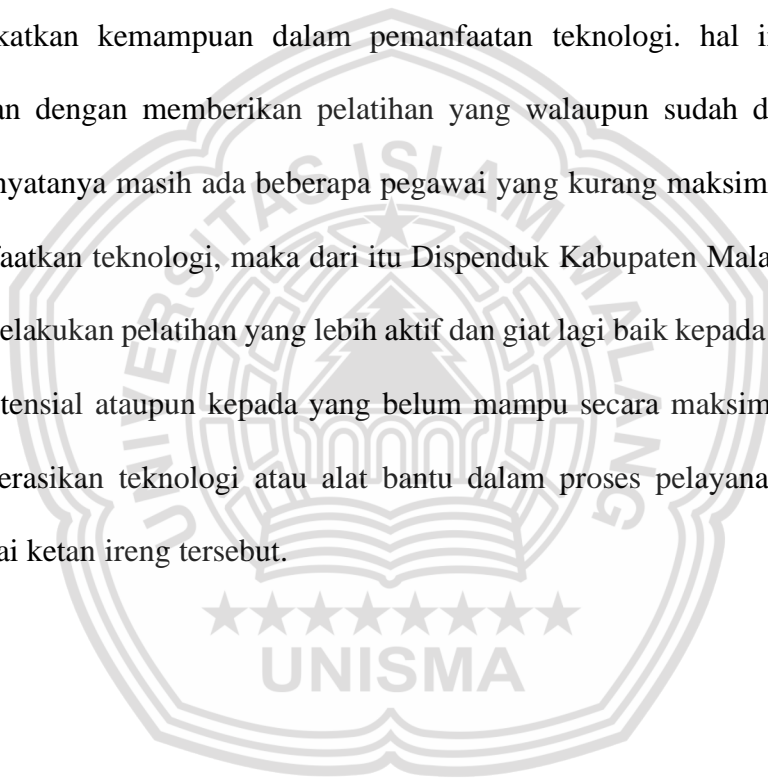
5.1.2 Dalam penerapan sistem pelayanan online mengenai ketan ireng ini, Dinas Kependudukan Kabupaten Malang memiliki faktor pendukung dan penghambat, yaitu:

Faktor Pendukung: Adanya payung hukum penerapan konsep Online mengenai ketan ireng, Sarana dan prasarana yang memadai, dan Perkembangan teknologi informasi yang pesat.

Faktor Penghambat: Sebagian masih minim dalam pemanfaatan teknologi, Terpusatnya konektivitas jaringan dari Pemerintah Pusat, dan kurang meratanya sosialisasi dari Dispenduk Kabupaten Malang mengenai konsep pelayanan berbasis Online mengenai ketan ireng.

5.2. Saran

Meningkatkan kemampuan dalam pemanfaatan teknologi. hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan yang walaupun sudah dilakukan namun nyatanya masih ada beberapa pegawai yang kurang maksimal dalam memanfaatkan teknologi, maka dari itu Dispenduk Kabupaten Malang perlu untuk melakukan pelatihan yang lebih aktif dan giat lagi baik kepada pegawai yang potensial ataupun kepada yang belum mampu secara maksimal untuk mengoperasikan teknologi atau alat bantu dalam proses pelayanan online mengenai ketan ireng tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Bagdan dan Taylor, 2010 J. Moleong Lexi. 1989. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : Remadja Karya.
- Coiller, 1978. Zulian Yamit 2001 dalam tesis 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 reformbaki 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 Pembakaran 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.
- 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, W. 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 Mbak'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.

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. Administrasi Perkantoran Modern. Yogyakarta: Liberty.

Jurnal:

Afifah, Musadieg, 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Terhadap Pekerja (Studi Pada Karyawan PT Pertamina Gheoterm Energy Kantor Pusat Jakarta). Vol.47. No.1.

Dwiyanti N, 2010. Analisis Administrasi Pendaftaran Pencari Kerja pada Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Di Kabupaten Singingi. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

- Ridlowi, Himam, 2016. Organisasi Pada Organisasi: Tahapan dan Dinamika. Vol. 2. No.1.
- 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 Kepegawaian Kabupaten Mojokerto, Universitas Negeri Surabaya.
- Rosidah T. 2018. Inovasi Pelayanan Selama 20 Menit pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian di Dinas Kependudukan Dan Dinas Kesehatan Kabupaten Ponorogo, Universitas Negeri Surabaya
- Abd Rohman, Pebriani, 2019. Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Dinas Kesehatan (Gampil) Kabupaten Malang. Vol 8.
- Kristyanita A, Y, Said M, Suyeno. 2021. Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kabupaten Malang. Vol. 15, No.5.
- Juli, 2019. Wujudkan Online, Dinas Kominfo Kabupaten Malang Gelar Bimtek E-Suradi: <https://infopublik.id/kategori/nusantara/wujudkan-smart-city-dinas-kominfo-Kabupatenmalang-gelar-bimtek-e-suradi>.
Jurnal Ilmiah Administarsi Publik, 1(05).
- Mariam, Siti N, 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, VI No.1.
- Rukaya, Yayat, 2017. Kualitas Pelayanan 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.