

IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN ELEKTRONIK UNTUK PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK

**(STUDI TENTANG SISTEM PELAYANAN MALANG ONLINE
DI KELURAHAN SAWOJAJAR, KOTA MALANG)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya

**DHEA CHARTIKA SARI
NIM. 145030101111003**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**

MOTTO

“Dan bahwa manusia hanya memperoleh apa yang telah
diusahakannya, Dan sesungguhnya usahanya itu kelak akan
diperlihatkan (kepadanya), Kemudian akan diberi balasan kepadanya
dengan balasan yang paling sempurna”
(QS. An-Najm : 39-41)



LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirabbil'aalamiin. Penulis ucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Skripsi ini penulis persembahkan terutama untuk kedua orang tua yaitu Ibu Apri Dwi Setyowati, Bapak Tursino, adik Zaskia Reysha Agatha, serta keluarga besar saya. Terima kasih telah memberikan dukungan dan do'anya untuk penulis.



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik Untuk
Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Kasus
Sistem Pelayanan Malang Online di Kelurahan
Sawojajar, Kota Malang)

Disusun oleh : Dhea Chartika Sari

NIM : 145030101111003

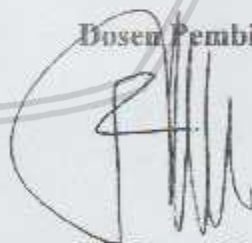
Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : -

Malang, Mei 2018

Dosen Pembimbing



Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS
NIP. 19691002 199802 1 001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada:

Hari : Jum'at

Tanggal : 06 Juli 2018

Jam : 10.00 11.00 WIB

Skripsi atas nama : Dhea Chartika Sari

Judul : Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi tentang Sistem Pelayanan Malang Online di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang)

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua


Dr. Imam Hanafi, M.Si., MS
NIP. 196910021998021001

Anggota



I Gede Eko Putra Sri Sentanu, S.AP., M.AP., Ph.D
NIP. 2011078312041000

Anggota



Ali Maskur, S.AP., M.AP., MA
NIP. 198607162014041001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, Juli 2018

Mahasiswa



Dhea Chartika Sari
NIM. 145030101111003

RINGKASAN

Dhea Chartika Sari, 2018. **Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik untuk peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi tentang Sistem Pelayanan Malang Online di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang)**. Administrasi Publik. Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing Dr. Imam Hanafi, M.Si., MS.

Penelitian ini dilakukan karena adanya tuntutan dari masyarakat agar pemerintah menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan mereka. Menghadapi tuntutan tersebut, pemerintah mengadopsi penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang disebut *e-government*. SINGO merupakan sebuah bentuk pelayanan elektronik di bidang pelayanan administratif kelurahan yang berbentuk aplikasi berbasis *web* dan *android* yang diterapkan di Kelurahan Sawojajar.

Penelitian ini berfokus pada implementasi SINGO dan faktor pendukung dan penghambat dalam implementasinya di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Analisis data pada penelitian ini menggunakan metode yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldana yaitu model interaktif.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi sistem pelayanan elektronik bernama Sistem Pelayanan Malang *Online* atau lebih dikenal dengan SINGO yang diterapkan oleh Kelurahan Sawojajar untuk peningkatan kualitas pelayanan publik belum sesuai apabila dilihat dari indikator pelayanan prima yang dinyatakan oleh Sinambela. Hal ini dikarenakan masih ada indikator yang belum tercerminkan dalam implementasi sistem tersebut. Saran yang dapat diberikan peneliti adalah Kelurahan Sawojajar sebaiknya membuat SOP dari aplikasi tersebut, lebih aktif dalam mempublikasikan LAKIP agar lebih mencerminkan indikator transparansi dalam pelayanan prima, terus memberikan pemahaman melalui jemput bola kepada pemberi layanan maupun masyarakat, menyediakan aplikasi SINGO dengan berbasis sistem operasi selain *android*, dan menambahkan menu bantuan atau memberikan petunjuk langsung atau keterangan dalam aplikasi SINGO.

Kata Kunci: Sistem Pelayanan Elektronik, *Electronic Government*, Pelayanan Publik

SUMMARY

Dhea Chartika Sari, 2018. **The Implementation of Electronic Service System to Improve the Public Services Quality (Study of Sistem Pelayanan Malang Online in Kelurahan Sawojajar, Malang)**. Public Administration. Faculty of Administrative Science. Brawijaya University. Supervisor: Dr. Imam Hanafi, M.Si., MS.

This research was carried out of the demands of the society till the government provides public services that fit their needs. Facing these demands, the government adopted the use of information and communication technology called e-government. Sistem Pelayanan Malang Online as known as SINGO is a form of electronic service system in the field of administrative services in kelurahan have the form application that based of web and android which is implemented in Kelurahan Sawojajar.

This research focuses on the implementation of SINGO and the supporting and inhibiting factors in its implementation in the Kelurahan Sawojajar. The type of this research is descriptive research with qualitative approach. The sources of data used are primary and secondary data. Data analysis in this research using methods that proposed by Miles, Huberman, and Saldana namely interactive model.

The results of this research indicate that the implementation of electronic service system called SINGO that implemented by Kelurahan Sawojajar to improve the quality of public services is not appropriate when viewed from the indicator of excellent service stated by Sinambela. This caused by the indicators that have not been reflected in the implementation of the system. The recommendation that can given by the researchers is Kelurahan Sawojajar should make the SOP of this application, more active in publishing LAKIP to more reflect the indicators of transparency in the excellent service, continue to provide understanding through the shuttle to the service providers and the society, providing SINGO applications with another operating system, and add the help menu or provide direct instructions or information in SINGO.

Keywords: *Electronic Service, Electronic Government, Public Service*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik Untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik” (Studi Kasus Sistem Pelayanan Malang Online di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang)**. Skripsi ini diajukan untuk menempuh ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak terkait yang telah memberikan bantuan dan dukungannya bagi penulis terhadap penyusunan skripsi ini di antaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang;
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang;
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang;
4. Bapak Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah meluangkan waktu, memberikan pengarahan serta memotivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik;
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah memberikan ilmu dan pengetahuannya selama masa perkuliahan;

6. Kedua orang tua serta adik dan keluarga besar tercinta yang telah tulus memberikan dukungan, motivasi, dan doa yang sangat bermanfaat bagi penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik;
7. Pihak Kelurahan Sawojajar yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis agar pengerjaan skripsi berjalan lancar;
8. Teman diskusi dan curhat yaitu Indah Mutia Ayudita yang sudah memberikan saran yang sangat membangun serta semangatnya kepada penulis dalam menyusun skripsi ini;
9. Teman-teman dari ciwiciwi yaitu Ika Hari Suryani, Ria Mutiara Hasanah, Ria Fitriani, Renna Armadani, Tiwi Putri Oktaviani, Heny Mayorita, dan Cintia Adriela, Umami Fitriya, Shofilatul Miladiah yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Seluruh teman-teman administrasi publik Angkatan 2014 serta seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis sendiri maupun bagi pembaca.

Malang, Juli 2018

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL.....	i
MOTTO	ii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iv
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	v
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kontribusi Penelitian.....	6
E. Sistematika Penulisan	7

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik.....	9
1. Pengertian Administrasi Publik	9
2. Paradigma <i>New Public Service</i>	12
3. Otonomi Daerah.....	14
B. <i>Electronic Government</i>	15
1. Definisi <i>Electronic Government</i>	15
2. Tujuan dan Manfaat <i>Electronic Government</i>	16
3. Elemen Pengembangan <i>Electronic Government</i>	17
4. Jenis-Jenis Pelayanan pada <i>Electronic Government</i>	17
5. Tipe Relasi <i>Electronic Government</i>	18
6. Kerangka dan Pelaksanaan <i>Electronic Government</i>	20
7. <i>E-Service</i> dalam Organisasi Publik.....	23
C. Pelayanan Publik.....	23
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	23
2. Klasifikasi Pelayanan Publik	25
3. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	28
4. Standar Pelayanan Publik.....	31
5. Kualitas Pelayanan Publik	31

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	35
B. Fokus Penelitian.....	35
C. Lokasi dan Situs Penelitian	36
D. Jenis dan Sumber Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data	39
F. Instrumen Penelitian.....	41
G. Keabsahan Data.....	41
H. Analisis Data	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	45
1. Gambaran Umum Kota Malang.....	45
2. Gambaran Umum Kelurahan Sawojajar	51
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	70
1. Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang <i>Online</i> di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang)	70
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang <i>Online</i> di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang).....	121
C. Analisis Data Fokus Penelitian	128
1. Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Kasus Sistem Pelayanan Malang <i>Online</i> di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang)	128
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang <i>Online</i> , Kota Malang)	143

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	147
B. Saran.....	148

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1	Perbandingan Paradigma <i>Old Public Administration</i> (OPA), <i>New Public Management</i> (NPM), dan <i>New Public Service</i> (NPS).....	13
Tabel 2	Luas Wilayah Kecamatan di Kota Malang Tahun 2016	47
Tabel 3	Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk menurut Kecamatan di Kota Malang tahun 2016	47
Tabel 4	Jumlah Kelahiran, Kematian, Migrasi Masuk, dan Migrasi Keluar tahun 2016	48
Tabel 5	Jumlah Kelurahan, RW, dan RT menurut Kecamatan di Kota Malang Tahun 2016	51
Tabel 6	Jumlah Penduduk Kelurahan Sawojajar Tahun 2015-2017	53
Tabel 7	Jumlah Penduduk Kelurahan Sawojajar menurut Jenis Kelamin Tahun 2015-2017	53
Tabel 8	Jumlah Penduduk Kelurahan Sawojajar menurut Usia Tahun 2015-2017	54
Tabel 9	Jumlah Penduduk Kelurahan Sawojajar menurut Pekerjaan Tahun 2015-2017	54
Tabel 10	Jumlah Penduduk Kelurahan Sawojajar menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015-2017	56
Tabel 11	Daftar Nama RW dan RT di Kelurahan Sawojajar Tahun 2017	57
Tabel 12	Sarana dan Prasarana Kelurahan Sawojajar	69

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1	Tipe Relasi <i>Electronic Government</i>	18
Gambar 2	Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif	42
Gambar 3	Peta Wilayah Kota Malang	46
Gambar 4	Lambang Kota Malang	49
Gambar 5	Peta Batas Wilayah Kelurahan Sawojajar	52
Gambar 6	Struktur Organisasi Kelurahan Sawojajar	62
Gambar 7	Struktur Organisasi dan Tata Kelola Pengelola TIK Kelurahan Sawojajar	65
Gambar 8	Logo SINGO	70
Gambar 9	<i>Website</i> Kelurahan Sawojajar	74
Gambar 10	Pengaksesan SINGO Tanpa <i>Download</i>	75
Gambar 11	Buku Panduan Aplikasi SINGO pada <i>Website</i>	78
Gambar 12	<i>Dashboard</i> Pemohon	79
Gambar 13	Pilihan Layanan Surat	80
Gambar 14	Daftar Isian Pemohon	81
Gambar 15	Jumlah Pemohon Awal Januari 2018	83
Gambar 16	<i>Dashboard</i> Awal RW	85
Gambar 17	Permohonan Verifikasi Surat	86
Gambar 18	Perbedaan Permohonan Terverifikasi dan Belum Terverifikasi	86
Gambar 19	<i>Login</i> dan Buat Dokumen	89
Gambar 20	Menu Tipe Surat dan Tombol Auto pada Isian Data Diri Pemohon	89
Gambar 21	<i>Form</i> RW pada <i>Dashboard</i> Operator	90
Gambar 22	<i>List</i> Pemohon Jalur <i>Online</i> pada <i>Dashboard</i> Operator	91
Gambar 23	<i>Dashboard</i> Awal Administrator	91
Gambar 24	<i>Dashboard</i> Data Dasar Kelurahan	93
Gambar 25	<i>Dashboard</i> Data Dasar Tanda Tangan	94
Gambar 26	Tampilan Permohonan Baru Surat Masuk	98
Gambar 27	<i>Record</i> Capaian Kinerja Aparatur Kelurahan	100
Gambar 28	<i>Record</i> Permohonan Surat Masuk	100
Gambar 29	Sesi Tanya Jawab dalam Sosialisasi di Kantor Kelurahan	108
Gambar 30	Pengarahan Langsung oleh Admin saat Sosialisasi	109
Gambar 31	Publikasi Alur SINGO melalui <i>Youtube</i>	111
Gambar 32	Tampilan Pendelegasian Wewenang tanda Tangan Surat	121
Gambar 33	Rajajowas <i>Community</i>	122
Gambar 34	Petugas Dispendukcapil Kota Malang	124

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik masih menjadi persoalan yang perlu mendapat perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Pelayanan merupakan salah satu dari fungsi utama pemerintahan negara dalam teori ilmu administrasi publik (negara). Pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, serta pelaksanaannya dipercayakan kepada aparatur pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu fungsi tersebut (Siagian, 2001:128). Paradigma pelayanan publik berkembang sesuai dengan perkembangan administrasi publik yang sekarang berdasar pada paradigma *New Public Service* (NPS). Pelayanan publik yang ideal menurut NPS adalah pelayanan publik yang bersifat responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik serta karakternya harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat karena masyarakat dinamis (Dwiyanto, 2008:138). Tidak dapat dipungkiri bahwa masyarakat sekarang telah berubah ciri menjadi masyarakat informasi. Masyarakat informasi adalah masyarakat yang bebas dalam memilih dan menuntut apa yang mereka inginkan sesuai dengan kebutuhan mereka (Pratiwi dkk, 2013). Dengan demikian organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih berkualitas yang dapat tercermin dari adanya indikator pelayanan prima. Indikator pelayanan

prima tersebut menurut Sinambela dkk (2014:6) yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Pemerintah khususnya pemerintah daerah, dapat memanfaatkan adanya otonomi daerah untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat. Dengan adanya otonomi daerah, pemerintah daerah lebih leluasa berkreasi dan mengerti segala kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat jadi lebih bisa merasa terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah. Hal ini sesuai dengan pengertian otonomi daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 bahwa otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selain itu pemerintah daerah dapat mengadopsi penggunaan *electronic government* atau lebih dikenal dengan *e-government*. Hal ini sesuai dengan penjelasan Indrajit dkk (2002:3) yang menyatakan bahwa *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain dengan tujuan memperbaiki layanan publik serta meningkatkan efisiensi dan transparansi. Pengadopsian *e-government* tersebut dengan adanya inovasi yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti sistem pelayanan elektronik. Menurut Pratiwi dkk (2013), sistem pelayanan elektronik merupakan satu aplikasi yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.

Kelurahan Sawojajar merupakan salah satu organisasi publik yang berada di Kota Malang, Jawa Timur. Kota Malang sendiri merupakan salah satu kota yang terus tumbuh dan bertransformasi cukup pesat di Indonesia. Didukung dengan tersebarnya beberapa universitas ternama di kota ini, menyebabkan kota ini memiliki permasalahan yang sangat kompleks selayaknya kota besar lain di Indonesia, termasuk masalah pelayanan publik. Wilayah Kelurahan Sawojajar merupakan wilayah yang memiliki jumlah penduduk terbesar ke-dua pada Kecamatan Kedungkandang yang juga merupakan kecamatan dengan luas wilayah terbesar di Kota Malang.

Kelurahan Sawojajar memanfaatkan otonomi daerah untuk memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Kelurahan Sawojajar menerapkan sebuah sistem pelayanan yang mengadopsi penggunaan *e-government* yaitu sistem pelayanan elektronik. Sistem pelayanan elektronik ini bernama Sistem Pelayanan Malang Online atau lebih dikenal dengan SINGO. SINGO merupakan sebuah bentuk sistem pelayanan elektronik di bidang pelayanan administratif kelurahan. SINGO berbentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *android*.

Menurut Ibu Siswanti selaku Kepala Seksi (Kasi) Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan serta operator SINGO, pelayanan di Kelurahan Sawojajar sebelum hadirnya SINGO banyak mengalami masalah pelayanan seperti birokrasi yang berbelit, waktu pelayanan yang lama, menjamurnya calo, dan kondisi masyarakat yang heterogen (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 22 Desember 2017 di Kantor Kelurahan Sawojajar), 2018). Masalah yang terjadi merupakan masalah klasik yang biasa terjadi pada

pelayanan yang terjadi dalam organisasi pemerintah. Namun masalah-masalah ini menyebabkan buruknya hasil survei kepuasan masyarakat terkait pelayanan di Kelurahan Sawojajar pada tahun 2015 yaitu 75,39. Namun setelah SINGO hadir pada tahun 2016, tingkat kepuasan masyarakat meningkat menjadi 81,97. Dengan demikian SINGO diklaim sebagai salah satu alternatif solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sawojajar.

Implementasi SINGO mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. SINGO dirancang untuk melayani masyarakat baik sebagai pemohon *online* maupun pemohon manual. SINGO melayani semua permohonan produk surat kecuali Surat Keterangan Waris (SKW). Menurut Bapak Oda Nusantara selaku sekretaris lurah, Surat Keterangan Waris (SKW) tidak dilayani melalui SINGO karena prosesnya yang rumit dan harus menghadirkan semua ahli waris untuk tanda tangan langsung di depan lurah (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 8 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Implementasi SINGO sudah mendapatkan dukungan dari Pemerintah Kota Malang, seperti walikota Malang sebagai pembina atau pelindung pengembangan SINGO, kemudian juga dukungan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melalui kerja sama integrasi *online database* khususnya validasi data kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor kartu keluarga di Kelurahan Sawojajar serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang melalui pemanfaatan *domain malangkota.go.id*. Kelurahan Sawojajar juga memiliki sumber daya yang mendukung

pengimplementasian SINGO yang terbagi menjadi sumber daya manusia, keuangan, dan teknis atau sarana dan prasarana.

Meskipun demikian pengimplementasian SINGO ini bukan tanpa hambatan. Masih terdapat hambatan dalam pengimplementasian SINGO selama dua tahun ini yaitu keterbatasan kemampuan RW dan sosialisasi yang belum maksimal. Berdasarkan penjelasan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kelurahan Sawojajar Kota Malang dengan mengambil judul **“Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang Online di Kelurahan Sawojajar Kota Malang)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi sistem pelayanan elektronik untuk peningkatan kualitas layanan publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang)?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi sistem pelayanan elektronik untuk peningkatan kualitas layanan publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang)?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi sistem pelayanan elektronik untuk peningkatan kualitas layanan publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang);
2. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi sistem pelayanan elektronik untuk peningkatan kualitas layanan publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang).

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi yang ingin diberikan penulis melalui penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai usaha peningkatan pengetahuan dan kemampuan berpikir penulis dengan menganalisa keadaan di lapangan yang disesuaikan dengan teori yang telah dipelajari, memperkaya teori tentang implementasi sistem pelayanan publik khususnya sistem pelayanan elektronik di Indonesia, dan juga dapat digunakan sebagai referensi oleh penulis lain sekaligus dapat dijadikan sebagai bahan perbandingan untuk mengadakan penulisan selanjutnya terkait implementasi sistem pelayanan publik khususnya sistem pelayanan elektronik di Indonesia.

2. Secara Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan respon mahasiswa terhadap implementasi sistem pelayanan publik khususnya sistem pelayanan elektronik di Indonesia, memberikan masukan dan pertimbangan bagi pemerintah dalam proses implementasi sistem pelayanan publik atau sistem pelayanan elektronik di Indonesia khususnya implementasi Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang, dan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan memberikan gambaran terkait implementasi Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) bagi masyarakat.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dimaksudkan agar sesuatu yang dibahas dalam penelitian ini dapat diketahui dan dapat dimengerti secara jelas dari masing-masing bab. Secara garis besar penulisan penelitian ini dibagi menjadi lima bab dan disusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan latar belakang yang berisi alasan mengapa masalah dipilih yang dilihat dari apa yang telah diketahui tentang masalah tersebut (kesenjangan antara teori dengan praktik di lapangan) dan situasi yang melandasi. Dalam bab ini juga terdapat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan itu sendiri.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini memuat teori-teori serta pernyataan dari para ahli ilmu yang terkait. Teori-teori yang dicantumkan tersebut dijadikan landasan dalam penyelesaian masalah dan digunakan untuk memperkuat serta memperjelas hasil analisis data yang ada di lapangan.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan bagaimana metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Bab ini juga menjelaskan fokus pada penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data dalam penelitian, dan uji keabsahan data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan data-data yang berkaitan dengan masalah yang diteliti, tujuan penulisan, dan sesuai dengan fokus penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis dan diinterpretasikan.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil dan pembahasan yang telah dilakukan sebelumnya serta saran yang dapat penulis berikan dalam permasalahan penulisan ini.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Istilah administrasi publik dahulu selalu diarahkan kepada administrasi negara. Tentu saja orientasi administrasi negara dalam praktiknya pada masa itu lebih cenderung kepada “negara” sebagai sesuatu yang harus diikuti, ditakuti, dan dilayani (Hardiyansyah, 2011:1). Kini setelah berubah menjadi administrasi publik, maka orientasinya pun berubah menjadi kepada publik atau rakyat. Konsep publik secara umum adalah sekelompok individu dalam jumlah besar. Menurut Keban dalam Hardiyansyah (2011:3), publik memang dapat diartikan sebagai masyarakat luas, namun juga menunjuk pada mereka yang bekerja untuk kepentingan masyarakat luas atau dikenal dengan lembaga pemerintah. Dalam perkembangan ilmu administrasi publik, konsep publik tidak terbatas kepada hanya pemerintah saja, namun sampai kepada rukun tetangga, pers, dan organisasi sektor swasta. Akibat dari konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan, etika, patriotisme, dan responsif menjadi kajian penting di samping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas.

Dengan demikian negara berusaha maksimal untuk melayani rakyatnya. Jika dahulu rakyat yang melayani negara atau pemerintah, maka sekarang pemerintah atau negara yang menjadi pelayan bagi rakyatnya.

Terjadinya perubahan paradigma tersebut selain karena adanya tuntutan masyarakat, demokratisasi dalam berbagai bidang kehidupan, termasuk di antaranya tuntutan desentralisasi atau otonomi daerah, perubahan dan kemajuan teknologi informasi, teknologi komunikasi, serta teknologi transportasi, juga tak terlepas dari perubahan paradigma ilmu administrasi publik itu sendiri.

Menurut Keban (2008:4-5), administrasi publik mempunyai banyak variasi makna. Ada yang menerjemahkan administrasi publik sebagai *administration of public* atau administrasi dari publik, *administration for public* atau administrasi untuk publik, bahkan ada yang melihatnya sebagai *administration by public* atau administrasi oleh publik. Berbagai penerjemahan ini menarik karena dapat menunjukkan suatu rentang kemajuan administrasi publik mulai dari paradigma yang paling tidak demokratis sampai yang paling demokratis, dari paradigma yang tidak memperhatikan aspek pemberdayaan masyarakat sampai paradigma yang benar-benar memperhatikan pemberdayaan masyarakat.

Istilah *administration of public* menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau regulator yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat. Hal ini terjadi karena masyarakat diasumsikan sebagai pihak yang pasif, kurang mampu, dan harus tunduk serta menerima apa saja yang diatur oleh pemerintah. Selanjutnya istilah *administration for public* menunjukkan konteks yang

lebih maju daripada sebelumnya, yaitu pemerintah lebih berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik. Dalam konteks ini pemerintah diasumsikan lebih responsif atau lebih tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dan lebih mengetahui cara terbaik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Meskipun kebutuhan publik merupakan sasaran utama kegiatan pemerintah, namun pemerintah tidak berupaya memberdayakan masyarakat.

Kemudian istilah *administration by public* merupakan suatu konsep yang sangat berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat. Konsep ini lebih mengutamakan kemandirian dan kemampuan masyarakat karena pemerintah memberikan kesempatan. Kegiatan pemerintah lebih berupaya memfasilitasi masyarakat agar mampu mengatur hidupnya tanpa harus sepenuhnya tergantung terus-menerus kepada pemerintah. Dengan demikian masyarakat dapat memiliki tingkat partisipasi yang tinggi, mulai dari penentuan kebutuhan sampai pada pelaksanaan dan penilaian hasil. Sementara pemerintah lebih memainkan perannya sebagai fasilitator dan dapat fokus pada urusan-urusan kenegaraan yang bersifat strategis.

Menurut Dimock, Dimock & Fox dalam Indradi (2010:115), administrasi publik merupakan produksi barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen. Pengertian administrasi publik menurut Nigro & Nigro dalam Indradi (2010:115) yaitu:

- a. Administrasi publik adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan;

- b. Administrasi publik meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan di antara mereka;
- c. Administrasi publik mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik;
- d. Administrasi publik sangat erat berkaitan dengan berbagai macam kelompok swasta dan perorangan dalam menyajikan pelayanan kepada masyarakat; dan
- e. Administrasi publik dalam beberapa hal berbeda pada penempatan pengertian dengan administrasi perorangan.

Beberapa penjabaran mengenai administrasi publik tersebut menunjukkan bahwa administrasi publik dapat dipahami sebagai segala kegiatan berhubungan dengan pelayanan yang dilakukan baik pemerintah sendiri maupun bekerja sama dengan organisasi sektor swasta dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat

2. Paradigma *New Public Service*

Menurut perspektif teoritik, paradigma administrasi publik telah mengalami pergeseran dari model administrasi publik tradisional (*Old Public Administration* (OPA)) ke model manajemen publik baru (*New Public Management* (NPM)) dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*New Public Service* (NPS)). Perbandingan ketiga paradigma ini akan disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 1 Perbandingan Paradigma *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS)

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Management</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis dan pondasi epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik secara politis dijelaskan dan diekspresikan dalam aturan hukum	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dialog berbagai nilai
Responsivitas birokrasi publik	<i>Clients</i> dan <i>constituent</i>	<i>Customers</i>	<i>Citizens</i>
Peran pemerintah	<i>Rowing</i>	<i>Steering</i>	<i>Serving</i>
Akuntabilitas	Hierarki administratif dengan jenjang yang tegas	Bekerja sesuai dengan kehendak pasar (keinginan pelanggan)	Multi aspek: akuntabilitas hukum, nilai-nilai, komunitas, norma politik, standar profesional
Struktur organisasi	Birokratik yang ditandai dengan otoritas <i>top-down</i>	Desentralisasi organisasi dengan kontrol utama berada pada para agen	Struktur kolaboratif dengan kepemilikan yang berbagi secara internal dan eksternal
Asumsi terhadap motivasi pegawai dan administrator	Gaji dan keuntungan, proteksi	Semangat <i>entrepreneur</i>	Pelayanan publik dengan keinginan melayani masyarakat

Sumber: Denhardt dan Denhardt dalam Hardiyansyah (2011:4)

New Public Service (NPS) merupakan paradigma administrasi publik yang paling baru dan digunakan hingga kini. Paradigma ini hadir sebagai perbaikan dari paradigma *Old Public Administration* (OPA) yang bersifat

birokratik dengan hierarki administratif yang tegas serta tertutup terhadap masyarakat dan juga paradigma *New Public Management* (NPM) yang menerapkan praktik ekonomi dan menempatkan masyarakat sebagai *customer* sehingga tidak memperhatikan keadilan sosial. Kegagalan paradigma OPA dan NPM karena mengabaikan kepentingan masyarakat yang sebenarnya merupakan sasaran utama dari suatu kebijakan publik (Denhardt dan Denhardt dalam Hardiyansyah, 2011:1).

Pelayanan publik yang ideal menurut NPS adalah pelayanan publik yang bersifat responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah adalah melakukan negosiasi dan mengolaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas. Karakter dan nilai yang terkandung dalam pelayanan publik harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karakter pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat karena masyarakat bersifat dinamis (Dwiyanto, 2008:138).

3. Otonomi Daerah

“Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia” (Pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014). Menurut Syafrudin (1991:23), otonomi mempunyai makna kebebasan dan kemandirian tetapi bukan kemerdekaan. Kebebasan terbatas atau kemandirian itu adalah wujud pemberian kesempatan yang harus

dipertanggung jawabkan. Dengan demikian seluas apa pun otonomi yang diberikan kepada daerah, tanggung jawab akhir penyelenggaraan pemerintahan daerah akan tetap ada di tangan pemerintah pusat karena pemerintahan daerah pada negara kesatuan merupakan satu kesatuan dengan pemerintahan nasional.

Manfaat dari adanya otonomi daerah cukup besar dan positif, baik bagi masyarakat maupun bagi pemerintah khususnya pemerintah daerah. Pemerintah dapat melaksanakan tugasnya dengan lebih cepat dan leluasa dalam berkreasi dalam rangka membangun daerahnya. Otonomi daerah juga mampu mempermudah pemerintah untuk mengerti segala kebutuhan masyarakat sehingga masyarakat jadi lebih bisa merasa terpuaskan.

B. *Electronic Government*

1. Definisi *Electronic Government*

Definisi *e-government* menurut Bank Dunia dalam Indrajit (2006:6) “*e-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi seperti *wide area networks*, internet, dan komputasi *mobile* oleh instansi-instansi pemerintah yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan warga negara, pelaku bisnis, dan bidang pemerintah lainnya”. Sementara itu Indrajit (2002:3) sendiri mendefinisikan *e-government* adalah penggunaan teknologi komunikasi dan informasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain dengan tujuan memperbaiki kualitas layanan publik serta meningkatkan efisiensi dan transparansi. Berdasarkan beberapa definisi yang telah dijelaskan maka

dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi moderen seperti jaringan internet oleh pemerintah yang memiliki tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

2. Tujuan dan Manfaat *Electronic Government*

Tujuan *electronic government* (*e-government*) yaitu:

Pengembangan *e-government* diarahkan untuk mencapai empat tujuan yaitu:

- a. Untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien;
- b. Pembentukan sistem manajemen dan proses kerja yang transparan dan efisien serta memperlancar transaksi dan layanan antar lembaga pemerintah (Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang kebijakan dan Strategi Pengembangan *E-Government* dalam Main (2010:3)).

Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya konsep *e-government* bagi suatu negara yaitu:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholdernya* (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan *trend* yang ada; dan

- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis (Indrajit, 2006:8).

3. Elemen Pengembangan *Electronic Government*

Terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dalam penerapan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik.

Elemen-elemen sukses dalam penerapan digitalisasi pada sektor publik yaitu:

- a. *Support* (dukungan)

Dukungan adalah elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah. Dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci untuk mencapai tujuan negara, dialokasikannya sejumlah sumber daya, pembangunan infrastruktur yang mendukung *e-government*, sosialisasi *e-government* secara merata, menyeluruh, dan berkelanjutan;

- b. *Capacity* (kapasitas)

Kapasitas merupakan unsur kemampuan dari pemerintah dalam mewujudkan *e-government*. Ada tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah terkait dengan elemen ini yaitu ketersediaan sumber daya finansial yang mencukupi, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta ketersediaan sumber daya manusia;

- c. *Value* (nilai/manfaat)

Berbagai inisiatif *e-government* tidak ada gunanya jika tidak ada pihak yang diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dari *e-government* bukan pemerintah, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itu pemerintah harus teliti dalam menyediakan aplikasi *e-government* agar benar-benar dapat memberi manfaat (*value*) secara signifikan kepada masyarakatnya (Indrajit, 2006:13-15).

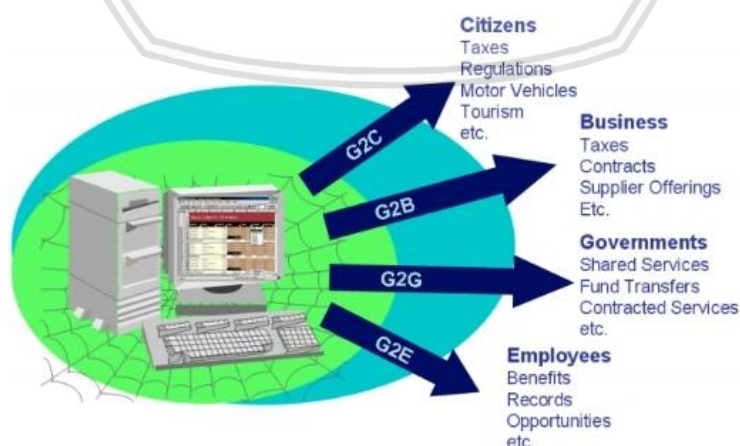
4. Jenis-Jenis Pelayanan pada *Electronic Government*

Jenis-jenis pelayanan pada *e-government* menurut Indrajit (2006:21-

24) dibagi menjadi tiga kelas utama yaitu:

- a. *Publish*, merupakan jenis pelayanan komunikasi satu arah, di mana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan;
- b. *Interact*, merupakan jenis pelayanan yang di dalamnya telah terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.
- c. *Transact*, jenis ini adalah jenis pelayanan yang di dalamnya terjadi interaksi dua arah seperti pada *interact*. Namun terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu pihak ke pihak lainnya (tidak gratis). Aplikasi ini harus ada sistem keamanan yang baik agar perpindahan uang dapat dilakukan secara aman dan hak-hak privasi berbagai pihak yang bertransaksi terlindungi dengan baik.

5. Tipe Relasi *Electronic Government*



Gambar 1: Tipe Relasi *Electronic Government*
Sumber: Indrajit (2006:27)

Menurut Indrajit (2006:27-29) *electronic government (e-government)* diklasifikasikan menjadi empat jenis, yaitu *G-to-C*, *G-to-B*, *G-to-G*, dan *G-to-E*. Penjelasannya adalah:

a. *Government to Citizens (G-to-C)*

Tipe ini merupakan tipe aplikasi *e-government* di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksinya dengan masyarakat (rakyat) agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

b. *Government to Business (G-to-B)*

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian suatu negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Diperlukannya relasi yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis tidak saja bertujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya, namun lebih jauh lagi banyak hal yang dapat menguntungkan pemerintah jika terjadi relasi interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

c. *Government to Governments (G-to-G)*

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan

pemerintah lainnya, setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

d. *Government to Employees (G-to-E)*

Aplikasi *e-government* juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

6. Kerangka dan Pelaksanaan *Electronic Government*

Electronic government (e-government) adalah sebuah transformasi. Fokus utamanya tetap pada peningkatan kinerja manajemen dan pemberian pelayanan bukan pada teknologinya. Dengan demikian kata elektronik benar-benar memiliki makna yang sesungguhnya, yaitu pelayanan prima kepada klien yang didahului dengan proses manajemen yang efektif dan efisien dalam *back-office*-nya.

Ada dua sisi penting yang perlu diperhatikan dalam pengembangan *e-government* dalam bidang aplikasinya, yaitu kepentingan publik (*front-end*) dan kepentingan manajemen (*back-end*). Bentuk aplikasi untuk kepentingan publik antara lain *website*, *display*, interaktif, dan transaksi *online*. Untuk

kepentingan manajemen, bentuk aplikasinya adalah bagaimana mengefektifkan proses internal individu instansi, proses internal antar instansi, dan manajemen publiknya.

Pencapaian tujuan strategis *e-government* perlu dilaksanakan melalui enam strategi yang berkaitan yaitu:

- a. Mengembangkan sistem pelayanan yang andal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas;
- b. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemerintah daerah otonom secara holistik;
- c. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal;
- d. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi;
- e. Mengembangkan kapasitas SDM baik pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e-literacy* masyarakat;
- f. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur (Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*)

Penyelenggaraan pemerintahan dalam bentuk *e-government* ini tidak semudah membalikkan telapak tangan. Menurut Akadun (2009:144-145) terdapat sejumlah hambatan dalam pelaksanaannya yaitu yang pertama adalah masalah kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang belum memadai. Masalah ini jauh lebih sulit untuk dihadapi daripada masalah teknologinya. Hal ini terjadi mengingat selama sepuluh sampai dua puluh tahun yang lalu, pemerintah jarang merekrut pegawai baru dengan latar belakang bidang teknologi informasi dan komunikasi.

Kedua, masalah sarana dan prasarana penunjang *e-government* yang belum memadai pada beberapa kantor pemerintah khususnya pemerintah

daerah. Padahal dalam menunjang pembangunan dan pengembangan *e-government* di daerah, pengadaan sarana dan prasarana penunjang merupakan syarat utama yang harus dipenuhi. Hal ini dikarenakan tersedianya akses komunikasi yang memadai merupakan salah satu faktor pemicu pemerintah daerah belum atau sudah memiliki strategi dalam mengimplementasikan *e-government*.

Ketiga, masalah *overlapping* struktur organisasi *e-government*. Kondisi ini disebabkan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah yang memberikan kebebasan kepada setiap daerah dalam membentuk organisasi perangkat daerah. Implikasinya adalah setiap pemerintah daerah tidak sama dalam pembentukan dan penugasan perangkat daerah yang menangani situs *web* di daerahnya masing-masing. Penunjukkan siapa pengelola *e-government* di pemerintah daerah sangat diperlukan mengingat sangat kompleksnya pelaksanaan *e-government* yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi ini.

Keempat, ketidakpastian peruntukan anggaran *e-government*. Ketidakpastian ini disebabkan karena pengembangan *e-government* belum menjadi skala prioritas pembangunan pada suatu daerah, ketidakmampuan pemimpin daerah dalam meyakinkan DPRD akan pentingnya *e-government* termasuk anggarannya, serta pengembangan *e-government* membutuhkan anggaran yang besar. Terdapat korelasi antara pengembangan *e-government* dengan pemimpin suatu daerah. Apabila seorang pemimpin daerah mengetahui dan memahami arti pentingnya pembangunan *e-government*,

maka pembangunan bahkan pengembangan *e-government* di daerah tersebut relatif lebih maju. Dengan demikian tingkat kepedulian pemimpin daerah terhadap pengembangan *e-government* sangat menentukan.

7. E-service dalam Organisasi Publik

Schedler dan Scharf dalam *Exploring The Interrelations Between Electronic Government And The New Public Management* (2001:780) menyatakan bahwa “*Electronic Public Service (ePS) is a part of e-government that is visible to customers and citizens, and its conception is decisively coined by the demands and abilities of the benefit recipients*”

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu dari fungsi utama pemerintahan negara dalam teori ilmu administrasi publik (negara). Pelayanan dikaitkan dengan hakikat negara sebagai suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung kepada masyarakat. Pelayanan menyangkut semua segi kehidupan dan penghidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara, serta pelaksanaannya dipercayakan kepada aparat pemerintah tertentu yang secara fungsional bertanggung jawab atas bidang-bidang tertentu fungsi tersebut (Siagian, 2001:128).

Menurut Kotler dalam Sinambela dkk (2014:4) “pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu

produk secara fisik”. Selanjutnya Sampara dalam Sinambela dkk (2014:5) berpendapat bahwa “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan”. Pelayanan juga mempunyai istilah lain yaitu pengabdian dan pengayoman.

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Syafiie dalam Sinambela dkk (2014:5) mendefinisikan bahwa “publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki”.

Sinambela (2014:5) menyimpulkan bahwa “pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau persatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”. Pelayanan publik juga dapat diartikan melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Undang-Undang Nomor 25

Tahun 2009 “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”. Dengan demikian pelayanan publik adalah suatu kegiatan pemenuhan keinginan dan kebutuhan bagi masyarakat oleh penyelenggara negara dalam rangka mensejahterakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Klasifikasi Pelayanan Publik

Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011:20-24) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama yaitu:

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar ini, meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat. Berikut penjelasannya.

1) Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Memperbaiki pelayanan kesehatan merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*). Tingkat kesehatan masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap tingkat kesejahteraan masyarakat karena tingkat kesehatan memiliki

keterkaitan erat dengan tingkat kemiskinan. Dengan demikian kesehatan merupakan faktor utama kesejahteraan masyarakat yang hendak diwujudkan pemerintah dengan menjadikannya perhatian utama pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik. Pemerintah harus dapat menjamin hak masyarakat untuk sehat dengan memberikan pelayanan kesehatan yang adil, merata, memadai, terjangkau, dan berkualitas.

2) Pendidikan Dasar

Pendidikan sama halnya dengan kesehatan, merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan. Dengan demikian, perbaikan kualitas kemiskinan merupakan salah satu cara untuk memotong lingkaran setan kemiskinan tersebut.

3) Bahan Kebutuhan Pokok

Kebutuhan dasar lainnya yang juga harus dipenuhi oleh pemerintah selain kesehatan dan pendidikan adalah bahan kebutuhan pokok, seperti beras, minyak goreng, minyak tanah, gula pasir, dan lain sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan. Harga kebutuhan pokok yang

melonjak terlalu tinggi akan memberikan dampak negatif bagi perekonomian makro seperti memicu terjadinya inflasi yang tinggi. Selain itu juga ketidakstabilan harga kebutuhan pokok ini dapat menimbulkan ketidakstabilan politik.

b. Pelayanan Umum

Pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya selain pelayanan kebutuhan dasar. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok yaitu:

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan dengan menyediakan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan lain-lain.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan dengan menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, dan lain-lain.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan dengan menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial, dan lain sebagainya.

3. Asas dan Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, asas penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

- a. Kepentingan umum, asas ini mempunyai arti bahwa pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan;
- b. Kepastian hukum, asas ini mempunyai arti bahwa terdapat jaminan pada terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
- c. Kesamaan hak, asas ini mempunyai arti bahwa pemberian pelayanan publik tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, *gender*, dan status ekonomi;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban, asas ini mempunyai arti bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik adanya pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi atau penerima layanan;

- e. Keprofesionalan, asas ini berkaitan dengan pelaksana pelayanan publik yang harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas;
- f. Partisipatif, asas ini berkaitan dengan peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, asas ini mempunyai arti bahwa setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil;
- h. Keterbukaan, asas ini mempunyai arti bahwa setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan;
- i. Akuntabilitas, asas ini mempunyai arti bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, asas ini mempunyai arti bahwa dalam pelayanan publik dapat terjadi pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan publik;
- k. Ketepatan waktu, asas ini mempunyai arti bahwa penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan;

- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, asas ini mempunyai arti bahwa setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan peraturan yang ada karena merupakan sebuah pedoman dan petunjuk bagaimana mereka bersikap (pemberi layanan) dalam memaksimalkan pelayanan. Harapan dari pedoman tersebut adalah pelayanan publik di setiap instansi pemerintah dapat lebih efektif dan efisien.

Selain memperhatikan adanya asas-asas dalam pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik juga memperhatikan dan menerapkan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

Prinsip penyelenggaraan pelayanan publik yaitu:

- a. Kesederhanaan, menyangkut prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan;
- b. Kejelasan, terdapat kejelasan daripada persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- d. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah;
- e. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
- f. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);

- h. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberia pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
- j. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik).

4. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan perlu disusun dan ditetapkan sesuai dengan sifat, jenis, dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Selain itu proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/atau *stakeholder* lainnya termasuk aparat birokrasi untuk mendapatkan saran dan masukan, membangun kepedulian dan komitmen dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik menurut pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan resiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2011:40), “kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,

jasa, manusia, proses, dan lingkungan di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut”. Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2008:140) berpendapat bahwa “kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*)”. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat.

Terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik. Lenvine dalam Dwiyanto (2008:143) menyatakan bahwa produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya harus memenuhi tiga indikator yaitu:

- a. *Responsiveness* atau responsivitas, merupakan daya tangga penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan;
- b. *Responsibility* atau tanggung jawab, merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan;
- c. *Accountability* atau akuntabilitas, merupakan suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Menurut Sinambela (2014:6) pelayanan publik yang berkualitas dapat tercermin melalui indikator pelayanan prima. Indikator pelayanan prima tersebut adalah:

- a. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial; dan
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik (Sinambela dkk, 2014:6).

Indikator tersebut dapat diimplementasikan apabila aparat pelayanan menjadikan kepuasan masyarakat sebagai tujuan utamanya. Aparatur

pelayanan dituntut untuk mengetahui dengan pasti siapa yang mereka layani agar kepuasan masyarakat tercapai.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dan relevan yang kemudian diolah agar dapat dipahami dan menjadi solusi pemecahan suatu permasalahan (Sugiyono, 2011:2). Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2014:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Dengan demikian penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi sistem pelayanan elektronik untuk peningkatan kualitas layanan publik yaitu Sistem Pelayanan Malang Online di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang sekaligus mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam pengimplementasiannya..

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian diperlukan agar data yang relevan dengan masalah dan tujuan penelitian sekaligus untuk memfokuskan pembahasan sehingga penelitian dapat berjalan dengan lebih efisien, sebab sifat penelitian kualitatif holistik (menyeluruh, tidak dapat dipisahkan). Fokus dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Pelayanan Malang Online di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik, dilihat dari indikator pelayanan prima menurut Sinambela (2014:6), yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.
2. Faktor faktor yang mempengaruhi implementasi Sistem Pelayanan Malang *Online* meliputi:
 - a. Faktor Pendukung
 - 1) Dukungan Pihak Lain;
 - 2) Sumber Daya.
 - b. Faktor Penghambat
 - 1) Keterbatasan Kemampuan RW;
 - 2) Sosialisasi Belum Maksimal.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian dilakukan sedangkan situs penelitian adalah tempat yang spesifik di mana peneliti menangkap suatu fenomena. Dengan demikian, penelitian ini berlokasi di Kota Malang sedangkan situs penelitiannya dilakukan di Kelurahan Sawojajar.

Alasan peneliti memilih lokasi di Kota Malang karena Kota Malang merupakan salah satu kota yang terus tumbuh dan bertransformasi cukup pesat di Indonesia. Didukung dengan tersebarnya beberapa universitas ternama di kota ini, menyebabkan kota ini memiliki permasalahan yang sangat kompleks selayaknya kota besar lain di Indonesia, termasuk masalah pelayanan publik. Kelurahan

Sawojajar dipilih sebagai situs penelitian karena kelurahan ini memiliki jumlah penduduk terbesar kedua pada Kecamatan Kedungkandang. Berdasarkan data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, kelurahan ini tercatat memiliki jumlah penduduk 31.198 jiwa pada tahun 2017. Kecamatan Kedungkandang sendiri merupakan kecamatan dengan wilayah terluas di Kota Malang yaitu 39,89 Km². Selain itu juga karena Kelurahan Sawojajar ini merupakan salah satu kelurahan yang menggunakan sistem pelayanan elektronik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat.

D. Jenis dan Sumber Data

Data merupakan faktor penting dalam penelitian. Jenis data pada penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder yang akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Data primer, merupakan data yang diperoleh dan dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumbernya. Data tersebut diperoleh dari kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati dan diwawancarai. Dalam penelitian ini, sumber data primer merupakan hasil wawancara dengan informan serta observasi oleh peneliti untuk memperkuat data dari hasil wawancara. Dalam hal ini informan yang dimaksud yaitu:
 - a. Bapak Oda Nusantara, ST selaku Sekretaris Lurah di Kelurahan Sawojajar;
 - b. Bapak Joko Sulistyono selaku Pengadministrasi Umum di kantor Kelurahan Sawojajar, pengelola TIK Kelurahan Sawojajar, sekaligus admin Sistem Pelayanan Malang *Online* (SINGO);

- c. Ibu Siswanti, SE selaku Kepala Seksi (Kasi) Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Kelurahan Sawojajar dan Operator SINGO;
 - d. Ibu Endah Koesoemaning Tyas, S.Sos selaku Kasi Prasarana dan Sarana Umum dan Operator SINGO;
 - e. Bapak Slamet Siswoyo selaku Pengagenda Surat dan Operator SINGO;
 - f. Bapak Aman Santoso selaku Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum, Penanggung jawab pengelolaan TIK, serta operator SINGO;
 - g. Bapak Bambang Hari Mulyono selaku ketua RW 4 di Kelurahan Sawojajar;
 - h. Bapak Tjatur Edy Widodo selaku Ketua RW 6 di Kelurahan Sawojajar;
 - i. Masyarakat, yaitu Bapak Mugni selaku warga dari RW 4, Ibu Santy selaku warga dari RW 3, Ibu Ria selaku warga dari RW 12, Ibu Endah selaku warga RW 7 dan Bapak Tri warga dari RW 6.
2. Data sekunder, merupakan data yang mendukung data primer. Data sekunder dapat berupa catatan atau informasi seperti dokumen atau literatur-literatur serta informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Beberapa sumber data sekunder dalam penelitian ini di antaranya buku panduan aplikasi SINGO, dokumen pengusulan praktik inovasi Kelurahan Sawojajar, dokumen kerja sama Kelurahan Sawojajar, Kota

Malang dalam Angka 2017, Monografi Kelurahan Sawojajar Tahun 2015-2017, dan media *online* serta sejumlah foto.

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu langkah yang sangat penting dalam suatu penelitian karena pada umumnya data yang terkumpul digunakan dalam rangka analisis penelitian. Pengumpulan data harus menggunakan prosedur yang sistematis dan terstandar untuk memperoleh data yang diperlukan dalam suatu penelitian. Dengan demikian selalu ada hubungan antara teknik pengumpulan data dengan masalah dalam penelitian. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah:

1. Wawancara, merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan informan yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diangkat dalam penelitian. Kegiatan wawancara ditunjang dengan menggunakan teknik wawancara. Teknik wawancara yang digunakan peneliti saat di lapangan adalah wawancara tidak terstruktur atau terbuka. Menurut Sugiyono (2011:140), wawancara tidak terstruktur atau terbuka adalah teknik yang menggunakan pedoman wawancara yang hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang kemudian akan berkembang seiring dengan jawaban dan informasi yang diperoleh dari informan. Dengan demikian peneliti bertanya kepada pihak Kelurahan Sawojajar dan masyarakat dengan menggunakan pedoman wawancara yang hanya berupa garis besarnya saja, kemudian berdasarkan analisis dari setiap jawaban informan tersebut, peneliti dapat

mengajukan berbagai pertanyaan berikutnya yang lebih terarah pada tujuan penelitian ini;

2. Observasi, merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Menurut Pasolong (2012:132) teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan bila penelitian berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan jika jumlah responden tidak terlalu besar. Pada penelitian ini, peneliti mengamati langsung bentuk dan cara kerja aplikasi Sistem Pelayanan Malang Online, mengamati secara langsung bagaimana pemberi layanan dalam aplikasi ini, baik aparatur Kelurahan Sawojajar yang terdiri dari operator maupun admin, serta ketua RW saat bekerja menggunakan aplikasi tersebut, serta proses pelayanan yang terjadi antara aparatur Kelurahan Sawojajar kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sawojajar;
3. Dokumentasi, merupakan teknik pengumpulan data dengan meneliti dan mempelajari catatan-catatan atau dokumen yang sesuai dengan penelitian. Kegiatan dokumentasi yang dilakukan peneliti adalah mengambil gambar daripada aplikasi Sistem Pelayanan Malang Online baik secara langsung maupun melalui dokumen milik Kelurahan Sawojajar, kemudian juga menghimpun informasi-informasi terkait aplikasi ini baik dari *website* Kelurahan Sawojajar maupun dokumen tertulis milik Kelurahan Sawojajar.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian merupakan alat bagi peneliti yang digunakan dalam mencari atau mengumpulkan data yang berkaitan dengan penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Peneliti, salah satu ciri penelitian kualitatif adalah menjadikan peneliti sendiri sebagai alat pengumpul data utama (Moleong, 2014:9);
2. Pedoman wawancara, yaitu berupa acuan pokok yang menjadi dasar dalam melakukan wawancara dengan pihak terkait (informan). Pedoman ini berguna untuk membatasi dan mengarahkan peneliti dalam melakukan wawancara;
3. Catatan lapangan, yaitu pokok-pokok informasi yang diperoleh selama peneliti melakukan wawancara dan observasi;
4. Perangkat penunjang, dapat berupa buku catatan, alat tulis, perekam suara, maupun kamera yang digunakan selama penelitian di lapangan.

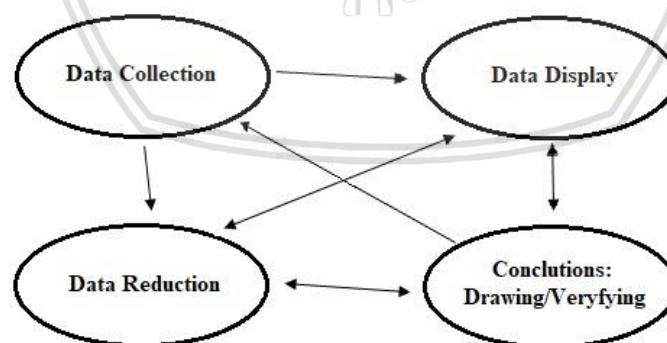
G. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting. Pengujian terhadap keabsahan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan uji kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas. Namun yang utama adalah uji kredibilitas (Sugiyono, 2011:294). Uji kredibilitas dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, *member check*, dan analisis kasus negatif.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan perpanjangan pengamatan di lingkungan Kelurahan Sawojajar dari mulai Kantor Kelurahan Sawojajar hingga

ke beberapa lingkungan Rukun Warga (RW) di Kelurahan Sawojajar sampai pertengahan bulan Januari 2018. Perpanjangan dilakukan untuk menguji kebenaran data yang diperoleh pada saat awal penelitian dengan lebih meningkatkan ketekunan dalam penelitian. Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang mempunyai jawaban yang berbeda-beda. Data yang diperoleh tersebut selanjutnya akan dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan. Selanjutnya juga triangulasi dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda, misalnya data diperoleh melalui wawancara kemudian setelah itu akan dilakukan pengecekan dengan menggunakan observasi atau pun dokumentasi. Selain melalui triangulasi, uji kredibilitas juga dilakukan melalui diskusi dengan teman sejawat.

H. Analisis Data



Gambar 2: Komponen-komponen Analisis Data Model Interaktif
Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14)

Analisis data yang digunakan peneliti selama penelitian berlangsung adalah analisis data model interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana. Berikut penjelasan mengenai alur kegiatan dalam analisis data interaktif:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Pengumpulan data merupakan kegiatan yang dilakukan untuk memperoleh data yang valid. Pengumpulan data ini dilakukan melalui beberapa cara, antara lain observasi, dokumentasi, dan wawancara dengan pihak-pihak terkait dalam penelitian ini.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data menunjukkan pada proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, pengabstrakkan, dan atau transformasi data yang diperoleh peneliti dari hasil catatan lapangan, wawancara, transkrip, dokumen, dan data dari hasil lapangan yang lainnya.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan pengorganisasian, penyatuan informasi-informasi yang memungkinkan penarikan kesimpulan dan aksi. Penyajian data ini dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat dan memahami apa yang terjadi, menganalisis, dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang dipahami.

4. Penarikan Kesimpulan (*Drawing and Verification Conclusion*)

Merupakan langkah terakhir dalam analisis data kualitatif model interaktif. Saat pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti dan makna benda-benda, keterangan atau penjelasan, sebab-akibat, dan proposisi. Peneliti membuat kesimpulan berdasarkan data yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data. Kesimpulan awal masih

bersifat sementara dan dapat berubah jika ditemukan bukti-bukti yang mendukung.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

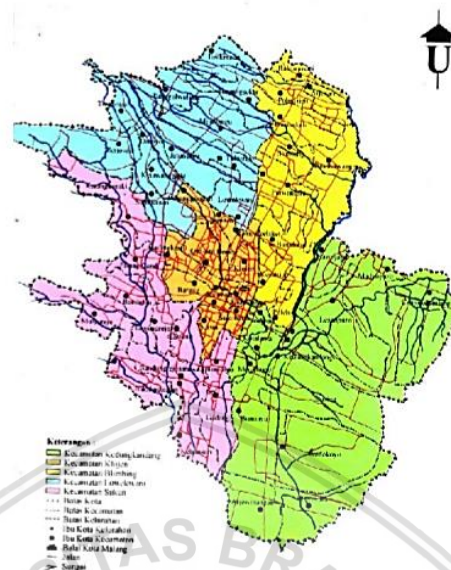
Gambaran umum adalah serangkaian data awal yang menjelaskan atau mendeskripsikan tempat, benda, atau objek lain secara umum dan luas, seperti kondisi geografis, kondisi demografis, dan lain sebagainya dalam suatu susunan yang dipaparkan sebagai pengetahuan awal dari sebuah penulisan.

1. Gambaran Umum Kota Malang

a. Kondisi Geografis

Kota Malang merupakan salah satu kota yang berada di Provinsi Jawa Timur. Kota Malang secara astronomis terletak pada posisi $112,06^{\circ}$ - $112,07^{\circ}$ Bujur Timur dan $7,06^{\circ}$ – $8,02^{\circ}$ Lintang Selatan. Kota Malang mempunyai batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara : Kecamatan Singosari dan Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang;
- 2) Sebelah Timur : Kecamatan Pakis dan Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang;
- 3) Sebelah Selatan : Kecamatan Tajinan dan Kecamatan Pakisaji Kabupaten Malang;
- 4) Sebelah Barat : Kecamatan Wagir dan Kecamatan Dau Kabupaten Malang.



Gambar 3: Peta Wilayah Kota Malang

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Dokumen Kelurahan Sawojajar), 2018

Kota Malang memiliki luas wilayah sebesar 110,06 km² dan terletak pada ketinggian 445-526 meter di atas permukaan laut. Salah satu lokasi tertinggi adalah Pegunungan Buring yang terletak di sebelah timur Kota Malang. Dari atas pegunungan ini dapat terlihat jelas barisan Gunung Kawi dan Panderman dari arah barat, Gunung Arjuno dari sebelah utara, dan sebelah timur terlihat Gunung Semeru. Kota Malang juga dialiri aliran sungai di antaranya Sungai Brantas, Amprong, dan Bango.

Kota Malang terbagi dalam lima kecamatan, yaitu Kecamatan Kedungkandang, Kecamatan Sukun, Kecamatan Klojen, Kecamatan Blimbing dan Kecamatan Lowokwaru. Kecamatan Kedungkandang merupakan kecamatan yang memiliki wilayah paling luas di Kota Malang yaitu mencapai 39,89 Km². Selanjutnya pada posisi kedua

ditempati Kecamatan Lowokwaru dengan luas wilayah 22,6 Km². Kemudian ada Kecamatan Sukun dengan luas wilayah 20,97 Km², Kecamatan Blimbing dengan luas wilayah 17,77 Km², serta yang terakhir adalah Kecamatan Klojen yaitu 8,83 Km².

Tabel 2 Luas Wilayah Kecamatan di Kota Malang Tahun 2016

Kecamatan	Luas (Km ²)	Persentase
Kedungkandang	39,89	36,24
Lowokwaru	22,6	20,53
Sukun	20,97	19,05
Blimbing	17,77	16,15
Klojen	8,83	8,02
Kota Malang	110,06	100,00

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Kota Malang dalam Angka 2017), 2018

b. Kondisi Demografis

Pada tahun 2016, jumlah penduduk Kota Malang mencapai 856.410 jiwa. Berdasarkan luas wilayah Kota Malang yaitu 110,06 Km², maka kepadatan penduduk Kota Malang pada tahun 2016 sebesar 7.781 jiwa/Km².

Tabel 3 Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk menurut Kecamatan di Kota Malang Tahun 2016

Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Luas Wilayah (Km ²)	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km ²)
Kedungkandang	188.175	39,89	4.717
Lowokwaru	194.521	22,6	8.607
Sukun	191.513	20,97	9.133
Blimbing	178.564	17,77	10.049
Klojen	103.637	8,83	11.737
Kota Malang	856.410	110,06	7.781

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Kota Malang dalam Angka 2017), 2018

Jumlah penduduk ini dipengaruhi beberapa faktor. Faktor-faktor tersebut di antaranya adalah tingginya jumlah kelahiran dan migrasi yang masuk ke Kota Malang pada tahun 2016 yaitu 2.595 jiwa untuk kelahiran dan 26.045 jiwa untuk migrasi masuk.

Tabel 4 Jumlah Kelahiran, Kematian, Migrasi Masuk, dan Migrasi Keluar menurut Kecamatan di Kota Malang Tahun 2016

Kecamatan	Kelahiran (Jiwa)	Kematian (Jiwa)	Migrasi Masuk (Jiwa)	Migrasi Keluar (Jiwa)
Kedungkandang	658	228	6.698	3.117
Lowokwaru	491	545	5.294	2.931
Sukun	613	425	5.952	3.118
Blimbing	544	296	5.526	3.948
Klojen	289	415	2.575	2.313
Kota Malang	2.595	1.909	26.045	15.427

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Kota Malang dalam Angka 2017), 2018

Masyarakat di Kota Malang memeluk agama yang terdiri dari Islam, Kristen, Katolik, Hindu, Buddha, dan Konghuchu/Penghayat Kepercayaan. Sebagian besar penduduk Kota Malang merupakan pemeluk Agama Islam. Penggunaan bahasa sehari-hari penduduk di Kota Malang adalah Bahasa Jawa dan Madura serta sebagian kecil lainnya berbahasa Indonesia.

c. Pemerintah Kota Malang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, setiap pemerintah daerah memiliki kewenangan dalam mengatur dan menyelenggarakan pemerintahannya. Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan dari pemerintah daerah, maka dalam kelanjutannya diselenggarakan oleh pemerintah daerah yang

bersangkutan. Kota Malang memiliki motto “Malang Kucecwara” yang berarti Tuhan menghancurkan yang bathil, menegakkan yang benar. Motto ini digunakan sejak hari peringatan 50 tahun berdirinya Kotapraja Malang 1964.



Gambar 4: Lambang Kota Malang

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Portal Resmi Pemerintah Kota Malang), 2018

Gambar di atas merupakan lambang Kota Malang. Lambang tersebut dikukuhkan oleh DPRDGR dengan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 1970. Lambang Kota Malang ini mempunyai arti:

- 1) warna merah dan putih, melambangkan bendera nasional Indonesia;
- 2) warna kuning, mempunyai arti keluhuran dan kebesaran;
- 3) warna hijau mempunyai arti kesuburan;
- 4) warna biru muda, mempunyai arti kesetiaan kepada Tuhan, Negara, dan Bangsa;
- 5) segilima berbentuk perisai mempunyai arti semangat perjuangan kepahlawanan, kondisi geografis, pegunungan, serta semangat membangun untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila;

6) tulisan Malang Kucecwara yaitu motto Kota Malang.

Kota Malang juga memiliki visi dan misi selayaknya kota pada umumnya. Visi dari Kota Malang yang tercantum dalam RPJMD Kota Malang Tahun 2013-2018 adalah “Menjadikan Kota Malang Sebagai Kota Bermartabat”. Istilah bermartabat ini menunjuk pada kondisi-kondisi yang hendak diwujudkan sepanjang periode 2013-2018, yaitu bersih, makmur, adil, religius-toleran, terkemuka, aman, berbudaya, asri, dan terdidik. Selain visi tersebut, Kota Malang juga menentukan “Peduli Wong Cilik” sebagai semangat dari pembangunan Kota Malang periode 2013-2018 yang mempunyai makna bahwa seluruh hasil pembangunan di Kota Malang harus dinikmati oleh wong cilik atau rakyat kecil di Kota Malang.

Misi Kota Malang yaitu:

- 1) meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan pemerataan pelayanan pendidikan dan kesehatan;
- 2) meningkatkan produktivitas dan daya saing daerah;
- 3) meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan terhadap masyarakat rentan, pengarusutamaan *gender*, serta kerukunan sosial;
- 4) meningkatnya pembangunan infrastruktur dan daya dukung kota yang terpadu dan berkelanjutan, tertib penataan ruang serta berwawasan lingkungan;
- 5) mewujudkan pelaksanaan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat (Portal Resmi Pemerintah Kota Malang).

Kota Malang terbagi menjadi 5 kecamatan, 57 kelurahan, 546 RW, dan 4.157 RT pada tahun 2016. Kecamatan Kedungkandang dan Lowokwaru merupakan kecamatan yang memiliki jumlah kelurahan yang

sama yaitu 12 kelurahan sedangkan Kecamatan Sukun, Blimbing, dan Klojen hanya 11 kelurahan. Jika dilihat dari jumlah RW dan RT, Kecamatan Blimbing merupakan kecamatan yang mempunyai jumlah RW dan RT paling banyak di antara empat kecamatan lainnya yaitu 127 RW dan 923 RT.

Tabel 5 Jumlah Kelurahan, RW, dan RT menurut Kecamatan di Kota Malang Tahun 2016

Kecamatan	Kelurahan	RW	RT
Kedungkandang	12	116	892
Lowokwaru	12	120	785
Sukun	11	94	882
Blimbing	11	127	923
Klojen	11	89	675
Kota Malang	57	546	4.157

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Kota Malang dalam Angka 2017), 2018

2. Gambaran Umum Kelurahan Sawojajar

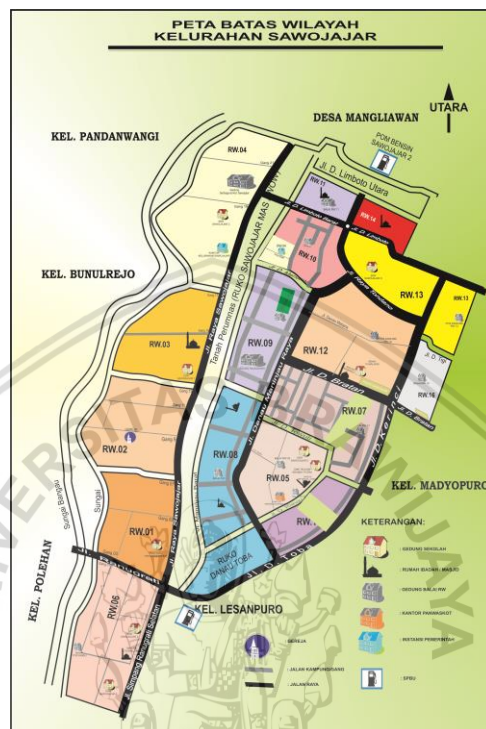
a. Kondisi Geografis

Kelurahan Sawojajar merupakan salah satu dari kelurahan yang terletak di Kecamatan Kedungkandang Kota Malang. Kelurahan Sawojajar berjarak empat kilometer dari pusat pemerintahan kecamatan, tiga kilometer dari pusat pemerintahan kota, dan 98 kilometer dari ibukota provinsi. Kelurahan Sawojajar memiliki luas wilayah yaitu 181,25 Ha atau 1,8125 Km² dan terletak pada ketinggian 441 meter di atas permukaan laut (Kecamatan Kedungkandang dalam Angka 2017).

Kelurahan Sawojajar memiliki batas wilayah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara : Desa Mangliawan Kabupaten Malang;
- 2) Sebelah Timur : Kelurahan Lesanpuro Kota Malang;

- 3) Sebelah Selatan : Kelurahan Bunulrejo Kota Malang;
- 4) Sebelah Barat : Kelurahan Madyopuro Kota Malang.



Gambar 5: Peta Batas Wilayah Kelurahan Sawojajar
Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Dokumen Kelurahan Sawojajar), 2018

b. Kondisi Demografis

Kelurahan Sawojajar merupakan kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak kedua di Kecamatan Kedungkandang. Kelurahan ini tercatat memiliki jumlah penduduk sebanyak 30.988 jiwa pada tahun 2017.

Tabel 6 Jumlah Penduduk Kelurahan Sawojajar Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah Penduduk (Jiwa)
2015	30.910
2016	30.988
2017	31.198

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Monografi Kelurahan Sawojajar Tahun 2015-2017), 2018

Berdasarkan tabel tersebut tercatat bahwa selama tahun 2015 hingga tahun 2017, jumlah penduduk Kelurahan Sawojajar selalu mengalami kenaikan. Kenaikan jumlah penduduk ini dapat dilihat dari laporan data kependudukan tiap enam bulan sekali.

Tabel 7 Jumlah Penduduk Kelurahan Sawojajar menurut Jenis Kelamin Tahun 2015-2017

Jenis Kelamin	Tahun		
	2015	2016	2017
Laki-laki	15.398	15.425	15.530
Perempuan	15.512	15.563	15.668

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Monografi Kelurahan Sawojajar Tahun 2015-2017), 2018

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa selama tahun 2015 hingga tahun 2017, jumlah penduduk Kelurahan Sawojajar didominasi oleh penduduk dengan jenis kelamin perempuan. Keduanya mengalami kenaikan tiap tahunnya. Pada tahun 2015 ke tahun 2016, jumlah penduduk perempuan bertambah lebih banyak yaitu 51 jiwa sedangkan penduduk laki-laki hanya 27 jiwa. Namun pada tahun 2017 terlihat bahwa keduanya mengalami jumlah kenaikan yang sama yaitu 105 jiwa, namun hal ini tidak menyebabkan jumlah penduduk laki-laki menjadi sama dengan jumlah penduduk perempuan.

Selanjutnya jumlah penduduk juga dapat dirinci menurut usia yaitu usia 0-15 tahun, usia 15-65 tahun, dan usia lebih dari 65 tahun. Penduduk Kelurahan Sawojajar didominasi oleh usia produktif yaitu 15 sampai 65 tahun dan usia ini terus bertambah tiap tahunnya. Usia produktif adalah usia saat seseorang mampu bekerja atau menghasilkan sesuatu. Rincian jumlah penduduk Kelurahan Sawojajar menurut usia dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 8 Jumlah Penduduk Kelurahan Sawojajar menurut Usia Tahun 2015-2017

Usia	Tahun		
	2015	2016	2017
0 – 15	6.856	6.859	7332
15 – 65	21.351	21.368	21.745
>65	2.703	2.761	2.121

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Monografi Kelurahan Sawojajar Tahun 2015-2017), 2018

Usia penduduk produktif yang mendominasi di Kelurahan Sawojajar ini dapat dikaitkan dengan jenis pekerjaan penduduk yang beraneka ragam. Keanekaragaman jenis pekerjaan penduduk di Kelurahan Sawojajar dapat dilihat dalam tabel berikut.

Tabel 9 Jumlah Penduduk Kelurahan Sawojajar menurut Pekerjaan Tahun 2015-2017

Pekerjaan	Tahun		
	2015	2016	2017
PNS	935	933	916
ABRI	150	149	141
Karyawan Swasta	3.790	3.798	3.987

Pekerjaan	Tahun		
	2015	2016	2017
Wiraswasta/ Pedagang	561	579	593
Tani	12	12	12
Pertukangan	55	59	59
Buruh Tani	5	5	5
Pensiunan	498	452	458
Nelayan	0	0	0
Pemulung	0	0	0
Jasa	106	103	117

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Monografi Kelurahan Sawojajar Tahun 2015-2017), 2018

Berdasarkan tabel tersebut, dapat dilihat bahwa jenis pekerjaan penduduk Kelurahan Sawojajar terdiri dari Pegawai Negeri Sipil (PNS), Angkatan Bersenjata Republik Indonesia (ABRI), karyawan swasta, wiraswasta/pedagang, tani, pertukangan, buruh tani, pensiunan, nelayan, pemulung, dan jasa. Dari berbagai jenis pekerjaan penduduk di Kelurahan Sawojajar ini, jenis pekerjaan yang mendominasi adalah karyawan swasta. Meskipun tidak ditemukan penduduk yang bekerja sebagai pemulung, namun hal ini bukan jaminan bahwa tingkat kehidupan penduduk di Kelurahan Sawojajar ini sudah sejahtera. Hal ini dikarenakan masih ditemukan penduduk yang miskin dan jumlah ini selama rentang tahun 2015 hingga 2017 tidak berubah, yaitu berjumlah 285 jiwa.

Jenis pekerjaan penduduk ini selain dapat dikaitkan dengan tingkat kesejahteraan, juga dapat dikaitkan dengan tingkat pendidikan penduduk di Kelurahan Sawojajar ini. Jenis pekerjaan dan tingkat kesejahteraan ini biasanya dapat menggambarkan kepedulian dan kemampuan penduduk

untuk memenuhi kebutuhan pendidikan mereka minimal sampai terpenuhinya wajib belajar 12 tahun. Berikut adalah tabel yang menunjukkan data penduduk Kelurahan Sawojajar menurut tingkat pendidikannya.

Tabel 10 Jumlah Penduduk Kelurahan Sawojajar menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2015 - 2017

Tingkat Pendidikan	Tahun		
	2015	2016	2017
TK	704	725	726
SD	6.882	7.226	7.243
SMP	1.480	1.554	1.631
SMA/SMU	3.796	7.175	7.892
Akademi/D1-D3	791	854	922
Sarjana	2.148	2.298	2.458
Pascasarjana	157	163	170
Pondok Pesantren	0	0	0
Pendidikan Keagamaan	0	0	0
Sekolah Luar Biasa	14	14	17
Kursus Keterampilan	0	0	0

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Monografi Kelurahan Sawojajar Tahun 2015-2017), 2018

Pendidikan penduduk di Kelurahan Sawojajar terdiri dari pendidikan umum dan pendidikan khusus. Pendidikan umum, yaitu taman kanak-kanak (TK), sekolah dasar (SD), sekolah menengah pertama (SMP), sekolah menengah atas/sekolah menengah umum (SMA/SMU), akademi/diploma 1 dan 3, sarjana, dan pascasarjana sedangkan pendidikan khusus terdiri dari pondok pesantren, pendidikan keagamaan, sekolah luar biasa, dan kursus keterampilan. Tabel tersebut

menggambarkan bahwa penduduk di Kelurahan Sawojajar cukup peduli dengan pendidikan, baik melalui pendidikan umum maupun pendidikan khusus.

Kelurahan Sawojajar terdiri dari 16 RW, 120 RT, dan 13.495 KK (Kelurahan Sawojajar, 2017). Rinciannya akan ditampilkan dalam tabel berikut.

Tabel 11 Daftar Nama RW dan RT di Kelurahan Sawojajar Tahun 2017

Nama	RW/RT
Har Satopo	RW I
Muhammad Indrawan	RT 1
Dondi Sunarto	RT 2
Nurohman	RT 3
Sugianto	RT 4
Eko Cahyono	RT 5
Supriadi	RT 6
Sugeng	RT 7
Mudji Saparihadi	RW II
Marji	RT 1
Hadi Siswanto	RT 2
Misdiono	RT 3
Siono	RT 4
Suwardi	RT 5
Rudik Anton	RT 6
Sali Efendi	RW III
Zulkifli	RT 1
Dwi Karno	RT 2
Nanang Kosim	RT 3
Bhekti Nur Cahyono	RT 4
Darmaji	RT 5
Muhammad Yunus	RT 6
Bambang Hari Mulyono	RW IV
Mursahid	RT 1
Yunus Marthius	RT 2
Andiwanto	RT 3
Eko Tugiono	RT 4
Budiono	RT 5
Sukamto	RT 6

Nama	RW/RT
H. Sunaryo	RW V
H Anang Sudjanarso	RT 1
Handoyo Suseno	RT 2
Andrianto Cahyo	RT 3
Rudy Kusniawan	RT 4
Suhartojo	RT 5
Bagus Widyantono	RT 6
Tjatur Edy Widodo	RW VI
Bindoro Asmoro	RT 1
Farly Vandono	RT 2
Supriyanto	RT 3
Agung Irianto, SE	RT 4
Hamzah	RT 5
Wijianto	RT 6
H.Gunadi	RT 7
Muhtarom	RT 8
Nuzul Al Karim	RW VII
Bambang Irawan	RT 1
Musthafa Ramadhan	RT 2
Arinto Prio	RT 3
Drs. Suwasis	RT 4
Andi Hamzah	RT 5
Andi Purnomo	RT 6
Hendrik Ribowo	RT 7
Fredy Heri Prabowo	RT 8
Slamet	RT 9
Yankke Eritistiawan	RT 10
Drs. H. Ali Akbar	RT 11
Dedy Siswanto	RT 12
Erdrijanto Wahjoedi	RW VIII
Ubaidillah	RT 1
Anugrah Hari P	RT 2
Mustamin	RT 3
Hairul Saleh	RT 4
Yusuf Tri Ananta	RT 5
Rini Adianty	RT 6
Arno Sutanto	RT 7
Ary Prasetyo	RT 8
Drs. H. Agus Sukamto, M.Si	RW IX
Fachrul Huda Rofik, ST	RT 1
Sukirno	RT 2
Agus Purwanto	RT 3

Nama	RW/RT
A. Bisri	RT 4
Hadi Siswoyo, S.Sos	RT 5
Agus Widodo	RT 6
Hindar Prihsatuhu	RT 7
Umar Kiswoyo	RT 8
Mulyadi	RT 9
Tukul Dhirgo Rahanto	RT 10
Didik Rohadi	RT 11
Djoko Agus Riyanto	RT 12
Osfar Syofjan	RT 13
Didiek Mintadi	RT 14
H. Budi Handoyo	RW X
Tri Yoedho S	RT 1
Kartono	RT 2
Katirin	RT 3
Simon	RT 4
Purdjiwanto	RT 5
Drs. Idham Cholik	RT 6
Mardi Suwarno	RT 7
Drs. Karsono	RT 8
Chasan Affandi	RT 9
Syahril	RW XI
Ir. Djoko kasmu, M.MT	RT 1
Supardiyono	RT 2
Hendro Prijonggo. A.SP	RT 3
Sudarmadi	RT 4
Agus Soetejo	RT 5
Drs. Muchtar, S.Pd, M.Si	RT 6
Drs. EC. Heldhy L, SE	RW XII
Tamtomo Supriyono	RT 1
Dading Asmara	RT 2
Zuber	RT 3
Satuman	RT 4
Sugeng Priohantoro	RT 5
Moch. Solikin	RT 6
Yudi Prima	RT 7
Heri Sunardi	RT 8
Saiku	RT 9
Agus Sukarno	RW XIII
M. Furqon	RT 1
H. Koestono	RT 2

Nama	RW/RT
Poedjo Edhi H	RT 3
Riyanto	RT 4
Suyitno Hidayat	RT 5
Handri Prijanto	RW XIV
Bambang Suhartono	RT 1
Hari Pramono	RT 2
Yanuarno	RT 3
Abdul Rachman Budiono	RT 4
Guntur Sapto Cahyono	RT 5
Aswo Gandhi	RT 6
Gatot Budiono	RT 7
Ir. H. Djoko Setyono	RW XV
Drs. Edy Susianto	RT 1
Bambang Sutanto	RT 2
Ir. Murmaedi	RT 3
Moelyo Sabar Sutopo	RT 4
Drs. Ec. Abdul Kadir, Bc.Kn	RT 5
Wahyu Setyawan, SE, S.Sos, MM	RT 6
H. Imam Sudono	RW XVI
Yudo Priharyono, SE, MM	RT 1
Drs. H. Burhanuddin, M.Pd	RT 2
Ir. H. AbdulWahab, M.T	RT 3
Satrio Pribadi, Sh	RT 4
Ir. Budiono Sujadi	RT 5

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Dokumen Kelurahan Sawojajar), 2018

c. Pemerintahan

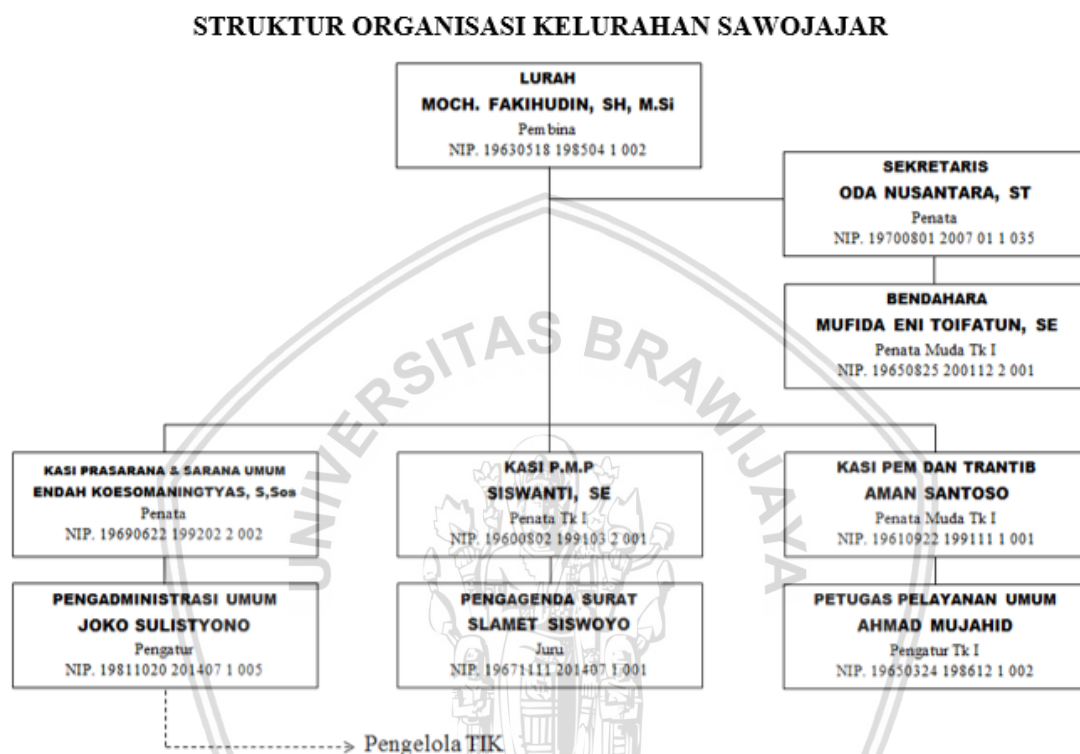
Kelurahan Sawojajar dibentuk pada tahun 1987 dengan dasar hukum pembentukan adalah Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 1987 (Kelurahan Sawojajar, 2017). Kelurahan Sawojajar memiliki nomor kode wilayah yaitu 35.73.03.1008 dan nomor kode pos yaitu 65139. Menurut Peraturan Walikota Malang Nomor 71 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan, kelurahan merupakan wilayah kerja Lurah sebagai Perangkat Daerah dalam wilayah

kecamatan. Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Camat. Kelurahan memiliki fungsi sebagai berikut:

- 1) penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja);
- 2) pelaksanaan kegiatan pemerintahan Kelurahan;
- 3) penyelenggaraan kegiatan peningkatan kesejahteraan masyarakat;
- 4) pengkoordinasian kegiatan pembangunan;
- 5) pemberdayaan masyarakat;
- 6) pelayanan masyarakat;
- 7) penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- 8) pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum;
- 9) pembinaan lembaga kemasyarakatan;
- 10) pelaksanaan penerapan dan penegakkan peraturan perundang-undangan di Kelurahan;
- 11) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
- 12) penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);
- 13) pelaksanaan fasilitas pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- 14) pengelolaan pengaduan masyarakat;
- 15) pengelolaan administrasi umum, meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, keputakaan, dan kearsipan;
- 16) penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah;
- 17) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- 18) pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai tugas dan fungsinya (Bab II Pasal 3 Peraturan Walikota Malang Nomor 71 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Kelurahan).

Susunan atau struktur organisasi Kelurahan Sawojajar ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan serta

Peraturan Walikota Malang Nomor 71 Tahun 2008 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan. Gambaran struktur organisasi Kelurahan Sawojajar tersebut sebagai berikut.



Gambar 6: Struktur Organisasi Kelurahan Sawojajar
Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Dokumen Kelurahan Sawojajar), 2018

Pada gambar tersebut terlihat bahwa susunan atau struktur organisasi Kelurahan Sawojajar terdiri atas:

- 1) Lurah
 - a) Nama : Moch. Fakihudin, SH, M.Si
 - b) Pangkat/Golongan : Pembina
 - c) NIP : 19630518 198504 1 002
 - d) Pendidikan : S2
 - e) TMT Masa Jabatan : 03 Agustus 2017

- f) Riwayat Jabatan :
- Kepala Seksi Pelayanan Umum Kecamatan Blimbing;
 - Lurah Sawojajar
- g) Jenis Kelamin : Laki-laki

2) Sekretaris Lurah

- a) Nama : Oda Nusantara Arif, ST
- b) Pangkat/Golongan : Penata (III/c)
- c) NIP : 19700801 200701 1 035
- d) Pendidikan : S1
- e) TMT Masa Jabatan : 03 Agustus 2017
- f) Riwayat Jabatan : Sekretaris Lurah Sawojajar
- g) Jenis Kelamin : Laki-laki

3) Seksi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum

- a) Nama : Aman Santoso
- b) Pangkat/Golongan : Penata (III/c)
- c) NIP : 19610928 199111 1 001
- d) Pendidikan : SLTA
- e) TMT Masa Jabatan : 03 Mei 2013
- f) Riwayat Jabatan :
- Kasi Kesmas Kelurahan Sawojajar;
 - Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum Kelurahan Sawojajar

g) Jenis Kelamin : Laki-laki

4) Seksi Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan

a) Nama : Siswanti, SE

b) Pangkat/Golongan : Penata Tingkat I (III/d)

c) NIP : 19600802 199103 2 001

d) Pendidikan : S1

e) TMT Masa Jabatan : 31 Desember 2016

f) Riwayat Jabatan :

- Kasi Kesmas Kelurahan Jodipan;
- Kasi PMP Kelurahan Sawojajar

g) Jenis Kelamin : Perempuan

5) Seksi Prasarana dan Sarana Umum

a) Nama : Endah Koesoemaning Tyas, S.Sos

b) Pangkat/Golongan : Penata (III/c)

c) NIP : 19690622 199202 2 002

d) Pendidikan : S1

e) TMT Masa Jabatan : 06 September 2013

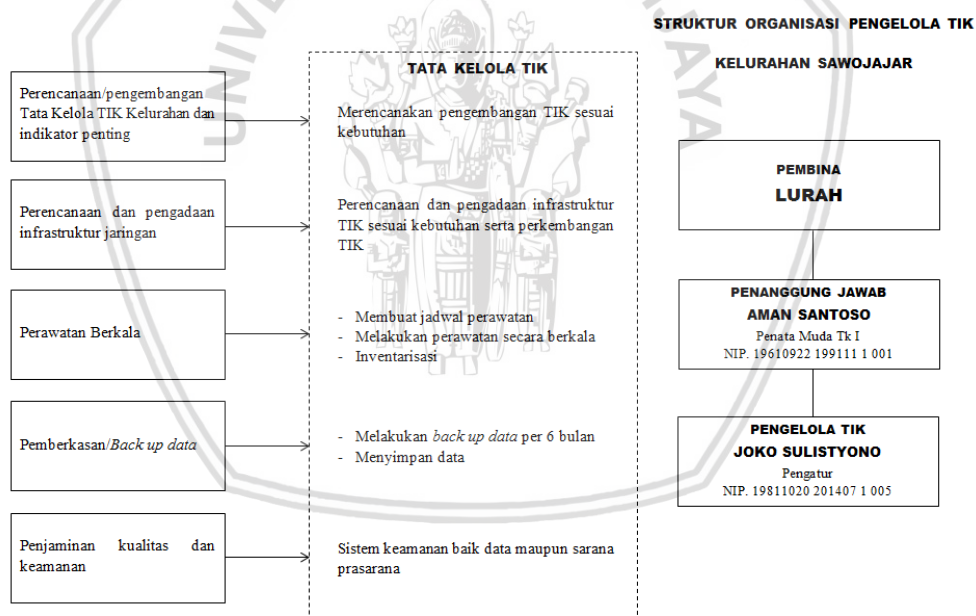
f) Riwayat Jabatan :

- Kasi Pelayanan Umum Kelurahan Sawojajar
- Kasi Prasarana dan Sarana Umum Kelurahan Sawojajar

g) Jenis Kelamin : Perempuan

Struktur organisasi Kelurahan Sawojajar ini dalam pelaksanaannya sehari-hari dibantu oleh beberapa staf, yaitu bendahara, pengadministrasi

umum, pengagenda surat, dan petugas pelayanan umum. Pengadministrasi umum juga sebagai pengelola TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) di Kelurahan Sawojajar. Penunjukkan Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum untuk merangkap sebagai pengelola TIK Kelurahan Sawojajar ini berdasarkan Keputusan Lurah Sawojajar Nomor 188.451/3/35.73.03.1008/2015 yang akan ditampilkan pada lampiran. Pengelola TIK di Kelurahan Sawojajar pun memiliki struktur organisasi. Berikut adalah struktur organisasi pengelola TIK Kelurahan Sawojajar beserta tata kelolanya.



Gambar 7: Struktur Organisasi dan Tata Kelola Pengelola TIK Kelurahan Sawojajar

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Dokumen Kelurahan Sawojajar), 2018

Kelurahan Sawojajar memiliki visi yaitu “Terwujudnya Pelayanan Masyarakat yang Prima, Akuntabel, dan Bermartabat”. Visi ini mempunyai misi sebagai berikut:

- 1) mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas, transparan, dan akuntabel;
- 2) mewujudkan pelaksanaan pembangunan yang berbasis partisipasi masyarakat.

Visi ini merupakan visi yang terintegrasi dan menjadi satu kesatuan dengan visi Kota Malang, yaitu “Menjadikan Kota Malang sebagai Kota Bermartabat”. Adanya visi dan misi ini diharapkan dapat mendukung pencapaian tujuan yang telah digariskan sehingga gerak laju pertumbuhan pembangunan maupun dalam perekonomian di wilayah Kelurahan Sawojajar dapat mewujudkan kepuasan masyarakat. Selain visi dan misi, Kelurahan Sawojajar juga memiliki motto yaitu MELATI (Melayani dengan Hati), jargon Rajajowas Tahes Komes, dan gerakan Gemar Tahes Komes. Gerakan Gemar Tahes Komes ini mempunyai tujuan, yaitu terwujudnya Sawojajar yang Bermartabat dan Sawojajar yang lebih baik. Gemar Tahes Komes ini memiliki beberapa kegiatan yaitu:

- 1) lingkungan yang terdiri dari gerakan minggu bersih (kerja bakti masal sebulan sekali), gerakan penghijauan lingkungan, gerakan pemanfaatan lahan kosong dan halaman untuk Karangkitri, dan gerakan menabung air (satu rumah satu biopori);
- 2) sosial ekonomi yang terdiri dari gerakan ekonomi kreatif (Rajajowas *Community*, UKM *Online*, Jaringan UKM, Komunitas

UKM Rajajowas, Koperasi Wanita, dan BKM), gerakan deteksi diri (RW Siaga), dan gerakan belasungkawa;

- 3) kesehatan yang terdiri dari gerakan berantas sarang nyamuk (GEBRAS) seminggu sekali, gerakan pilah sampah dan 3R, gerakan pendampingan ibu hamil resiko tinggi, gerakan sayang ibu, gerakan pemeriksaan kesehatan (posyandu balita, posyandu lansia, posbindu, dan poskeskel), gerakan keluarga sehat (BKR,BKL, dan BKB), dan gerakan sekolah sehat;
- 4) informasi dan teknologi yang terdiri dari gerakan melek IT, yaitu adanya kampung sains Kwansan, kampung *Cyber*, kelas desain *web* (gratis), dan pembelajaran *marketing online* bagi UKM.

Kelurahan Sawojajar juga terkenal dengan berbagai inovasi yang dilakukan antara aparat kelurahan dengan masyarakatnya dalam berbagai bidang yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat. Inovasi tersebut di antaranya:

- 1) inovasi pokja gizi, di dalamnya terdapat gema lapas (gerakan masyarakat lansia peduli ASI) dan jek *food*;
- 2) inovasi pokja kesehatan lingkungan, di dalamnya terdapat tukar sampah dengan bibit sayur dan biaya kesehatan, kalender PSN, dan gerakan kranisasi;
- 3) inovasi dalam pelayanan masyarakat adalah dengan hadirnya Sistem Pelayanan Malang *Online* (SiNGO) yang merupakan hasil pengembangan yang dihasilkan oleh tim perangkat kelurahan

Sawojajar dan anak-anak muda yang tergabung dalam Rajajowas *Community*;

- 4) inovasi pokja kedaruratan kesehatan dan bencana yang berbentuk RW Tanggap Bencana. RW Tanggap Bencana ini terbentuk tahun 2015 dan berada di RW 6.
- 5) inovasi keamanan dan ketertiban masyarakat yang berbentuk program pemasangan CCTV pada kampung-kampung yang secara *online* bisa dipantau lewat *handphone* oleh tim keamanan. Hal ini telah diterapkan di RW 6 Kelurahan Sawojajar;
- 6) inovasi dalam perkembangan ilmu dan teknologi yaitu dengan mendirikan Rajajowas *Community*;
- 7) inovasi penunjang ekonomi kreatif yaitu dengan berdirinya kelompok informasi masyarakat yang bernama Rajajowas *Journalism*.

Program, kegiatan, dan inovasi yang dimiliki Kelurahan Sawojajar tidak akan berjalan tanpa adanya sarana dan prasarana. Berkaitan dengan itu, berikut adalah sarana dan prasarana yang dimiliki Kelurahan Sawojajar.

Tabel 12 Sarana dan Prasarana Kelurahan Sawojajar

No.	Sarana dan Prasarana		Keterangan
1.	Kantor Kelurahan		Permanen
2.	Prasarana Kesehatan	a. UKBM (Posyandu)	16 buah
3.	Prasarana Pendidikan	a. Gedung Sekolah PAUD b. Gedung Sekolah TK c. Gedung Sekolah SD d. Gedung Sekolah SMP e. Gedung Sekolah SMA/SMU	4 buah 6 buah 8 buah 2 buah 4 buah
4.	Prasarana Ibadah	a. Masjid b. Mushola c. Gereja	12 buah 19 buah 1 buah
5.	Prasarana Umum	a. Olahraga b. Kesenian/Budaya c. Balai Pertemuan d. Pos Kamling	15 buah 1 buah 13 buah 81 buah

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Monografi Kelurahan Sawojajar Tahun 2017), 2018

Gedung kantor Kelurahan Sawojajar memiliki luas 400m² di atas tanah seluas 500m². Kantor Kelurahan Sawojajar terletak di Jalan Raya Sawojajar Nomor 45 Malang. Pada kantor kelurahan ini juga terdapat sarana dan prasarana untuk mendukung kinerja aparaturnya. Sarana dan prasarana tersebut yaitu:

- 1) motor : 2 unit;
- 2) meja kerja : 12 buah;
- 3) rak : 2 buah;
- 4) kursi kerja : 12 buah;
- 5) papan jadwal kegiatan: 2 buah;
- 6) jam dinding : 3 buah;
- 7) komputer : 6 unit;
- 8) *filling cabinet* : 1 buah;
- 9) mesin ketik : 2 buah;
- 10) peta wilayah : 1 buah;
- 11) *handy talky* : 1 buah (rusak);
- 12) telepon : 1 buah;
- 13) almari buku arsip : 3 buah;

- | | | |
|-----|--------------|---------------------------------------|
| 14) | televisi | : 1 buah |
| 15) | sound system | : 1 unit; |
| 16) | printer | : 3 unit; |
| 17) | kipas angin | : 5 buah |
| 18) | wireless | : 6 unit (Kelurahan Sawojajar, 2017). |

B. Penyajian Data Fokus Penelitian

1. Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang Online di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang)

Kelurahan Sawojajar merupakan salah satu organisasi publik yang mengadopsi penggunaan *e-government* dengan menggunakan sistem pelayanan elektronik. Sistem pelayanan elektronik ini bernama Sistem Pelayanan Malang *Online* atau lebih dikenal dengan SINGO. SINGO merupakan sebuah bentuk sistem pelayanan elektronik di bidang pelayanan administratif kelurahan.



Gambar 8: Logo SINGO

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Buku Panduan Aplikasi SINGO), 2018

Selain itu juga hadirnya SINGO ini disebabkan karena beberapa masalah pelayanan yang terjadi di Kelurahan Sawojajar, seperti yang

dinyatakan oleh Ibu Siswanti selaku Kepala Seksi (Kasi) Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan serta operator SINGO sebagai berikut.

“Sebelum adanya SINGO ini, banyak sekali masyarakat yang mengeluh melalui media sosial kami atau pun saat datang langsung mengenai birokrasi kami yang dikatakan berbelit dan SDM serta fasilitas pelayanan yang masih kurang yang menyebabkan waktu pelayanan lama dan tidak pasti. Kemudian juga munculnya calo yang menyebabkan masyarakat seharusnya mendapatkan pelayanan kelurahan secara gratis harus mengeluarkan biaya untuk membayar calo ini. Selain itu juga kondisi masyarakat kelurahan kami yang heterogen yang memiliki beragam kesibukan sehingga memiliki waktu minim untuk mengurus surat-surat yang mereka butuhkan. Masalah-masalah ini sebenarnya masalah klasik, mbak. Namun menjadi salah satu sebab buruknya hasil survei kepuasan masyarakat terkait pelayanan di kelurahan pada tahun 2015 yaitu 75,39. Namun dengan hadirnya SINGO ini pada tahun 2016 tingkat kepuasan masyarakat meningkat menjadi 81,97” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 22 Desember 2017 di Kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka beberapa masalah pelayanan yang terjadi di Kelurahan Sawojajar ini dapat dijelaskan secara spesifik sebagai berikut:

a. Birokrasi yang berbelit

Birokrasi yang berbelit ini berhubungan dengan prosedur yang manual dan kaku. Hal ini dapat dicontohkan dengan kondisi saat lurah tidak berada di tempat, maka proses layanan yang membutuhkan legalisasi dari lurah juga ikut terhambat sehingga akan memperlambat masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

b. Waktu pelayanan lama

Waktu pelayanan yang lama ini merupakan akibat dari proses pelayanan yang masih menggunakan cara-cara manual dan prosedur yang

kaku. Selain itu juga seringnya terjadi kekeliruan data yang disebabkan oleh sumber daya manusia dan ketersediaan fasilitas dan sarana pelayanan yang masih kurang yang menyebabkan masyarakat sebagai pemohon tidak jarang harus kembali lagi ke kantor kelurahan untuk menyelesaikan urusan tersebut.

c. Menjamurnya calo

Keberadaan calo ini disebabkan oleh rendahnya kualitas layanan di Kelurahan Sawojajar seperti ketidakjelasan waktu penyelesaian pelayanan dan birokrasi yang berbelit di mana kedua masalah ini menyebabkan masyarakat Kelurahan Sawojajar yang memiliki aktivitas tinggi memilih untuk mewakilkannya kepada calo untuk mengurus segala urusannya di Kelurahan. Hal ini menyebabkan pula pelayanan yang seharusnya diterima masyarakat secara gratis menjadi berbiaya karena harus membayar calo tersebut.

d. Kondisi Masyarakat yang heterogen

Berdasarkan monografi Kelurahan Sawojajar tahun 2017, penduduk Kelurahan Sawojajar ini berjumlah 31.198 jiwa. Jumlah ini menurut data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, merupakan jumlah penduduk terbesar kedua pada Kecamatan Kedungkandang di mana kecamatan ini secara geografis merupakan kecamatan yang memiliki wilayah terluas di Kota Malang yaitu 39, 89 Km². Jumlah penduduk yang besar ini menyebabkan mereka memiliki kepentingan yang heterogen dan juga aktivitas yang tinggi yang

menyebabkan mereka tidak memiliki cukup waktu untuk mengurus kebutuhan dokumen dan surat-menyuratnya sendiri. Terlebih lagi waktu penyelesaian yang tidak pasti dari pihak Kelurahan.

Selain itu berdasarkan hasil wawancara tersebut SINGO diklaim sebagai salah satu alternatif solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Sawojajar. Dengan demikian penulis akan mengkaji lebih mendalam implementasi sistem pelayanan elektronik melalui SINGO ini untuk peningkatan kualitas layanan publik di Kelurahan Sawojajar dengan menggunakan indikator kualitas pelayanan prima menurut Sinambela dkk (2014:6), yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban sebagai berikut.

a. Transparansi

SINGO merupakan sebuah sistem pelayanan elektronik kelurahan berbentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *android* yang diterapkan di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang. Aplikasi SINGO ini dapat dengan mudah *download* oleh seluruh masyarakat Kelurahan Sawojajar melalui *website* Kelurahan Sawojajar pada perangkat *android* mereka, kemudian memilih tombol *download for android*.



Gambar 9: Website Kelurahan Sawojajar

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018

Seorang warga menyatakan bahwa SINGO ini tidak harus *download* oleh masyarakat. Masyarakat tetap bisa melakukan pelayanan secara *online* menggunakan SINGO juga melalui *website* Kelurahan Sawojajar pada perangkat *android*, komputer atau *laptop* mereka, kemudian memilih tombol pelayanan *online*. Berikut pernyataan Ibu Endah selaku warga RW 7.

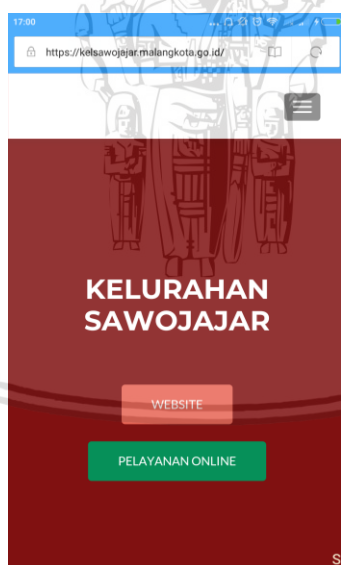
“Saya tahu SINGO ini dari kelurahan langsung dan langsung saja saya *download*, mbak. SINGO ini bisa *download* atau pun tidak. kalau tidak *download*, bisa langsung pilih pelayanan *online* dari *website*. Tapi saya males kalo mesti bolak-balik buka *browser* terus ngetik alamat *websitenya* lagi mbak, jadi saya *download* saja” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 22 Desember 2017 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Pernyataan Ibu Endah tersebut dibenarkan oleh Bapak Tri selaku warga RW 6. Bapak Tri ini melakukan permohonan pengantar SKCK melalui SINGO tanpa *mendownloadnya* sebagai berikut.

“Saya mengurus pengantar SKCK ini pakai SINGO, mbak. Tahu tentang aplikasi ini dari sosialisasi yang diadakan pengurus RW. SINGO ini tidak saya *download* di hp mbak, bukan karena penyimpanannya besar sih, tapi saya memang lebih suka

membukanya di *laptop* saya. Sebenarnya sama saja sih, tidak ada masalah, tergantung kenyamanan tiap orang saja. Masuk *website* juga tinggal pilih pelayanan *online*. Dari aplikasi yang *download* juga masuk ke *website* dahulu karena kan memang berbasis *web* namun juga *available* di *android*. Secara keseluruhan saya senang dengan adanya SINGO ini karena pelayanan menjadi mudah dan lebih cepat, ke kelurahan tinggal mengambil saja” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 22 Desember 2017 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut juga diketahui bahwa mengakses SINGO dengan cara *mendownloadnya* terlebih dahulu maupun tidak tergantung kenyamanan tiap orang saja. Pilihan untuk tidak *mendownload* SINGO dan hanya membukanya langsung melalui *website* bukan disebabkan oleh ukuran penyimpanan aplikasi yang besar.



Gambar 10: Pengaksesan SINGO Tanpa *Download*

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018

Tidak semua masyarakat memiliki perangkat *android*, komputer, maupun *laptop* bahkan masih terdapat masyarakat yang belum mengerti mengenai teknologi. Selain itu penulis menemukan beberapa warga yang

belum mengetahui tentang SINGO ini. Ibu Santy selaku warga RW 3 menyatakan bahwa beliau tidak mengetahui mengenai aplikasi SINGO dan menambahkan meskipun mengetahuinya, beliau belum tentu mengerti. Namun demikian, Ibu Santy merasakan pelayanan yang diberikan pihak Kelurahan Sawojajar lebih cepat, tidak banyak yang antri, dan tidak sering terjadi kesalahan seperti dahulu (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 22 Desember 2017 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018). Kemudian Ibu Ria selaku warga RW 12 juga memberikan pernyataan bahwa beliau tidak pernah mendengar mengenai aplikasi SINGO dan baru mengetahui dari penulis ketika menanyakannya saat wawancara. Namun menurut beliau, pelayanan sekarang pada Kelurahan Sawojajar sudah banyak berubah dan tidak banyak yang antri (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 22 Desember 2017 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis pun menanyakan hal ini kepada Bapak Joko Sulistiyono. Hal ini pun dibenarkan oleh Bapak Joko Sulistiyono bahwa masyarakat tidak semuanya memiliki perangkat *android*, komputer, maupun *laptop* dan masih terdapat masyarakat yang belum mengerti teknologi. Bahkan belum mengetahui tentang hadirnya SINGO ini. Ketidaktahuan ini bisa disebabkan oleh sosialisasi dari pihak pengurus RW yang belum maksimal atau juga dari diri masyarakat tersebut yang tidak peduli dengan perkembangan kondisi di sekitarnya. Namun beliau menyatakan bahwa SINGO ini berbeda

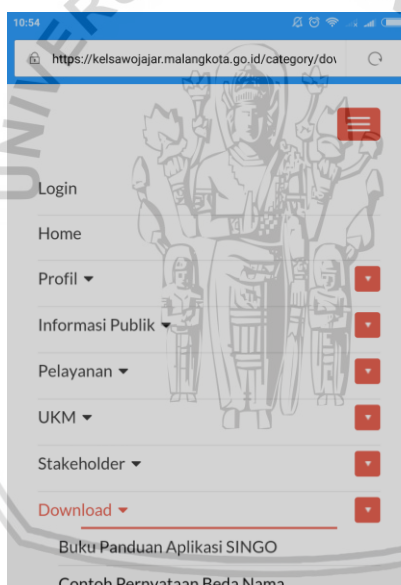
dengan aplikasi pelayanan masyarakat yang lain, SINGO ini juga digunakan untuk melayani pemohon atau masyarakat yang memilih jalur manual yaitu dengan datang langsung ke kantor Kelurahan Sawojajar. Hal ini dikarenakan semua pelayanan operator di Kelurahan telah menggunakan aplikasi itu. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Bapak Joko Sulistiyono sebagai berikut.

“SINGO ini memang berbeda dengan aplikasi pelayanan masyarakat pada umumnya yang hanya terbatas pada masyarakat yang melek teknologi saja, namun masyarakat yang belum mengerti teknologi pun dapat menjangkaunya. Bahkan masih ditemukan ada warga yang belum mengetahui tentang keberadaan SINGO ini. Hal ini bisa saja terjadi karena kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak pengurus RW atau dari diri warga tersebut yang memang tidak peduli dengan perkembangan di sekitarnya. Namun SINGO ini berbeda karena semua pelayanan operator di kelurahan memakai aplikasi ini sehingga keterbukaan dan kemudahan dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 22 Desember 2017 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Aplikasi ini memiliki empat tampilan atau *dashboard*. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Bapak Joko Sulistiyono juga sebagai berikut.

“SINGO ini memiliki empat tampilan atau *dashboard* yaitu *dashboard* pemohon (masyarakat), *dashboard* RW, *dashboard* operator, dan *dashboard* administrator. Insya Allah keempat *dashboard* ini mudah dipahami dan digunakan, baik oleh masyarakat, perangkat RW, dan perangkat pada kantor kelurahan sendiri karena memang hadirnya aplikasi ini tidak hanya untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan, namun juga untuk mempermudah kinerja pemerintahan khususnya aparat Kelurahan Sawojajar. Namun jika ada masyarakat yang masih belum mengerti dapat mengunduh buku panduannya di *website*, juga dapat menanyakan kepada perangkat RWnya” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 22 Desember 2017 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa hadirnya SINGO dengan keempat tampilan atau *dashboard*nya adalah untuk memudahkan masyarakat sebagai pemohon, perangkat RW, dan perangkat pada kantor kelurahan baik operator maupun administrator dalam kinerjanya melayani masyarakat. Kemudahan lainnya adalah buku panduan aplikasi SINGO ini juga dipublikasikan pada *website* kelurahan sehingga memudahkan masyarakat yang belum mengerti mengenai aplikasi ini.



Gambar 11: Buku Panduan Aplikasi SINGO pada *Website*
Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018

Berikut penulis jabarkan secara rinci keempat tampilan atau *dashboard* dari aplikasi SINGO beserta alurnya. Penjelasan ini diambil dari buku panduan aplikasi SINGO serta didukung oleh hasil wawancara dan observasi di lapangan.

1) *Dashboard* Pemohon (Masyarakat)

Dashboard pemohon (masyarakat) merupakan tampilan layanan dari pemohon (masyarakat). Di sini masyarakat hanya bisa mengisi data diri tanpa bisa melakukan verifikasi atau pun cetak surat. Menurut buku panduan aplikasi SINGO, alur melakukan permohonan surat melalui aplikasi SINGO adalah sebagai berikut:

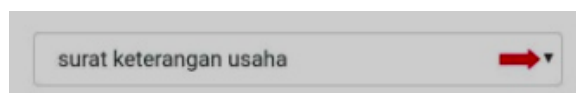
- a) Masyarakat *mendownload* aplikasi Sistem Pelayanan Malang *Online* (SINGO) melalui *website* Kelurahan Sawojajar pada perangkat *androidnya* atau membuka *website* Kelurahan Sawojajar dan memilih pelayanan *online*;
- b) Masyarakat melakukan registrasi dengan meminta pengantar RT sehingga mendapatkan nomor register RT dengan membawa berkas seperti *fotocopy* KTP, *fotocopy* KK, dan berkas lain yang diperlukan;
- c) Masyarakat masuk ke dalam *dashboard* pemohon;



Gambar 12: *Dashboard* Pemohon

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018

- d) Masyarakat memilih jenis layanan yang dibutuhkan melalui tanda panah kecil;



Gambar 13: Pilihan Layanan Surat

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018

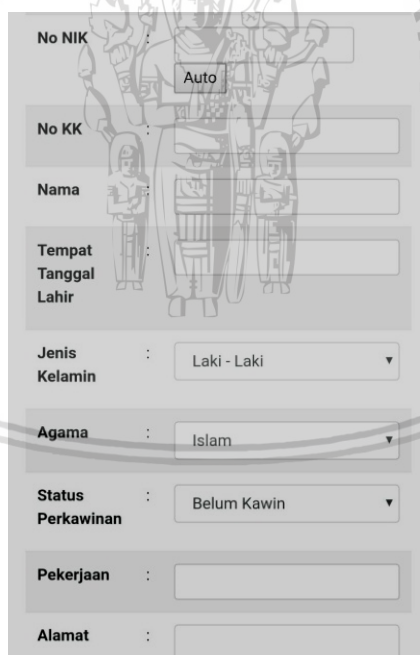
Layanan produk surat melalui aplikasi SINGO ini adalah sebagai berikut:

- KK : Kartu Keluarga;
- KTP : Kartu Tanda Penduduk;
- R_HO : Rekomendasi Izin Gangguan;
- R_IMB : Rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan;
- SKEL : Akta Kelahiran;
- SKEM : Akta Kematian;
- SK : Surat Keterangan;
- SKBPM : Surat Keterangan Belum Menikah;
- SKCK : Surat Keterangan Catatan Kepolisian;
- SKD : Surat Keterangan Domisili;
- SKDU : Surat Keterangan Domisili Usaha;
- SKIK : Surat Keterangan Izin Keramaian;
- SKP : Surat Keterangan Pindah;
- SKP_M : Surat Keterangan Pindah Masuk;
- SKTM : Surat Keterangan Tidak Mampu;

- SKU : Surat Keterangan Usaha.

Menurut Bapak Oda Nusantara selaku sekretaris lurah, Surat Keterangan Waris (SKW) tidak dilayani melalui SINGO ini karena prosesnya yang rumit. SKW juga harus menghadirkan semua ahli waris untuk tanda tangan langsung di depan lurah (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 8 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

- e) Masyarakat mengisi data isian dengan terlebih dahulu mengisi Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan klik auto, maka secara otomatis data diri pemohon akan keluar, kemudian;



Gambar 14: Daftar Isian Pemohon

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Buku Panduan Aplikasi SINGO), 2018

- f) Lengkapi data diri sesuai dengan kebutuhan. Setelah semua isian selesai, lakukan pengiriman data dengan menekan tombol kirim

permohonan ke RW dengan terlebih dahulu memilih RW yang akan dituju;

g) Setelah semua selesai, pemohon membawa surat pengantar RT dan berkas persyaratan menuju ketua RW untuk melakukan verifikasi;

h) Setelah terverifikasi oleh ketua RW, pemohon membawa KTP asli menuju kantor kelurahan untuk menerima produk surat.

Secara keseluruhan, alur permohonan ini tidak sulit dan memberatkan warga, hal ini sesuai yang disampaikan oleh Bapak Mugni selaku warga RW 4 sebagai berikut.

“Tidak sulit dan berat sih, hanya bolak-baliknya saja seperti harus kembali ke ketua RT untuk meminta pengantar dan nomor register meskipun telah berkali-kali melakukan permohonan melalui SINGO ini. Soalnya kan SINGO ini bukan aplikasi yang jumlah penggunanya bersifat tetap, tidak ada pendaftaran seperti aplikasi-aplikasi lainnya” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 8 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan pernyataan warga tersebut dapat diketahui juga bahwa sifat pengguna SINGO ini tidak tetap seperti aplikasi-aplikasi lain pada umumnya. Hal ini pun dibenarkan oleh Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum, pengelola TIK dan admin dari SINGO sebagai berikut.

“Jumlah pengguna SINGO tidak tetap karena tergantung masyarakat mau melakukan permohonan sendiri melalui aplikasi atau datang langsung ke kelurahan. Kalau aplikasinya sih berjalan terus karena semua pelayanan operator di kelurahan memang menggunakan aplikasi itu. Tiap tahun pun direset karena nomor surat juga kembali nol, jadi semua *input* harus nol, mbak. Terhitung dari awal Januari

sampai hari ini terdapat 34 permohonan yang masuk” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 8 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut juga dapat diketahui bahwa tiap awal tahun, aplikasi ini direset karena nomor surat kembali nol sehingga semua *input* juga harus nol. Terhitung sampai tanggal 8 Januari 2018, permohonan yang masuk berjumlah 34 permohonan. Berikut hasil dokumentasi penulis yang menunjukkan hal tersebut.



Gambar 15: Jumlah Pemohon Awal Januari 2018

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018

2) *Dashboard* RW

Dashboard RW merupakan tampilan bagi ketua RW untuk memverifikasi data pemohon yang telah masuk. Dengan adanya *dashboard* RW ini dapat diketahui bahwa aplikasi ini tidak

meninggalkan peran dari RT dan RW sebagai ujung tombak pelayanan kepada masyarakat. Verifikasi oleh ketua RW ini sangat penting agar keabsahan data yang masuk terjamin, seperti yang dikatakan oleh Bapak Tjatur Edi Widodo selaku ketua RW 6 di Kelurahan Sawojajar sebagai berikut.

“Kami para ketua RW dalam aplikasi SINGO ini bertugas untuk melakukan verifikasi atau *approving* data masyarakat yang melakukan permohonan layanan melalui SINGO sebelum diteruskan kepada perangkat yang berada di kantor kelurahan. Misalnya saya Ketua RW 6, saya akan melakukan pengecekan berkas sebelum verifikasi data masyarakat saya sendiri yaitu masyarakat RW 6. Hal ini untuk memastikan bahwa masyarakat tersebut adalah benar warga RW 06 di Kelurahan Sawojajar ini. Jadi tidak harus dan pasti saya *approve*. Kami melakukan verifikasi dengan pertama kali melakukan *login* pada aplikasi ini. *Login* ini menggunakan *username* dan *password* yang diperoleh dari perangkat kelurahan dan ini bersifat rahasia” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara tanggal 8 Januari 2018 pukul 16.00 WIB di kediaman Bapak Tjatur), 2018).

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Tjatur tersebut diketahui bahwa sebelum melakukan verifikasi data masyarakat melalui aplikasi SINGO, ketua RW akan melakukan pengecekan berkas masyarakat yang melakukan permohonan tersebut. Kemudian Bapak Tjatur pun menambahkan bahwa proses pemeriksaan berkas ini tidak bisa dilewatkan meskipun dirinya sedang tidak berada di Kota Malang. Berikut pernyataan yang beliau sampaikan.

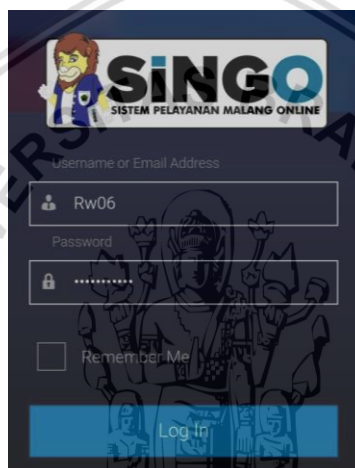
“Pemeriksaan berkas ini tidak harus dilakukan di rumah saya jika saya berada di Malang. Bertemu saya di jalan pun jika kondisinya memungkinkan untuk wawancara ya kita lakukan karena *approvingnya* bisa dilakukan melalui hp saya. Pemeriksaan berkas dan wawancara ini tidak dapat ditinggalkan meskipun saya sedang tidak berada di Malang karena berhubungan dengan keabsahan data. Nah, ini lah keuntungan

dengan adanya SINGO. Saya bisa mendelegasikan wewenang ini kepada sekretaris RW dengan melapor kepada admin” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 8 Januari 2018 di kediaman Bapak Tjatur), 2018).

Berikut rincian alur verifikasi oleh ketua RW menurut Buku

Panduan Aplikasi SINGO:

- a) Melakukan *login* dengan *username* dan *password* yang telah diberikan;



Gambar: 16 *Dashboard* Awal RW

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Buku Panduan Aplikasi SINGO), 2018

- b) Memilih nama pemohon dan melakukan pengecekan berkas dan wawancara serta verifikasi surat permohonan dengan memilih tombol berwarna hijau;

The screenshot shows a form with the following fields:

- Pekerjaan** : Belum bekerja
- Alamat** : JL RANUGRATI I / 33
- Pendidikan** : SMA
- Keperluan** : Melamar pekerjaan
- Tujuan** : POLRESTA MALANG
- Berlaku Tanggal** : 29 August s/d 29 Septe
- Sesuai Keterangan RT** : 78/RT 07 RW VI/VIII/20

At the bottom is a green button labeled "Verifikasi Surat Permohonan".

Gambar 17: Permohonan Verifikasi Surat
Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Buku Panduan Aplikasi SINGO), 2018

c) Nama pemohon yang telah diverifikasi akan memiliki tanda berwarna biru dan bertuliskan "acc" pada samping kanan, seperti yang terlihat pada gambar berikut.

Search	
TJATUR EDI WIDODO - 3573030501600003	belum acc
TJATUR EDI WIDODO - 3573030501600003	belum acc
SAMSUL EFENDI - 3573030306580003	acc
WASITO - 3573030312580002	belum acc
DIAN RACHMAD PURWONO - 3573030306690006	acc
RIA PERMATA PUTRI - 3573035006960007	acc

Gambar 18: Perbedaan Permohonan
Terverifikasi dan Belum
Terverifikasi

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Buku Panduan Aplikasi SINGO), 2018

3) *Dashboard Operator*

Dashboard operator merupakan tampilan bagi perangkat kelurahan yang bertugas menginput data, mengecek, verifikasi, dan mencetak produk surat. Operator SINGO ini adalah semua perangkat di kantor Kelurahan Sawojajar, mulai dari Kepala Seksi (Kasi) hingga staf yang telah memiliki *username* dan *password*. Hal ini sesuai dengan yang dinyatakan Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum, pengelola TIK, dan juga admin aplikasi SINGO sebagai berikut.

“Operator dan admin dalam SINGO ini pihak yang berbeda, wewenangnya pun berbeda. Semua aparatur bisa menjadi operator, tapi tidak menjadi admin. Seorang admin bisa merangkap sebagai operator. Itu juga yang menyebabkan *dashboard* atau tampilan bagi keduanya juga berbeda. Semua pegawai di kantor ini, dari Sekretaris, Kepala Seksi (Kasi), hingga staf dapat menjadi operator jika telah memiliki *username* dan *password*. Operator hanya berwenang melakukan *input* data, pengecekan, verifikasi, dan pencetakan produk surat” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 8 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

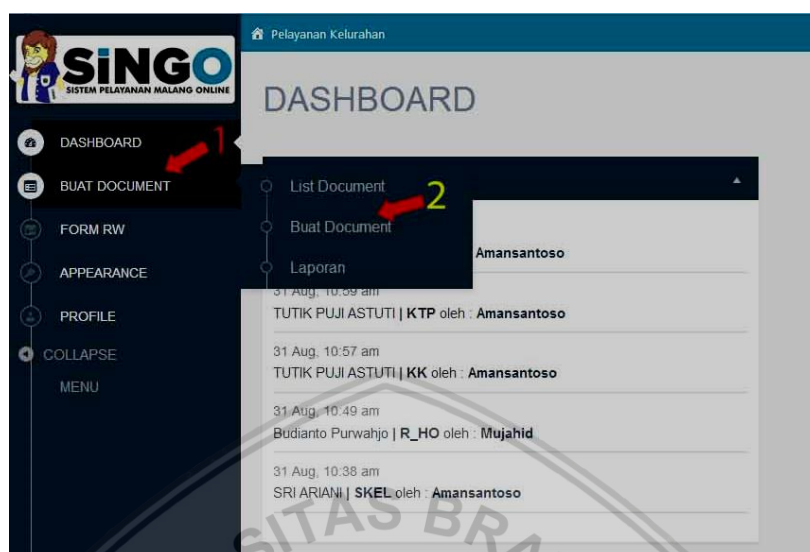
Masyarakat sebagai pemohon pada aplikasi SINGO ini dibedakan menjadi dua, yaitu pemohon jalur *online* dan pemohon jalur manual. Hal ini disebabkan masih terdapat masyarakat yang kurang mengerti teknologi, belum mengetahui hadirnya SINGO, maupun lebih nyaman datang langsung ke kelurahan untuk melakukan permohonan. Hal ini diungkapkan oleh Bapak Aman Santoso selaku Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum, penanggung jawab pengelolaan TIK, serta operator SINGO sebagai berikut.

“Kami usahakan SINGO ini sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat, mbak. Dan memang masyarakat masih ada yang kurang mengerti teknologi atau lebih nyaman dengan jalur manual yaitu datang langsung ke kantor kelurahan. Dengan demikian, kami sebagai operator SINGO tidak hanya melayani pemohon yang menggunakan jalur *online* saja. Bagi masyarakat yang melakukan permohonan secara manual dengan datang langsung ke kantor kelurahan pun akan dilayani oleh operator dengan menggunakan SINGO sehingga tetap dapat mempercepat proses pelayanan dan meminimalisir kesalahan. Dengan demikian terdapat dua alur dalam melayani bagi operator, yaitu alur bagi pemohon manual dan alur bagi pemohon yang menggunakan jalur *online*”(Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 9 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berkaitan dengan hasil wawancara tersebut juga dapat diketahui jika bagi operator terdapat dua alur pelayanan yaitu bagi pemohon jalur *online* dan pemohon jalur manual. Dengan demikian, secara rinci berikut alur penggunaan *dashboard* operator:

a) Alur pelayanan pemohon dengan jalur manual

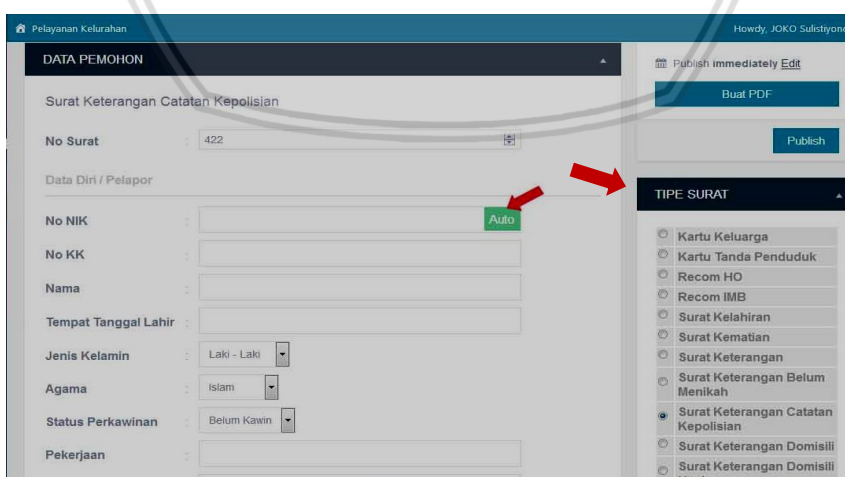
- Login dengan *username* dan *password*, kemudian tekan Buat dokumen;



Gambar 19: Login dan Buat Dokumen

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Buku Panduan Aplikasi SINGO), 2018

- Pilih jenis layanan surat pada menu TIPE SURAT
- Isikan NIK (Nomor Induk Kependudukan) pemohon kemudian tekan tombol auto, maka data diri pemohon akan keluar secara otomatis;



Gambar 20: Menu Tipe Surat dan Tombol Auto pada Isian Data Diri Pemohon

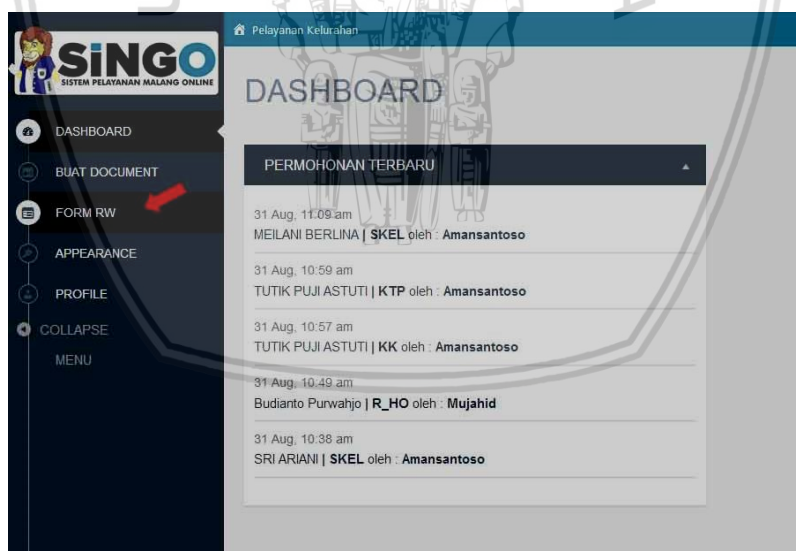
Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Buku Panduan Aplikasi SINGO), 2018

- Lengkapi data isian pada *form*, kemudian lakukan pilihan tanda tangan pada menu TANDA TANGAN yang terletak pada kanan bawah;
- Lakukan *publish* dan Buat PDF untuk mencetaknya.

b) Alur pelayanan bagi pemohon jalur *online*

Menurut buku panduan aplikasi SINGO, berikut langkah-langkah pelayanan yang dilakukan operator bagi pemohon yang melalui jalur *online*:

- *Login* dengan memasukkan *username* dan *password* pada aplikasi Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO), kemudian memilih menu FORM RW seperti pada gambar berikut;



Gambar 21: *Form RW* pada *Dashboard* Operator

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Buku Panduan Aplikasi SINGO), 2018

- Cari dan pilih nama pemohon sesuai dengan KTP yang ditunjukkan pemohon seperti pada gambar berikut;

Pelayanan Kelurahan
View Pages
Howdy, JOKO Sulistiyono



SiNGO
SISTEM PELAYANAN KALAMANG ONLINE

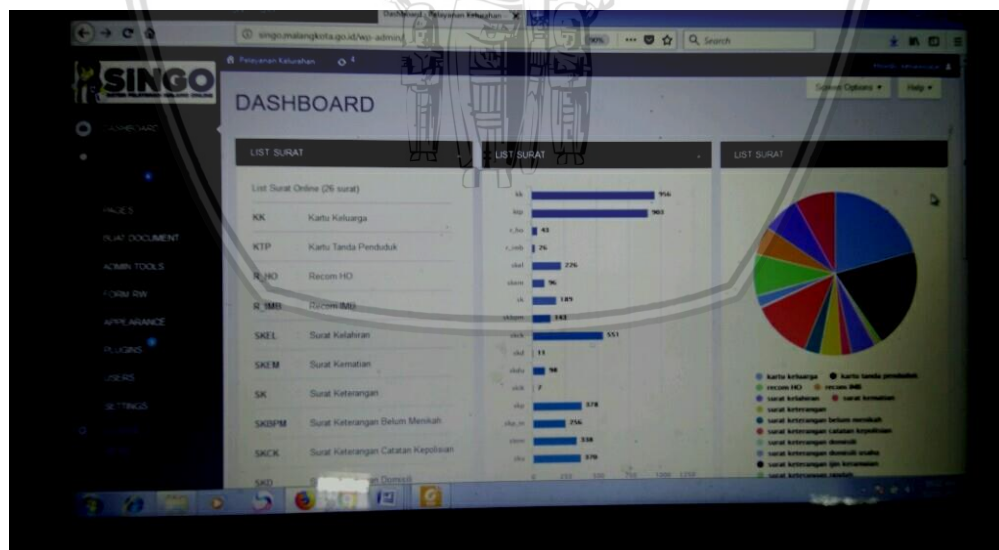
- [DASHBOARD](#)
- [BUAT DOCUMENT](#)
- [FORM RW](#)
- [APPEARANCE](#)
- [PROFILE](#)
- [COLLAPSE](#)
- [MENU](#)

Title	Author	Date
BUDI HANDOYO – 3573030709610006	rw 10	Published 2017/08/11
 DIAN RACHMAD PURWONO – 3573030306680006 Edit	rw 06	Published 2017/08/10
m. tauhid –	rw 06	Published 2017/06/07
m. tauhid – 3573031712750003	rw 06	Published 2017/06/07
RIA PERMATA PUTRI – 3573035006960007	rw 06	Published 2017/08/10
SAMSUL EFENDI – 3573030306680003	rw 06	Published 2017/08/11

Gambar 22: *List Pemohon Jalur Online* pada *Dashboard* Operator
Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Buku Panduan Aplikasi SINGO), 2018

- Periksa berkas dan lakukan verifikasi permohonan dengan menekan tombol biru, kemudian lakukan pencetakan.

4) *Dashboard Administrator*



Gambar 23: *Dashboard* Awal Administrator
Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018

Dashboard administrator atau admin adalah *dashboard user* yang merupakan pemegang kendali aplikasi, dalam hal ini seharusnya lurah sebagai pemangku kebijakan. Namun pada kenyataannya, tidak

hanya lurah saja yang menjadi admin, namun juga seorang aparatur kelurahan, yaitu seorang staf pengadministrasi umum yang bernama Bapak Joko Sulistiyono yang juga menjadi pengelola TIK di Kelurahan Sawojajar. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Ibu Endah Koesoemaning Tyas selaku Kasi Prasarana dan Sarana Umum serta operator SINGO sebagai berikut.

“Seorang admin dari SINGO, selain Lurah Sawojajar sendiri, harus merupakan orang yang mengerti tentang TIK karena admin mempunyai wewenang untuk mengubah data dasar kelurahan misalnya terdapat pergantian lurah atau mutasi pegawai baru, pembuatan *username* dan *password*, melakukan *monitoring*, serta melakukan koordinasi secara intensif dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dalam hal pengembangan atau pengevaluasian sistem ini. Admin SINGO ini selain Pak Lurah, hanya Pak Joko saja dan kebetulan beliau juga ditunjuk langsung oleh lurah sebelumnya menjadi pengelola TIK di kelurahan ini, jadi pasti mengerti masalah TIK dan seluk-beluknya. Itu kenapa mbak diarahkan untuk sering melakukan wawancaranya dengan beliau”(Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 9 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018)

Berdasarkan buku panduan aplikasi SINGO dan observasi di kantor Kelurahan Sawojajar, *dashboard* admin ini memuat data dasar yang berfungsi untuk mengisi data dasar kelurahan, pembuatan *username*, pemantauan kinerja aparatur, dan pengesahan tanda tangan. Hal ini yang menyebabkan tidak semua aparatur pada kantor Kelurahan Sawojajar dapat menjadi admin. Seorang admin tidak hanya dapat mengubah data dasar SINGO ini saja, namun juga dapat menjadi operator yang melayani permohonan layanan masyarakat jika dibutuhkan. Berikut beberapa tampilan *dashboard* admin:

KOP SURAT	
Kelurahan	Sawojajar
Alamat	Jl. Raya Sawojajar No 45
Telepon	(0341) 715953
Kode Pos	65139
Kecamatan	Kedungkandang
Kode Kecamatan	3
Kode Kelurahan	1008

Gambar 24: *Dashboard* Data Dasar Kelurahan

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Buku Panduan Aplikasi SINGO), 2018

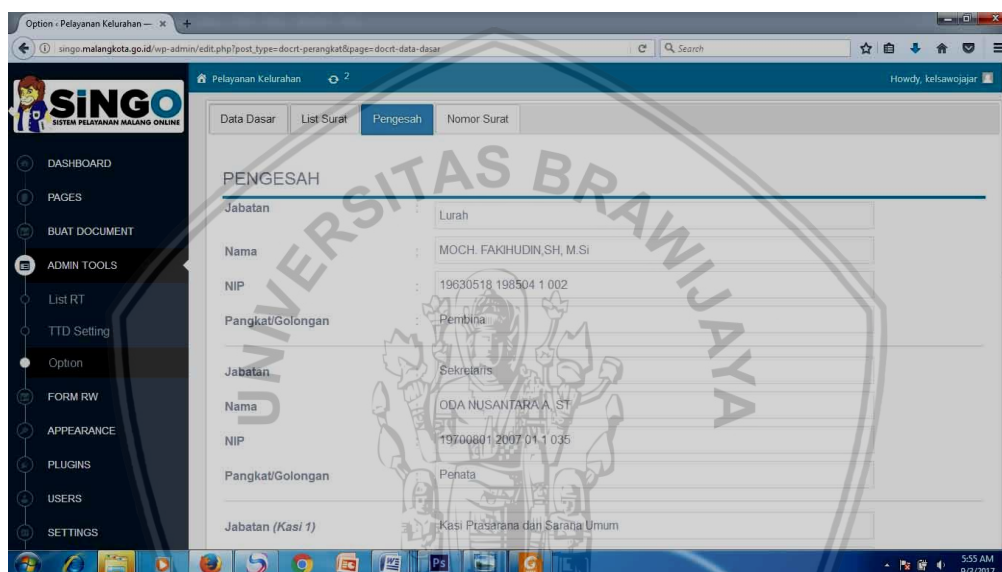
a) *Dashboard* Data Dasar Kelurahan

Data dasar kelurahan ini merupakan data-data kelurahan yang ada di kop surat, seperti nama kelurahan, alamat, nomor telepon, kode pos, kecamatan, kode kecamatan, dan kode kelurahan.

b) *Dashboard* Data Dasar Tanda Tangan (Pengesahan)

Dashboard ini berisi informasi diri seperti nama, Nomor Induk Pegawai (NIP), serta pangkat/golongan aparatur Kelurahan Sawojajar yang akan memberikan tanda tangan pada dokumen masyarakat, mengingat pelayanan di Kelurahan Sawojajar melalui aplikasi ini tidak perlu lagi menunggu lurah untuk memberikan tanda tangan atau pengesahan terhadap dokumen masyarakat, namun dapat diwakilkan oleh sekretaris maupun kepala seksi yang ditunjuk oleh lurah melalui aplikasi ini. Terlebih jika lurah sedang tidak berada di tempat karena alasan

kedinasan. Melalui *dashboard* ini admin dapat mengubah informasi diri aparatur pemberi tanda tangan atau pengesahan tersebut, misalnya terjadi pergantian lurah atau mutasi aparatur baru. Berikut tampilan *dashboard* data dasar tanda tangan (pengesahan).



Gambar 25: *Dashboard* Data Dasar Tanda Tangan

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Buku Panduan Aplikasi SINGO), 2018

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, adanya petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang yang ditempatkan di Kelurahan Sawojajar menambah kemudahan masyarakat dalam melakukan permohonan pelayanan. Adanya petugas Dispendukcapil ini sudah dari tahun 2015. Petugas Dispendukcapil ini melayani permohonan KTP elektronik, kartu keluarga, akta kelahiran, dan akta kematian. Jadi setelah melakukan pengurusan di kelurahan,

masyarakat tidak perlu lagi ke kantor pelayanan terpadu Dispendukcapil Kota Malang untuk mengambil hasil dari keempat produk tersebut.

b. Akuntabilitas

Menurut Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum, pengelola TIK, dan juga admin, aplikasi SINGO ini hanya mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 9 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018). Pernyataan Bapak Joko Sulistiyono mengenai landasan hukum pengimplementasian SINGO itu pun dibenarkan oleh Ibu Endah Koesoemaning Tyas selaku kasi prasarana dan sarana umum serta operator aplikasi SINGO. Ibu Endah juga menambahkan bahwa SINGO telah mendapat dukungan dari Pemerintah Kota Malang terutama Walikota Malang sebagai pelindung atau pembina serta dinas terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengenai kerja sama dalam pelaksanaan integrasi *online database* khususnya validasi data kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor kartu keluarga di Kelurahan Sawojajar dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang mengenai kerja sama dalam pemanfaatan *domain malangkota.go.id* sehingga dapat dimanfaatkan masyarakat secara *online*. Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Ibu Endah Koesoemaning Tyas sebagai berikut.

“Implementasi SINGO hanya berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Namun SINGO sudah mendapatkan dukungan dari Pemerintah Kota Malang terutama Walikota sebagai pelindung atau pembina dan dinas

terkait dengan aplikasi ini seperti dispendukcapil Kota Malang mengenai kerja sama dalam pelaksanaan integrasi *online database* khususnya validasi data kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor kartu keluarga di Kelurahan Sawojajar dan diskominfo terkait kerja sama dalam pemanfaatan *domain malangkota.go.id* sehingga dapat dimanfaatkan masyarakat secara *online*. SINGO ini dilaunching pada tahun 2016 tepatnya pada tanggal 9 November 2016, meskipun inisiatif dan tahapan pengimplementasiannya sudah mulai dilakukan dari 2015 karena menunggu terbit dan ditanda tanganinya surat kerja sama dengan dispendukcapil mbak” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 9 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Diketahui juga dari hasil wawancara tersebut bahwa SINGO ini dilaunching pada tanggal 9 November 2016 karena menunggu terbit dan ditanda tanganinya surat perjanjian kerja sama antara Kelurahan Sawojajar dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang terkait tentang pelaksanaan integrasi *online database* khususnya validasi data kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor kartu keluarga di Kelurahan Sawojajar yang akan dilampirkan pada lampiran.

Perjanjian kerja sama ini bertujuan agar tidak ada perbedaan data identitas antara *database* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan *database* Kelurahan Sawojajar dalam rangka penerapan sistem validasi data kependudukan berbasis NIK dan nomor kartu keluarga di Kelurahan Sawojajar. Surat perjanjian kerja sama ini menyebutkan bahwa perjanjian kerja sama ini berlaku tiap jangka waktu satu tahun dihitung sejak tanggal ditanda tanganinya, kemudian dapat diubah dan diperpanjang sesuai dengan kebutuhan berdasarkan kesepakatan bersama dengan terlebih dahulu melakukan koordinasi tiga bulan sebelum masa

berlaku berakhir. Perjanjian ini pun dapat diakhiri sebelum jangka waktu dengan ketentuan pihak yang bermaksud mengakhiri perjanjian kerja sama ini wajib memberitahukan secara tertulis kepada para pihak. Dengan terbitnya surat perjanjian ini, SINGO yang awalnya belum menggunakan sistem *database* NIK yang *terfilter*, sekarang menjadi *terfilter* khusus untuk Kelurahan Sawojajar saja.

Terdapat sistem pemantauan dan pengawasan pada pengimplementasian SINGO agar berjalan dengan lancar dan sesuai dengan amanat dari Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Sistem pemantauan dan pengawasan SINGO ini dilakukan oleh admin, posisi admin disini adalah Lurah Sawojajar yaitu Bapak Moch Fakihuddin, SH, M.Si dan pengadministrasi umum sekaligus pengelola TIK kelurahan Sawojajar yaitu Bapak Joko Sulistiyono. Berikut Sistem pemantauan dan pengawasan implementasi aplikasi SINGO:

- 1) Koordinasi secara intensif dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

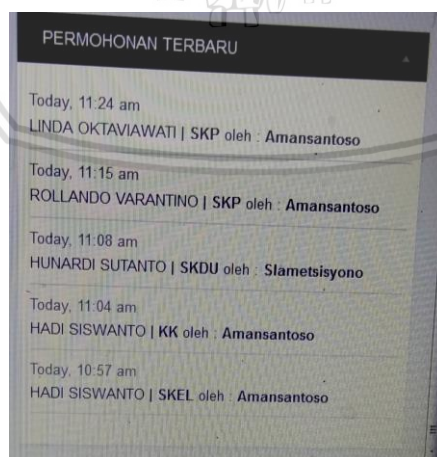
“Koordinasi secara intensif ini jika ditanya se-intensif apa, ya setiap saat sistem tidak bisa diakses, maka kami lakukan koordinasi. Koordinasi ini koordinasi dalam hal pemantauan, pengembangan, pembaharuan, dan pengevaluasian sistem. Namun untuk koordinasi yang berhubungan dengan pemeliharaan *database*, dilakukan tiap dua bulan sekali” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 9 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum, pengelola TIK, serta admin SINGO

tersebut diketahui bahwa koordinasi secara intensif ini dilakukan admin dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang setiap saat sistem tidak bisa diakses. Koordinasi ini dilakukan dalam hal pemantauan, pengembangan, pembaharuan, dan pengevaluasian sistem. Namun untuk koordinasi yang berhubungan dengan pemeliharaan *database*, dilakukan

- 2) Pelaporan pelayanan aplikasi SINGO secara sistematis dan berkala dalam periode hari, mingguan, dan tahunan

Pada *dashboard* admin, SINGO mampu menampilkan jumlah permohonan surat terbaru yang masuk pada hari tersebut. Tampilan tersebut akan menunjukkan nama pemohon, layanan surat yang dipilih pemohon, dan operator yang melayani seperti yang ditunjukkan dalam gambar berikut.



Gambar 26 Tampilan Permohonan Baru Surat Masuk
Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018

“Pada *dashboard* admin, *dashboard* saya dan Pak Lurah juga menampilkan *record* capaian kinerja aparaturnya kelurahan dan

record jenis permohonan surat yang masuk. Melalui *record* capaian kinerja aparatur kelurahan dapat diketahui *detail* aparatur yang melakukan pelayanan dan berapa surat yang telah diselesaikan. Keduanya *real time* dan dapat ditampilkan per hari tapi biasanya kita per tahun, mbak. Hasil *record* capaian kinerja aparatur serta *record* jenis permohonan surat yang masuk pada akhir tahun akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi Pak Lurah selaku pimpinan dalam mengambil keputusan terkait pembenahan diri aparatur agar tetap dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang prima bagi masyarakat” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 9 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum, pengelola TIK, dan admin SINGO tersebut dapat diketahui bahwa SINGO ini juga dapat menampilkan *record* capaian kinerja aparatur kelurahan dan *record* jenis permohonan surat yang masuk pada *dashboard* admin. Dua *record* ini tampil secara *realtime* dan dapat ditampilkan per hari namun pihak kelurahan biasanya menampilkannya per tahun. Adanya *record* capaian kinerja aparatur kelurahan ini karena dalam tahapan pencetakan surat, terlebih dahulu dilakukan *approving* oleh aparatur kelurahan yang memiliki *username* dan *password* sehingga dapat diketahui *detail* aparatur yang melakukan pelayanan dan berapa surat yang telah diselesaikan.

Hasil *record* capaian kinerja aparatur serta *record* jenis permohonan surat yang masuk pada akhir tahun akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan bagi lurah selaku pimpinan dalam mengambil keputusan terkait pembenahan diri aparatur agar tetap dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang prima bagi

masyarakat. Berikut tampilan *record* capaian kinerja aparatur kelurahan dan *record* jenis permohonan surat yang masuk.



Gambar 27 *Record* Capaian Kinerja Aparatur Kelurahan
Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018



Gambar 28 *Record* Permohonan Surat Masuk
Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018

3) Menindak lanjut hasil saran dan pengaduan pelayanan aplikasi SINGO melalui sarana media sosial dan telepon serta folder pengaduan dan keluhan yang ada di kantor Kelurahan Sawojajar

“Kami selaku penyedia layanan publik selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat, mbak. Masyarakat dapat memberikan kritik dan sarannya mengenai SINGO melalui media sosial kami seperti *facebook*, *twitter*, *email*, *whatsapp* atau bisa juga *sms* dan telepon ke nomor kantor maupun ke nomor admin. Selain itu juga bisa melalui folder pengaduan dan keluhan yang ada di kantor. Kemudian kritik dan saran dari masyarakat ini akan kami jadikan bahan evaluasi untuk perbaikan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 9 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Oda Nusantara selaku sekretaris lurah, diketahui bahwa pihak Kelurahan Sawojajar selaku pihak penyedia layanan publik selalu berusaha memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Masyarakat dapat memberikan kritik dan sarannya mengenai SINGO melalui media sosial milik Kelurahan Sawojajar seperti *facebook*, *twitter*, *email*, *whatsapp* atau bisa juga *sms* dan telepon ke nomor kantor maupun ke nomor admin. Selain itu juga bisa melalui folder pengaduan dan keluhan yang ada di kantor Kelurahan Sawojajar. Kemudian kritik dan saran dari masyarakat ini akan dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan oleh pihak Kelurahan Sawojajar agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Berikut media sosial dan nomor telepon yang dapat digunakan masyarakat untuk memberikan kritik dan sarannya:

a) *Facebook* : Kelurahan Sawojajar

- b) *Twitter* : @KelSawojajar
- c) *Email* : kel.sawojajar@gmail.com /
kel-sawojajar@malangkota.go.id
- d) *Telepon* : 0341 - 715953
- e) *Whatsapp, SMS, dan Telepon* : 0813 3651 1971
- f) *Kontak Admin* : 0859 5435 6360

4) *Monitoring* akan terjadinya potensi *bugs* serta kendala *server* yang mungkin bisa terjadi

“*Monitoring* masalah *bugs* dan *server* ini biasanya kami lakukan tiap bulan. Pada pengimplementasian SINGO dari tahun 2016 sampai 2017, baru sekali terjadi masalah *bugs* dan *server*” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 9 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum, pengelola TIK, dan admin dari SINGO tersebut dapat diketahui bahwa *monitoring* terjadinya potensi *bugs* dan kendala *server* dilakukan tiap bulan. Selama pengimplementasian SINGO dari tahun 2016 sampai 2017, baru sekali terjadi *bugs*.

5) Menyiapkan aplikasi secara *offline* jika terjadi gangguan *server* maupun *domain* yang ditanam pada *server* yang ada pada kantor Kelurahan Sawojajar

“Aplikasi *offline* ini aplikasi SINGO yang lama. Hanya murni aparatur kelurahan saja yang *input*, tidak ada *form* RW pada *dashboard* operator, dan NIK belum *terfilter* mbak” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 9 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum, pengelola TIK, dan admin SINGO ini dapat diketahui bahwa aplikasi *offline* ini adalah aplikasi SINGO yang lama yang memang *offline* dan hanya murni aparatur Kelurahan Sawojajar saya yang bisa *input*. Aplikasi ini tidak memiliki *form* RW pada *dashboard* operator dan NIK masyarakat belum *terfilter*.

6) *Monitoring* sarana dan prasarana serta pemeliharaan penunjang implementasi SINGO

“*Monitoring* sarana dan prasarana serta pemeliharaan penunjang ini seperti memonitor komputer-komputer yang digunakan operator dalam melayani masyarakat, *wireless-wireless* untuk akses *internet* sebagai penunjang penggunaan aplikasi SINGO, *point access* sebagai sarana jaringan *internet*, dan *printer* multi fungsi untuk mencetak hasil produk dari SINGO. *Monitoring* dan pemeliharaan ini kami lakukan setiap bulannya” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 9 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum, pengelola TIK, dan admin SINGO dapat diketahui bahwa *monitoring* sarana dan prasarana serta pemeliharaan penunjang implementasi SINGO ini dilakukan setiap bulannya. Kegiatan *monitoring* dan pemeliharaan ini seperti memonitor komputer-komputer yang digunakan operator dalam melayani masyarakat, *wireless-wireless* untuk akses *internet* sebagai penunjang penggunaan aplikasi SINGO, *point access* sebagai sarana jaringan *internet*, dan *printer* multi fungsi untuk mencetak hasil produk dari SINGO.

Selain itu, Kelurahan Sawojajar sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kota Malang di bidang pemerintahan umum juga membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) pada akhir tahun anggaran. LAKIP ini sebagai bentuk pertanggung jawaban kinerja Kelurahan Sawojajar kepada pemerintah dan masyarakat serta mengukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi. Namun Kelurahan Sawojajar belum cukup transparansi dalam mempublikasikan hasil LAKIP tiap tahunnya kepada masyarakat, baik melalui *website* resmi Kelurahan Sawojajar atau media sosial resmi Kelurahan Sawojajar lainnya. Hal ini dapat dilihat dari hanya ada LAKIP Kelurahan Sawojajar pada tahun 2015 yang dipublikasikan pada *website* resmi kelurahan.

c. Kondisional

Pemberi pelayanan dalam SINGO adalah ketua RT, ketua RW, dan perangkat Kelurahan Sawojajar yang bertugas sebagai operator serta admin sedangkan penerima layanan adalah seluruh masyarakat Kelurahan Sawojajar. Pemberi dan penerima pelayanan melalui SINGO ini tidak seluruhnya mengerti dan mampu dalam menggunakan sistem pelayanan elektronik seperti ini meskipun telah memiliki perangkat *android*, *laptop*, maupun komputer. Dengan demikian, Kelurahan Sawojajar dalam mengimplementasikan SINGO melalui beberapa tahapan, yaitu tahapan persiapan, tahapan pelaksanaan, tahapan sosialisasi dan publikasi, tahapan evaluasi, dan tahapan *installing*. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Joko Sulistiyono selaku

pengadministrasi umum, pengelola TIK, dan admin dari SINGO sebagai berikut.

“Kami memahami jika para pemberi layanan seperti RT, RW, bahkan aparaturnya sendiri belum semuanya mengerti mengenai teknologi. Mungkin kalau sekedar menggunakan sosmed-sosmed gitu mereka paham ya, mbak. Jaman sekarang siapa yang tidak menggunakan sosmed karena kami membuka saran dan pengaduan pelayanan pun melalui sosmed resmi kelurahan. Namun untuk aplikasi seperti ini saya rasa tidak semua orang bisa menggunakannya. Maka dari itu dalam pengimplementasian SINGO ini harus melalui beberapa tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, sosialisasi dan publikasi, evaluasi, dan *installing*. Lima tahapan ini sama pentingnya demi keberhasilan implementasi dari SINGO” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 10 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dan dokumen pengusulan praktik inovasi SINGO, lima tahapan implementasi SINGO ini dapat dijelaskan secara rinci sebagai berikut:

1) Tahapan Persiapan

Pada tahun 2015 muncul ide dari para pemuda untuk menerapkan sebuah sistem pelayanan kelurahan elektronik yang berbasis *web* dan *android* ke dalam pelayanan kepada masyarakat karena melihat dan merasakan berbagai masalah pelayanan yang terjadi di kelurahan. Para pemuda ini tergabung dalam *Rajajowas Community* yang merupakan wadah yang disediakan Kelurahan Sawojajar agar masyarakat khususnya para pemuda di Kelurahan Sawojajar melek teknologi yang berkaitan untuk peningkatan ekonomi dan penyadaran masyarakat itu sendiri.

Setelah ide-ide yang murni muncul dari para pemuda ini terakomodasi, kemudian dilakukan diskusi dan pembahasan internal antara pemuda dengan pihak Kelurahan Sawojajar serta Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang terkait dengan *grand design* dan *action plan* pendirian sistem aplikasi SINGO ini. Pembahasan ini dilakukan secara simultan dan menyeluruh karena menyangkut *design plan* dan rencana jangka panjang sistem pelayanan ini. Diharapkan dengan perencanaan yang matang akan meminimalisir ketidaksesuaian saat proses pelaksanaan inovasi ini, seperti yang dinyatakan oleh Bapak Aman Santoso selaku Kasi Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum, penanggung jawab pengelolaan TIK, serta operator SINGO sebagai berikut.

“Tahap persiapan ini dimulai dengan para pemuda yang tergabung dalam Rajajowas *Community*, mbak. Mereka punya inisiatif untuk menerapkan sebuah sistem aplikasi ke dalam pelayanan kepada masyarakat soalnya melihat beberapa permasalahan yang terjadi di kelurahan. Setelah itu mereka mengajukan pada kami. Kemudian bersama mereka dan diskominfo, kami diskusi dan membahas secara simultan dan menyeluruh karena menyangkut *design plan* dan rencana jangka panjang sistem pelayanan ini. Hal ini karena kami mengharapkan perencanaan yang matang dalam tahap persiapan SINGO ini, kita akan meminimalisir ketidaksesuaian saat proses pelaksanaannya” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 10 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Kemudian setelah diskusi dan pembahasan serta konsep mengenai SINGO ini disepakati, maka dituangkan dalam *grand design* (rancangan induk) sistem pelayanan SINGO yang dilaksanakan dalam periode waktu tiga bulan, yaitu berupa *dashboard* yang terdiri

dari *dashboard* pemohon, *dashboard* RW, *dashboard* operator atau perangkat, dan *dashboard* administrator.

2) Tahapan Pelaksanaan

Hal pertama yang dilakukan Kelurahan Sawojajar dalam tahapan ini adalah meminta izin terlebih dahulu kepada Walikota Malang untuk melakukan pemanfaatan *database* kependudukan. Setelah mendapatkan disposisi surat Walikota Malang tanggal 20 Juli 2016 tentang izin pemanfaatan *database* kependudukan, maka Kelurahan Sawojajar melanjutkan pembuatan surat perjanjian kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang terbit dan ditanda tangani pada tanggal 9 November tahun 2016.

“Setelah terbit dan ditanda tangannya surat perjanjian kerja sama antara kami dengan dispendukcapil, kami melakukan penyesuaian bentuk *form* layanan pada masing-masing *dashboard* serta *rolenya*. Pembuatan *form* ini disesuaikan dengan jenis layanan dan syarat-syarat sesuai dengan aturan yang berlaku. Pembuatan *form* ini melibatkan tim dari Rajajowas, perangkat kami, diskominfo, dan dispendukcapil, mbak” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara dengan Bapak Joko Sulistiyono pada tanggal 10 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa setelah berhasil melakukan kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, dilakukan penyesuaian bentuk *form* layanan pada masing-masing *dashboard* serta *role* atau aturan dan kewenangannya. Pembuatan *form* layanan disesuaikan dengan jenis layanan dan syarat-syarat sesuai dengan aturan yang berlaku. Pembuatan *form* ini melibatkan tim dari Rajajowas *Community*, Dinas

Komunikasi dan Informatika Kota Malang, dan perangkat Kelurahan Sawojajar.

Kemudian tim Rajajowas *Community* dan perangkat Kelurahan Sawojajar melakukan diskusi dengan Bagian Pemerintahan Kota Malang mengenai pembuatan dan kesepakatan bentuk produk surat yang disesuaikan dengan tata naskah dinas. Setelah itu dilakukan pembuatan alur pelayanan surat melalui aplikasi SINGO yaitu alur bagi pemohon, RW, operator, dan administrator, kemudian uji coba yang dilakukan secara *offline* dan *local connection* dengan menggunakan *XAMPP* pada satu buah komputer yang dijadikan sebagai *server*.

3) Tahapan Sosialisasi dan Publikasi



Gambar 29: Sesi Tanya Jawab dalam Sosialisasi di Kantor Kelurahan
Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Dokumen Kelurahan Sawojajar),
2018



Gambar 30: Pengarahan Langsung oleh Admin saat Sosialisasi
Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Dokumen Kelurahan Sawojajar), 2018

Tahapan sosialisasi ini melibatkan perangkat Kelurahan Sawojajar dan seluruh ketua RW di wilayah Kelurahan Sawojajar tentang alur dan ketentuan penggunaan aplikasi SINGO. Berikut hasil wawancara dengan Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum, pengelola TIK, dan admin dari aplikasi SINGO.

“Proses sosialisasi pertama-tama dari pihak Kelurahan Sawojajar mengundang seluruh ketua RW, mengenai alur dan ketentuan penggunaan aplikasi SINGO. Selanjutnya ketua RW ini mensosialisasikan kepada masyarakatnya. Namun ada pula RW yang mengundang perangkat kelurahan untuk membantu mensosialisasikan SINGO ini di RWnya. Tiap ada pembaharuan SINGO ini, kami selalu melakukan sosialisasi.” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 10 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa proses sosialisasi diawali oleh pihak Kelurahan Sawojajar yang memberikan sosialisasi kepada seluruh ketua RW. Kemudian ketua RW melanjutkan sosialisasi ini kepada masyarakatnya. Namun ada pula

yang mengundang perangkat Kelurahan Sawojajar untuk membantu mensosialisasikan kepada masyarakat di lingkungan RWnya. Sosialisasi selalu dilakukan tiap ada pembaharuan dari aplikasi SINGO.

“Sosialisasi diawali dengan mengundang seluruh ketua RW ke kantor kelurahan, mbak. Namun memang setiap ada pembaharuan dari SINGO ini pasti semua ketua RW diundang dalam sosialisasi ke kelurahan terlebih dahulu. Jadi dalam sosialisasi, kami benar-benar diarahkan dalam penggunaan aplikasi SINGO, ya ada sesi tanya jawabnya juga. Dijelaskan semua alurnya agar kita paham saat menjelaskan kepada masyarakat di lingkungan RW kita. Kalau saya sih setelah sosialisasi di kantor kelurahan, saya sebarkan materi ke semua RT dan saya jelaskan kepada mereka. Kemudian mereka nanti akan jelaskan kepada masing-masing warganya. Kalau memang ada yang belum mengerti, warga bisa langsung tanyakan kepada saya langsung atau ketua RTnya” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 11 Januari 2018 di kediaman Bapak Bambang), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Bambang Hari Mulyono selaku ketua RW 4 tersebut dapat diketahui bahwa beliau membenarkan pernyataan dari Pak Joko Sulistiyono yang menyatakan bahwa proses sosialisasi diawali dengan pihak kelurahan yang mengundang seluruh ketua RW terlebih dahulu dan tidak hanya dilakukan sekali pada awal hadirnya SINGO ini saja, namun dilakukan tiap ada pembaharuan dari SINGO ini. Kemudian dalam proses sosialisasi kepada masyarakat dalam lingkungan Rwnya, beliau memilih menyebarkan dan menjelaskan terlebih dahulu materi yang beliau dapatkan saat sosialisasi di kantor kelurahan kepada seluruh

ketua RT di lingkungannya yang selanjutnya akan disebarkan kepada masyarakat.



Gambar 31: Publikasi Alur SINGO melalui Youtube
Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018

Setelah dilakukan sosialisasi, selanjutnya adalah tahap uji coba dengan melibatkan beberapa RW, yaitu RW 2, RW 4, RW 6, RW 10, dan RW 13 sebagai pilot proyek pengoperasian aplikasi SINGO ini. Kemudian dilakukan publikasi alur dan profil aplikasi SINGO menggunakan media sosial seperti *youtube*, *facebook*, dan *twitter* serta informasi digital yang ada di kantor Kelurahan Sawojajar.

4) Tahapan Evaluasi

Tahapan evaluasi ini adalah tahapan yang mengumpulkan beberapa tanggapan dari operator (perangkat kelurahan) serta elemen yang terlibat, seperti ketua RW, dan masyarakat pengguna aplikasi SINGO pada RW yang menjadi pilot proyek percontohan aplikasi ini melalui media sosial dan *contact person* admin yang ada di kelurahan.

Setelah tanggapan diterima, pihak Kelurahan Sawojajar bersama tim Rajajowas *Community* mempelajari dan memperbaiki hal-hal yang dirasa perlu disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta menyempurnakan kekurangan-kekurangan yang ada. Kemudian melakukan simulasi dan demo di hadapan perangkat Kelurahan Sawojajar, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, dan beberapa elemen masyarakat.

5) Tahapan *Installing*

Pada tahapan ini hal yang dilakukan pertama kali adalah menyiapkan *file* aplikasi yang sudah *fix* dan mengkoordinasikan dengan pihak Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang karena menyangkut proses penanaman aplikasi SINGO pada *sub domain* malangkota.go.id. Kemudian melakukan pembuatan aplikasi dalam bentuk APK (Paket Aplikasi *Android*) dan menyediakannya pada *website* kelurahan yang bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan aplikasi SINGO untuk *diinstall* pada perangkat *androidnya*.

Meski sudah melalui lima tahapan tersebut khususnya tahapan sosialisasi dan publikasi, namun tidak dipungkiri bahwa penerapan sistem pelayanan elektronik seperti SINGO ini tidak mudah, butuh komitmen yang kuat dari para pemberi layanan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum, pengelola TIK, dan admin dari SINGO ini sebagai berikut.

“Kemampuan pemberi layanan khususnya ketua RW berbeda-beda karena latar belakangnya pun berbeda-beda, mbak. Menerapkan sistem pelayanan elektronik memang tidak mudah, butuh komitmen yang kuat juga dari para pemberi layanan. Namun nyatanya masih ada ketua RW yang belum memahami alur serta mampu mengoperasikan SINGO bahkan tidak memiliki kemauan menggunakan *android* ini sehingga beberapa pemohon yang sudah mengetahui mengenai aplikasi SINGO ini dan terlanjur melakukan permohonan secara *online* akan terhenti di beliau karena tidak *diapproving* datanya. Hal ini disebabkan karena faktor usia dan juga *mindset* yang belum berubah mengenai keberadaan teknologi informasi yang sesungguhnya sangat bermanfaat seperti ini” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara tanggal 11 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut juga dapat diketahui bahwa masih adanya ketua RW yang belum memahami alur serta mampu dalam mengoperasikan SINGO bahkan tidak memiliki kemauan untuk menggunakan *android*, disebabkan oleh faktor usia dan *mindset* yang belum berubah tentang keberadaan teknologi informasi. Mereka menganggap penggunaan teknologi akan sulit.

“Respon masyarakat mengenai hadirnya SINGO ini sebenarnya bagus, mbak. Namun bicara masalah kemampuan memang berbeda-beda karena masyarakat juga mempunyai latar belakang yang berbeda-beda. Kalau belum mampu, biasanya karena faktor usia, karena sudah tua jadi beranggapan bahwa penggunaan teknologi ini sulit. Jika mereka berada dalam lingkungan RW yang belum mampu mengoperasikan SINGO ini atau bahkan yang tidak memiliki kemauan menggunakan *android* seperti ketua RW 3, maka sosialisasi kepada masyarakat pun tidak maksimal sehingga berpengaruh pada kemampuan masyarakatnya dalam menggunakan SINGO yang rendah bahkan masih ada yang belum mengetahui tentang SINGO ini. Memang semua pelayanan operator di kelurahan telah menggunakan SINGO. Namun dengan melakukan permohonan secara *online*, masyarakat lebih merasakan manfaat dari adanya SINGO” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara tanggal 11 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum, pengelola TIK, dan admin SINGO ini diketahui bahwa respon masyarakat mengenai hadirnya SINGO ini bagus. Masalah kemampuan masyarakat dalam menggunakan SINGO memang berbeda-beda karena latar belakangnya pun berbeda-beda. Terlebih jika masyarakat berada dalam lingkungan RW yang belum memahami alur dan cara menggunakan SINGO bahkan tidak memiliki kemauan dalam menggunakan *android*, maka kemampuan masyarakat dalam lingkungan ini pun rendah. Hal ini disebabkan jika ketua RWnya tidak mampu, maka proses sosialisasi kepada masyarakat pun tidak maksimal atau bahkan informasi tentang SINGO ini tidak sampai ke masyarakat. Meskipun semua pelayanan operator di kelurahan telah menggunakan SINGO. Namun dengan melakukan permohonan secara *online*, masyarakat lebih merasakan manfaat dari adanya SINGO.

d. Partisipatif

Kedudukan atau posisi masyarakat memiliki peran penting seiring dengan berkembangnya pandangan baru dalam proses penyediaan layanan publik. Masyarakat tidak hanya dilihat sebagai pelanggan (*customer*), melainkan sebagai warga negara dan sekaligus pemerintahan yang ada di dalamnya (*owner*). Pergeseran pandangan ini mengisyaratkan bahwa masyarakat sejak awal harus dilibatkan dalam merumuskan berbagai hal yang menyangkut pelayanan publik, seperti jenis pelayanan publik yang masyarakat butuhkan. Sistem pelayanan kelurahan

elektronik melalui SINGO yang diterapkan di Kelurahan Sawojajar ini dari awal hadirnya telah melibatkan masyarakat karena dilatar belakangi keluhan masyarakat mengenai masalah pelayanan yang temereka rasakan di kelurahan yang disampaikan melalui media sosial maupun saat datang langsung ke kantor Kelurahan Sawojajar. Jika tidak ada keluhan dari masyarakat ini, pihak Kelurahan Sawojajar sebagai pemberi layanan tidak akan tahu jika masyarakat Kelurahan Sawojajar membutuhkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Kemudian didukung oleh inisiatif yang disampaikan oleh para pemuda yang tergabung dalam Rajajowas *Community* untuk menerapkan sistem pelayanan kelurahan elektronik. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Bapak Joko Siswoyo selaku pengagenda surat dan operator dari SINGO sebagai berikut.

“SINGO dari awal pembentukannya sudah melibatkan masyarakat, mbak. Karena kan dilatar belakangi oleh keluhan-keluhan dari masyarakat yang disampaikan ke kami, baik dari media sosial maupun saat datang langsung ke kantor. Jika tidak ada keluhan-keluhan yang masuk seperti itu, kita sebagai pemberi layanan tidak akan tahu bahwa masyarakat membutuhkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Dengan adanya keluhan-keluhan yang masuk juga ini kemudian juga didukung inisiatif dari para pemuda yang tergabung dalam Rajajowas *Community* untuk menerapkan sistem pelayanan kelurahan elektronik. Kami berusaha mewujudkannya melalui SINGO agar dapat menyediakan pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 11 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Meskipun pihak kelurahan telah berusaha menyediakan pelayanan yang efektif dan efisien dengan SINGO ini, namun partisipasi masyarakat dalam penggunaan SINGO ini masih kurang. Berikut hasil wawancara dengan dengan Bapak Aman Santosa selaku Kasi

Pemerintahan, Ketentraman, dan Ketertiban Umum, penanggung jawab pengelolaan TIK, serta operator SINGO

“Partisipasi masyarakat dalam penggunaan SINGO pada perangkatnya masing-masing ini memang masih kurang, mbak. Bukan hanya disebabkan karena kurangnya kemampuan mereka mengenai teknologi saja, namun juga ada yang belum tahu mengenai SINGO ini. Ada juga yang memang sudah nyaman dengan melakukan pengurusan surat dengan datang langsung ke kantor kelurahan. Terlebih sudah merasakan perbedaan pelayanan aparatur di kantor yang memang semuanya sudah menggunakan SINGO. Masyarakat yang belum tahu ini mungkin disebabkan karena sosialisasi dari pihak RW dan RT yang kurang maksimal karena juga kemampuan RW dan RT yang terbatas. Namun kami dari pihak kelurahan lebih berharap terlebih untuk masyarakat yang telah mengerti masalah teknologi dan memiliki perangkat baik itu *android* atau *laptop* untuk dapat mengakses SINGO ini, dapat melakukan permohonan melalui perangkatnya saja karena dapat lebih merasakan manfaatnya. Untuk sekarang ini manfaat lebih didapatkan oleh aparatur meskipun juga berimbas kepada masyarakat. Bagi masyarakat yang belum tahu, kami berusaha untuk memaksimalkan lagi proses sosialisasi kepada masyarakat” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 9 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa kurangnya partisipasi masyarakat sebagai pengguna SINGO ini disebabkan karena kurangnya kemampuan mereka mengenai teknologi bahkan masih ada masyarakat yang belum mengetahui mengenai SINGO ini. Selain itu juga disebabkan karena mereka sudah nyaman dengan melakukan pengurusan surat dengan datang langsung ke kantor kelurahan, terlebih sudah merasakan perbedaan pelayanan aparatur di kantor yang memang semuanya sudah menggunakan SINGO. Pihak Kelurahan Sawojajar berharap bagi masyarakat yang telah mengetahui tentang SINGO ini dan telah memiliki perangkat untuk mengaksesnya,

dapat melakukan permohonan pelayanan melalui perangkatnya saja karena akan lebih merasakan manfaat dari SINGO ini. Bagi masyarakat yang belum mengetahui SINGO, pihak kelurahan akan berusaha memaksimalkan sosialisasi kepada masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Sistem pelayanan kelurahan elektronik melalui SINGO di Kelurahan Sawojajar ini tidak ada perlakuan diskriminasi. Tidak adanya diskriminasi ini berarti seluruh masyarakat Kelurahan Sawojajar yang memiliki NIK Kelurahan Sawojajar dapat menggunakan SINGO dan akan dilayani tanpa adanya perbedaan. Hal ini sesuai dengan pernyataan Bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum, pengelola TIK, dan admin dari SINGO sebagai berikut.

“SINGO ini ditujukan untuk semua masyarakat Kelurahan Sawojajar yang memiliki NIK Kelurahan Sawojajar. Semuanya akan dilayani tanpa dibeda-bedakan, mbak. Namanya pelayanan memang tidak boleh ada perbedaan agama, suku, ras, dan lain sebagainya. Harus yang memiliki NIK sini karena SINGO ini hanya untuk masyarakat Kelurahan Sawojajar dan dengan penggunaan NIK ini juga dapat mendeteksi masyarakat yang belum melakukan perekaman biometrik KTP elektronik. Jadi jika tinggal di Kelurahan Sawojajar tapi tidak memiliki KTP sini ya tidak bisa menggunakan SINGO” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 11 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Hasil wawancara dengan Bapak Joko itu juga menunjukkan bahwa dengan menggunakan NIK ini dapat mendeteksi masyarakat Kelurahan Sawojajar yang belum melakukan perekaman biometrik KTP elektronik. Pernyataan Pak Joko mengenai pelayanan yang tidak membedakan

masyarakat ini pun dibenarkan oleh Bapak Oda Nusantara selaku sekretaris lurah sebagai berikut.

“Namanya diskriminasi tidak ada, mbak. Bahkan semua pelayanan yang diberikan operator juga menggunakan SINGO ya untuk menghindari adanya diskriminasi tersebut juga. Agar masyarakat yang tidak mengerti teknologi atau yang lebih nyaman datang ke kantor jika ingin melakukan permohonan pun dapat terlayani dengan baik tanpa merasa dibeda-bedakan” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 8 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Bahkan Bapak Oda pun menjelaskan dengan penggunaan SINGO pada semua pelayanan yang dilakukan operator juga untuk menghindari adanya diskriminasi. Masyarakat pun tidak merasakan adanya diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sawojajar seperti yang dinyatakan oleh Bapak Mugni selaku warga RW 4 sebagai berikut.

“Saya sebagai warga kalo masalah diskriminasi sih tidak merasakan, mbak. Semua dilayani dengan prosedur yang sama, tidak ada yang didahulukan dan tidak ada yang dipinggirkan. Terlebih dengan adanya SINGO ini, mengajukan pelayanan jadi mudah dan semua masyarakat Kelurahan Sawojajar dapat merasakannya” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 8 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa semua masyarakat dilayani dengan prosedur yang sama, tidak ada yang didahulukan dan tidak ada yang dipinggirkan. Ibu Ria selaku warga RW 12 juga menyatakan bahwa beliau tidak merasakan diskriminasi selama melakukan permohonan pelayanan di Kelurahan Sawojajar. Selain itu juga para aparatur pemberi layanan ramah dan selalu sigap dalam

memberikan layanan. Berikut hasil wawancara dengan Ibu Ria selaku warga RW 12.

“Saya tidak merasa dibeda-bedakan dalam menerima pelayanan, mbak. Orang kelurahan ramah dengan masyarakat. Selain itu juga sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 22 Desember 2017 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Dalam sebuah pelayanan harus ada keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan. Kewajiban pemberi layanan adalah memberikan pelayanan yang terbaik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Bapak Bambang Hari Mulyono selaku ketua RW 4 sebagai berikut.

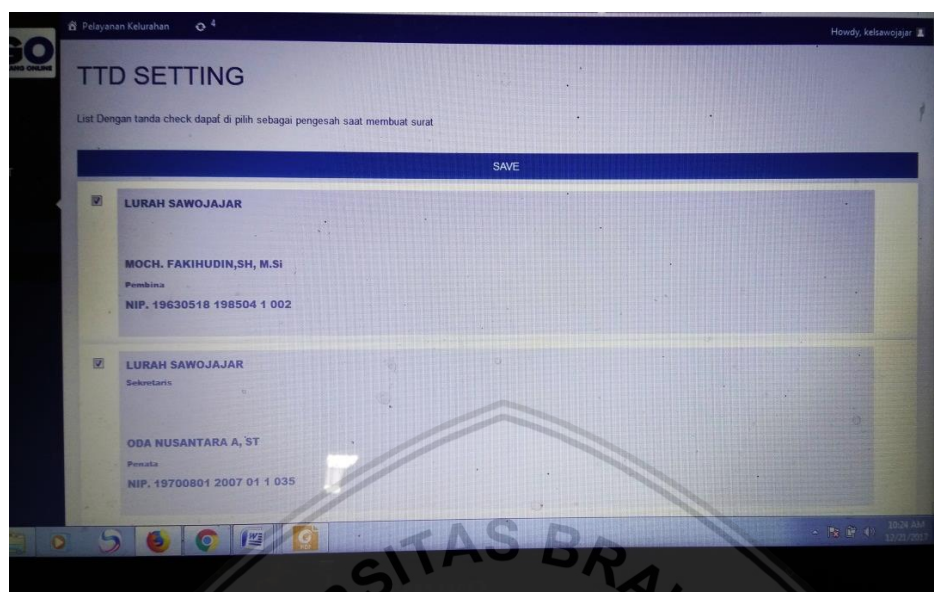
“Memang dalam sebuah pelayanan harus ada keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan termasuk melalui SINGO ini. Saya sebagai salah satu pemberi layanan dalam SINGO berkewajiban memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena itu hak mereka untuk menerimanya. Namun masyarakat sebagai penerima layanan juga harus memenuhi kewajibannya sesuai prosedur seperti terlebih dahulu memiliki NIK Kelurahan Sawojajar kemudian melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan. Hak saya adalah memberikan verifikasi atau tidak. Jika memang terdapat kewajiban masyarakat yang tidak terpenuhi ya saya tidak bisa memberikan verifikasi” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara tanggal 11 Januari di kediaman Bapak Bambang), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa dalam pelayanan melalui SINGO ini juga ada keseimbangan antara hak dan kewajiban dari pemberi dan penerima layanan. Pemberi layanan dalam SINGO memiliki kewajiban memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kelurahan Sawojajar karena itu

merupakan hak masyarakat. Masyarakat sebagai penerima layanan juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi, seperti harus memiliki NIK Kelurahan Sawojajar terlebih dahulu dan melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan. Pemberi layanan dalam SINGO juga memiliki hak, yaitu dapat memberikan verifikasi pada permohonan masyarakat atau tidak tergantung masyarakat sudah memenuhi kewajibannya atau belum.

“Keseimbangan antara hak dan kewajiban bagi pemberi dan penerima layanan pasti ada mbak dalam SINGO ini. Pemberi layanan dalam aplikasi SINGO mempunyai kewajiban untuk memenuhi kebutuhan layanan masyarakat Kelurahan Sawojajar. Salah satu bentuk dari perwujudan kewajiban ini adalah adanya pendelegasian wewenang tanda tangan lurah kepada sekretaris atau kasi jika lurah sedang tidak berada di tempat karena kesibukan kedinasan sehingga proses pelayanan dapat tetap berjalan. Untuk kewajiban masyarakat sendiri sebenarnya sesuai prosedur saja seperti harus telah memiliki NIK Kelurahan Sawojajar dan melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara tanggal 8 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Oda Nusantara selaku sekretaris lurah bahwa bentuk pemenuhan kewajiban dari pemberi layanan dari SINGO ini adalah salah satunya adanya pendelegasian wewenang tanda tangan lurah kepada kasi atau sekretaris jika lurah sedang tidak berada di tempat karena kesibukan kedinasan sehingga proses pelayanan dapat tetap berjalan. Kemudian Bapak Oda juga membenarkan pernyataan sebelumnya bahwa kewajiban masyarakat hanya perihal prosedur saja, seperti memiliki NIK Kelurahan Sawojajar dan melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan. Berikut tampilan pendelegasian tanda tangan surat dari lurah.



Gambar 32: Tampilan Pendelegasian Wewenang Tanda Tangan Surat
Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang *Online* di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang)

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis di lapangan, terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam implementasi sistem pelayanan elektronik melalui Sistem Pelayanan Malang *Online* atau yang lebih dikenal dengan SINGO di Kelurahan Sawojajar. Faktor pendukung dan penghambat ini berasal dari internal maupun eksternal, berikut penjelasannya.

a. Faktor Pendukung

1) Dukungan Pihak Lain

SINGO dapat hadir karena Kelurahan Sawojajar mendapatkan dukungan dari berbagai pihak. Dukungan pertama yang diperoleh Kelurahan Sawojajar adalah Rajajowas *Community*. Rajajowas *Community* merupakan wadah bagi masyarakat Kelurahan Sawojajar dalam mengembangkan ilmu dan teknologi untuk peningkatan ekonomi dan kesadaran masyarakat itu sendiri. Rajajowas *Community* ini dibentuk pada tahun 2015. Para pemuda yang tergabung dalam Rajajowas *Community* ini yang memiliki inisiatif untuk menerapkan SINGO di Kelurahan Sawojajar dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Rajajowas *Community* juga merupakan perancang desain SINGO hingga tahapan pembuatan aplikasi serta *updating* jika ada pengembangan atau fitur baru dari SINGO.



Gambar 33: Rajajowas *Community*

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Dokumen Kelurahan Sawojajar), 2018

Selain Rajajowas *Community*, SINGO juga mendapatkan dukungan dari Pemerintah Kota Malang, yaitu dari Walikota Malang dan beberapa dinas pemerintah yang terkait. Dukungan Walikota Malang dalam implementasi SINGO ini dengan menjadi pelindung atau pembina dari program pengembangan aplikasi ini. Dukungan dari beberapa dinas pemerintah terkait implementasi SINGO ini berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang serta Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Kota Malang. Dukungan dari Dispendukcapil Kota Malang adalah melalui kerja sama dalam pelaksanaan integrasi *online database* khususnya validasi data kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor kartu keluarga di Kelurahan Sawojajar yang ditandatangani pada tanggal 9 November 2016 serta adanya penempatan petugas Dispendukcapil dari tahun 2015 pada setiap kelurahan yang ada di Kota Malang termasuk Kelurahan Sawojajar. Dengan adanya penempatan petugas Dispendukcapil ini secara tidak langsung membantu Kelurahan Sawojajar dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakatnya. Hal ini disebabkan dengan adanya petugas Dispendukcapil ini, masyarakat tidak perlu lagi ke kantor Dispendukcapil untuk mengambil empat produk surat, yaitu KTP, KK, akta kelahiran, dan akta kematian.



Gambar 34: Petugas Dispendukcapil Kota Malang
Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018

Kemudian dukungan yang berasal dari Diskominfo Kota Malang adalah berupa kerja sama dalam pemanfaatan *domain malangkota.go.id* sehingga dapat dimanfaatkan masyarakat secara *online*. Selain itu, kedua dinas ini juga memberikan arahan dan petunjuk tentang pengembangan SINGO.

2) Sumber Daya

Pendirian dan pelaksanaan inovasi SINGO ini membutuhkan sumber daya untuk memobilisasinya. Berikut sumber daya yang digunakan untuk memobilisasi pendirian dan pelaksanaan inovasi SINGO:

a) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia bukan hanya sebagai alat produksi tetapi juga sebagai penggerak dan penentu berlangsungnya proses produksi dan segala aktivitas organisasi. Pemerintah pusat maupun daerah, sama-sama memerlukan sumber daya manusia yang berkualitas dan memiliki kapabilitas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar dapat mencapai pelayanan yang prima bagi masyarakat dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pelaksanaan inovasi SINGO juga membutuhkan sumber daya manusia di dalamnya. Sumber daya manusia yang mendukung pelaksanaan SINGO ini adalah semua aparatur yang berada di kantor Kelurahan Sawojajar, dari pucuk pimpinan yaitu lurah hingga para staf, kelompok pemuda yang tergabung dalam *Rajajowas Community*, dan seluruh RT dan RW di wilayah Kelurahan Sawojajar. Keterlibatan RT dan RW ini sangat penting karena mereka yang berada paling dekat dengan masyarakat sehingga mereka bisa turut memberikan sumbangan ide dan koreksi terhadap pengembangan SINGO yang selanjutnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu mereka juga turut serta mempublikasikan dan mendorong masyarakatnya untuk turut berpartisipasi aktif menggunakan SINGO. Meskipun masih ada satu ketua RW yang masih belum menjalankan kewajibannya

dengan baik dan benar karena tidak memiliki kemampuan menggunakan *android*.

b) Sumber daya keuangan

Sumber daya keuangan dalam SINGO ini diperlukan untuk memenuhi sarana dan prasarana penunjang pengimplementasian SINGO. Sumber daya keuangan ini menggunakan dana APBD. Pada tahun 2015, pengimplementasian SINGO menggunakan dana APBD sebesar Rp. 31.800.000. Kemudian untuk keberlanjutan dan pemeliharaan, SINGO menggunakan dana APBD tahun 2016 sebesar Rp. 6.300.000 dan pada tahun 2017 sebesar Rp. 10.300.000.

c) Sumber daya teknis

Sumber daya teknis yang dimaksud adalah sarana dan prasarana penunjang implementasi SINGO. Sarana dan prasarana yang dimaksud, yaitu seperti 6 unit mini PC (*Personal Computer*), 6 unit *wireless*, *access point*, dan printer multi fungsi untuk mencetak hasil produk surat.

b. Faktor Penghambat

1) Keterbatasan Kemampuan RW

Pemberi layanan dalam SINGO tidak hanya aparat Kelurahan Sawojajar saja, melainkan juga RW dan RT. RW dan RT ini yang sebenarnya memiliki peranan penting terhadap keberhasilan pengimplementasian SINGO karena berada sangat dekat dengan

masyarakat. Namun diketahui bahwa masih ada satu RW yang belum memahami alur serta mampu mengoperasikan SINGO melalui *android* karena tidak memiliki kemauan untuk menggunakan *android*. Hal ini disebabkan usia dan *mindset* ketua RW tersebut tentang penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang dianggap sulit. Hal itu tentunya akan menjadi hambatan bagi pengimplementasian SINGO karena pelayanan bagi masyarakat yang telah terlanjur melakukan permohonan secara *online* melalui SINGO akan berhenti di beliau sehingga pihak kelurahan pun tidak dapat memproses permohonan masyarakat tersebut. Kemudian juga akan berpengaruh terhadap kemampuan masyarakat dalam menggunakan SINGO di lingkungan RW tersebut karena sosialisasi yang diberikan kepada masyarakat pun menjadi kurang maksimal.

2) Sosialisasi Belum Maksimal

Sosialisasi merupakan proses yang sangat penting dalam suatu tahapan dalam memperkenalkan hal baru di lingkungan masyarakat. Diketahui bahwa sosialisasi SINGO ini tidak hanya dilakukan sekali pada awal hadirnya aplikasi ini saja, namun tiap ada pembaharuan seperti yang dinyatakan oleh Bapak Oda Nusantara selaku sekretaris lurah sebagai berikut.

“Sosialisasi telah dilakukan sejak awal hadirnya aplikasi ini masih akan diuji pada beberapa RW yang ditunjuk untuk menjadi pilot proyek pengoperasian SINGO ini. Kemudian juga tiap ada pembaharuan dari SINGO ini pasti kami lakukan sosialisasi. Setelah itu kami serahkan kepada pihak RW untuk mensosialisasikan SINGO ini kepada masyarakat, meskipun

kami juga turut mensosialisasikan SINGO ini pada tiap masyarakat yang masih melakukan permohonan dengan cara datang langsung ke kantor. Namun memang kami tidak bisa memantau proses sosialisasi yang dilakukan pihak RW kepada masyarakat karena tidak pernah kami minta laporan pertanggung jawabannya. Kami hanya mengetahui proses sosialisasi RW yang mengundang kami untuk membantu mereka sosialisasi kepada masyarakatnya, mbak” (Data Primer Hasil Penelitian (Wawancara pada tanggal 8 Januari 2018 di kantor Kelurahan Sawojajar), 2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut juga dapat diketahui bahwa pihak Kelurahan Sawojajar tidak mengetahui proses sosialisasi yang dilakukan pihak RW kepada masyarakatnya. Hal ini juga berarti bahwa pihak Kelurahan Sawojajar juga tidak tahu apakah sebenarnya pihak RW sudah melakukan sosialisasi atau belum. Pihak Kelurahan Sawojajar hanya mengetahui proses sosialisasi RW yang mengundang kami untuk membantu mereka sosialisasi kepada masyarakatnya. Hal ini yang menyebabkan sosialisasi dianggap kurang maksimal.

C. Analisis Data Fokus Penelitian

1. Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang Online di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang)

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemenuhan keinginan dan kebutuhan bagi masyarakat oleh penyelenggara negara dalam rangka mensejahterakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Paradigma pelayanan publik berkembang sesuai dengan perkembangan paradigma administrasi publik yang sekarang berdasar pada paradigma New

Public Service (NPS). Dwiyanto (2008:138) menjelaskan bahwa pelayanan publik yang ideal menurut NPS adalah pelayanan publik yang bersifat responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik serta karakternya harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat karena masyarakat bersifat dinamis. Dengan demikian Kelurahan Sawojajar menerapkan sistem pelayanan elektronik yang bernama Sistem Pelayanan Malang *Online* atau lebih dikenal dengan SINGO sebagai upaya penerapan NPS. Selain itu juga melihat berbagai masalah pelayanan yang terjadi seperti yang diungkapkan oleh Ibu Siswanti selaku Kepala Seksi (Kasi) Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Kelurahan Sawojajar, Kelurahan Sawojajar merasa sistem pelayanan manual tidak lagi dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Kelurahan Sawojajar yang terus berkembang. Pengimplementasian SINGO ini merupakan hak, kewenangan, dan kewajiban Kelurahan Sawojajar sebagai daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat Kelurahan Sawojajar dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia, sesuai dengan pengertian otonomi daerah dalam pasal 1 ayat 6 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014.

Menurut Indrajit (2002:3), *e-government* adalah penggunaan teknologi komunikasi dan informasi untuk meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan pihak-pihak lain dengan tujuan memperbaiki kualitas layanan publik serta meningkatkan efisiensi dan transparansi. Berdasarkan pengertian tersebut, SINGO merupakan salah satu bentuk

pengadopsian *e-government* karena menggunakan teknologi komunikasi dan informasi dalam meningkatkan hubungan antara pemerintah yaitu Kelurahan Sawojajar dengan masyarakatnya. Kemudian pengimplementasian SINGO yang tidak dilakukan sendiri oleh Kelurahan Sawojajar melainkan dibantu dan didukung oleh Rajajowas *Community* serta beberapa dinas terkait seperti Dispendukcapil Kota Malang dan Diskominfo Kota Malang, menjadikan SINGO ini tidak hanya meningkatkan hubungan antara Kelurahan Sawojajar dengan masyarakatnya melainkan pihak-pihak lain dengan tujuan memperbaiki kualitas layanan publik serta meningkatkan efisiensi dan transparansi di Kelurahan Sawojajar.

Berdasarkan pengamatan penulis, jenis pelayanan dalam SINGO merupakan *publish* dan *interact*. *Publish* karena pengaksesan SINGO melalui aplikasi yang selalu tersambung terlebih dahulu ke *website* Kelurahan Sawojajar. Pada *website* ini Kelurahan Sawojajar menyediakan informasi mengenai pelayanan Kelurahan Sawojajar yang dibutuhkan masyarakat seperti jadwal rekam data biometrik ktp elektronik keliling. Kelurahan Sawojajar juga mempublikasikan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) melalui *website* ini. *Interact* karena terdapat komunikasi dua arah antara pihak Kelurahan Sawojajar dan masyarakat yang berkepentingan saat melakukan permohonan melalui SINGO ini. SINGO tidak termasuk dalam jenis pelayanan *transact* karena di dalam

SINGO tidak ada perpindahan uang dari masyarakat ke pihak kelurahan. Pelayanan yang diberikan melalui SINGO gratis.

Berdasarkan pengamatan pula, penulis menyimpulkan bahwa tipe relasi SINGO merupakan tipe *government to citizens* dan *government to employees*. Menurut Indrajit (2006:27-29), tipe *government to citizens* merupakan aplikasi *e-government* di mana pemerintah membangun dan menerapkan teknologi informasi dengan tujuan untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat. Kelurahan Sawojajar melalui SINGO memudahkan masyarakat dengan pelayanan administratif kelurahan yaitu dalam melakukan permohonan hanya cukup diakses melalui internet sehingga masyarakat datang ke kelurahan hanya tinggal mengambil produk yang sudah jadi. Bagi masyarakat yang melakukan permohonan secara manual pun dapat dilayani dengan lebih cepat daripada tidak menggunakan SINGO ini meskipun lebih praktis lagi jika masyarakat melakukan permohonan sendiri secara *online*. Kemudian *government to employees* karena dengan menggunakan SINGO ini pihak Kelurahan Sawojajar juga dapat meningkatkan kinerja aparturnya sehingga dapat lebih memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada masyarakat. Namun dalam menilai sebuah pelayanan yang diberikan pemerintah telah berkualitas atau belum, diperlukan sebuah indikator. Pada penelitian ini, penulis menggunakan indikator pelayanan prima menurut Sinambela (2014:6) yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

a. Transparansi

Menurut Sinambela (2014:6), pelayanan publik yang berkualitas dapat tercermin melalui indikator pelayanan prima yaitu transparansi. Transparansi merupakan pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, sistem pelayanan elektronik melalui SINGO yang diterapkan di Kelurahan Sawojajar ini telah cukup mencerminkan indikator transparansi.

SINGO yang merupakan sistem pelayanan elektronik berbentuk aplikasi berbasis *web* dan *android* ini dapat dengan mudah didownload dan diakses oleh semua masyarakat Kelurahan Sawojajar yang membutuhkan melalui *website* Kelurahan Sawojajar. Dengan demikian menggambarkan bahwa SINGO ini bersifat terbuka bagi masyarakat Kelurahan Sawojajar yang sesuai juga dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomo 25 Tahun 2009 yaitu keterbukaan. Kemudian juga masyarakat dapat mengunduh atau hanya mengaksesnya melalui *website* dengan memilih pelayanan *online*. Hal tersebut sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

SINGO juga disediakan secara memadai yaitu tidak hanya untuk masyarakat yang melek teknologi atau masyarakat yang menjadi pengguna *android* saja, namun masyarakat yang melakukan permohonan melalui jalur manual atau datang langsung ke kelurahan pun dilayani menggunakan SINGO karena semua pelayanan yang diberikan oleh operator sudah menggunakan sistem tersebut. Hal ini juga sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, yaitu kepentingan umum. Asas ini mempunyai arti bahwa pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.

Disediakannya SINGO secara memadai juga terlihat dengan SINGO yang memiliki empat tampilan atau *dashboard*, yaitu *dashboard* pemohon, *dashboard* RW, *dashboard* operator, dan *dashboard* admin. Keempat *dashboard* ini didesain secara *simple* sehingga mudah dimengerti, baik oleh masyarakat sebagai pemohon, ketua RW, operator, dan admin. Hal ini sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu kesederhanaan. Prinsip ini mempunyai arti prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Bagi masyarakat yang belum memahami alur permohonan SINGO, pihak Kelurahan Sawojajar menyediakan buku panduan aplikasi SINGO ini di *website* kelurahan. Buku panduan aplikasi SINGO ini tidak hanya berisi alur pelayanan bagi pemohon, namun juga RW, operator, dan admin

sehingga juga menggambarkan keterbukaan yang dilakukan oleh Kelurahan Sawojajar kepada masyarakat.

Kemudian juga SINGO ini melayani hampir keseluruhan produk surat kecuali Surat Keterangan ahli waris atau surat keterangan waris (SKW) karena prosesnya yang rumit dan harus menghadirkan semua ahli waris untuk tanda tangan langsung di depan lurah. Seluruh produk surat yang dilayani melalui SINGO adalah Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), rekomendasi izin gangguan (HO), rekomendasi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan, surat keterangan belum menikah, surat keterangan catatan kepolisian, surat keterangan domisili, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan izin keramaian, surat keterangan pindah, surat keterangan pindah masuk, surat keterangan tidak mampu, dan surat keterangan usaha. Upaya Kelurahan Sawojajar untuk memberikan kemudahan bagi masyarakatnya terbantu dengan adanya petugas Dispendukcapil Kota Malang di kantor Kelurahan Sawojajar karena dengan adanya petugas Dispendukcapil ini masyarakat tidak perlu ke kantor Dispendukcapil lagi untuk mengambil empat produk surat yaitu KTP, KK, akta kelahiran, dan akta kematian.

Namun terdapat kekurangan dalam upaya Kelurahan Sawojajar untuk memenuhi indikator transparansi yaitu dalam mempublikasikan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) yang merupakan bentuk pertanggung jawaban kinerja Kelurahan Sawojajar

kepada pemerintah dan masyarakat serta mengukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi. Hal ini terlihat dengan hanya ada LAKIP pada tahun 2015 saja yang dipublikasikan pada *website* resmi Kelurahan Sawojajar.

b. Akuntabilitas

Menurut Sinambela (2014:6), pelayanan publik yang berkualitas dapat tercermin melalui indikator pelayanan prima yaitu akuntabilitas. Akuntabilitas yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan hasil wawancara dengan admin dan operator dari SINGO, dapat diketahui bahwa implementasi SINGO ini hanya mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pengimplementasian SINGO ini mendapat dukungan dari Walikota Malang sebagai pelindung atau pembina dari program pengembangan aplikasi SINGO. Hal ini sesuai dengan pasal 6 ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pasal 6 ayat (1) menyebutkan bahwa “guna menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan pembina dan penanggung jawab” sedangkan pasal 6 ayat (2) menyebutkan bahwa pembina sebagaimana dimaksud pada ayat (1) terdiri atas:

- 1) pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya;
- 2) gubernur pada tingkat kota;
- 3) bupati pada tingkat kabupaten; dan
- 4) walikota pada tingkat kota.

Kemudian juga dalam pengimplementasian SINGO, Kelurahan Sawojajar melakukan kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang mengenai kerja sama dalam pelaksanaan integrasi *online database* khususnya validasi data kependudukan berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan nomor kartu keluarga di Kelurahan Sawojajar dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang mengenai kerja sama dalam pemanfaatan *domain malangkota.go.id* sehingga dapat dimanfaatkan masyarakat secara *online*. Pelaksanaan kerja sama ini sesuai dengan pasal 12 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa:

- (1) Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antarpengelola;
- (2) Kerja sama antar pengelola sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan;
- (3) Dalam hal pengelola yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, pengelola dapat meminta bantuan kepada pengelola lain yang mempunyai kapasitas memadai;
- (4) Dalam keadaan darurat, permintaan pengelola lain wajib dipenuhi oleh pengelola pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi pengelola yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Selain itu dalam pengimplementasian SINGO, Kelurahan Sawojajar menerapkan sistem pemantauan dan pengawasan agar sistem pelayanan elektronik kelurahan ini dapat berjalan dengan lancar. Selain itu juga Kelurahan Sawojajar membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintahan (LAKIP) pada akhir tahun anggaran. LAKIP ini

sebagai bentuk pertanggung jawaban kinerja Kelurahan Sawojajar kepada pemerintah dan masyarakat serta mengukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi. Meskipun pihak Kelurahan Sawojajar belum terbuka dalam mempublikasikan LAKIP ini kepada masyarakat baik melalui *website* resmi kelurahan maupun media sosial kelurahan lainnya.

c. Kondisional

Menurut Sinambela (2014:6), pelayanan publik yang berkualitas dapat tercermin melalui indikator pelayanan prima yaitu kondisional. Kondisional yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Pemberi pelayanan dalam SINGO adalah ketua RT, ketua RW, dan perangkat Kelurahan Sawojajar yang bertugas sebagai operator serta admin sedangkan penerima layanan adalah seluruh masyarakat Kelurahan Sawojajar. Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa pihak Kelurahan Sawojajar sadar tidak semua pemberi dan penerima pelayanan dalam SINGO memiliki kemampuan dalam menggunakan sistem pelayanan elektronik seperti SINGO meskipun telah memiliki perangkat untuk mengaksesnya seperti perangkat *android*, *laptop* atau komputer.

Dengan demikian untuk menyesuaikan dengan kemampuan pemberi dan penerima layanan, pihak Kelurahan Sawojajar dalam mengimplementasikan SINGO melalui beberapa tahapan yaitu tahapan

persiapan, tahapan pelaksanaan, tahapan sosialisasi dan publikasi, tahapan evaluasi, dan tahapan *installing*. Pengimplementasian SINGO melalui beberapa tahapan ini juga sesuai dengan strategi pencapaian tujuan strategis *e-government* menurut Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*, yaitu melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

Setelah melakukan tahapan-tahapan tersebut dapat diketahui bahwa dari sisi pemberi layanan dalam SINGO ini masih ada pemberi layanan yang belum memahami alur serta mampu dalam mengoperasikan SINGO bahkan tidak memiliki kemauan untuk menggunakan *android*. Pemberi layanan ini merupakan ketua RW 3. Hal tersebut disebabkan oleh faktor usia dan *mindset* yang belum berubah tentang keberadaan teknologi informasi yang dianggap sulit. Jika dikaji berdasarkan asas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu keprofesionalan, maka hal ini tidak sesuai dengan asas tersebut karena asas tersebut mempunyai arti bahwa pelaksana pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.

Dilihat dari sisi penerima layanan, admin SINGO mengatakan bahwa respon masyarakat terhadap SINGO ini bagus. Namun kemampuan masyarakat memang berbeda-beda karena mempunyai latar belakang yang berbeda-beda. Terlebih jika masyarakat tersebut berada pada lingkungan RW yang belum mampu mengoperasikan SINGO, maka

kemampuan masyarakat dalam mengoperasikan SINGO pun rendah karena sosialisasi yang tidak maksimal dari ketua RW tersebut kepada masyarakat. Meskipun semua pelayanan operator telah menggunakan sistem pelayanan elektronik ini, namun dengan melakukan permohonan secara *online* sendiri masyarakat akan lebih merasakan manfaat dari sistem ini.

d. Partisipatif

Menurut Sinambela (2014:6), pelayanan publik yang berkualitas dapat tercermin melalui indikator pelayanan prima yaitu partisipatif. Partisipatif yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan operator SINGO, bahwa hadirnya SINGO yang dilatar belakangi oleh keluhan masyarakat mengenai masalah pelayanan di kelurahan yang mereka rasakan, telah menggambarkan bahwa Kelurahan Sawojajar memperhatikan harapan dan kebutuhan masyarakat. Tanpa adanya keluhan-keluhan masyarakat ini, pihak Kelurahan Sawojajar tidak akan tahu jika masyarakat membutuhkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Selain itu inisiatif untuk menerapkan sistem pelayanan kelurahan elektronik dengan nama Sistem Pelayanan Malang *Online* atau dikenal dari SINGO ini yang berasal dari para pemuda yang tergabung dalam Rajajowas *Community* yang merupakan anggota

masyarakat ini juga menggambarkan bahwa Kelurahan Sawojajar memperhatikan aspirasi masyarakat. Keterlibatan Rajajowas *Community* yang tidak hanya sebatas inisiatif saja namun juga sebagai perancang desain SINGO hingga tahapan pembuatan aplikasi serta *updating* jika ada pengembangan atau fitur baru dari SINGO, menggambarkan bahwa Kelurahan Sawojajar mendorong peran serta masyarakat dalam pengimplementasian SINGO ini.

Namun peran serta masyarakat sebagai pengguna SINGO secara *online* masih tidak sesuai dengan yang diharapkan pihak Kelurahan Sawojajar. Hal ini disebabkan oleh kurangnya kemampuan masyarakat mengenai teknologi, ketidaktahuan masyarakat mengenai SINGO ini. Ada juga yang disebabkan memang sudah nyaman dengan melakukan pengurusan surat dengan datang langsung ke kantor kelurahan. Terlebih sudah merasakan perbedaan pelayanan aparatur di kantor yang memang semuanya sudah menggunakan SINGO. Masyarakat yang belum mengetahui SINGO ini disebabkan oleh sosialisasi yang kurang maksimal dari pemberi layanan.

Kelurahan Sawojajar mendorong peran serta masyarakat dalam proses pemantauan dan pengawasan dengan menerima kritik dan saran melalui media sosial seperti *facebook*, *twitter*, *email*, *whatsapp* atau bisa juga *sms* dan telepon ke nomor kantor maupun ke nomor admin. Selain itu juga bisa melalui folder pengaduan dan keluhan yang ada di kantor Kelurahan Sawojajar.

e. Kesamaan Hak

Menurut Sinambela (2014:6), pelayanan publik yang berkualitas dapat tercermin melalui indikator pelayanan prima yaitu kesamaan hak. Kesamaan hak yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan, tidak ada diskriminasi dalam pelayanan yang diberikan Kelurahan Sawojajar. Terlebih pelayanan melalui SINGO ini. Seluruh masyarakat Kelurahan Sawojajar yang memiliki NIK Kelurahan Sawojajar dapat menggunakan SINGO dan akan dilayani tanpa adanya perbedaan. Penggunaan NIK ini juga dapat mendeteksi masyarakat yang belum melakukan perekaman biometrik KTP elektronik Bahkan menurut pernyataan Bapak Oda Nusantara selaku sekretaris lurah, dengan menggunakan SINGO pada seluruh pelayanan operator di Kelurahan Sawojajar adalah untuk menghindari adanya diskriminasi tersebut. Pernyataan beberapa aparatur Kelurahan Sawojajar mengenai tidak adanya diskriminasi dalam pelayanan yang mereka berikan pun dibenarkan oleh masyarakat yang berhasil penulis wawancarai. Bahkan salah seorang warga menyatakan bahwa aparatur Kelurahan Sawojajar ramah dan sigap dalam melayani. Keramahan aparatur Kelurahan Sawojajar ini sesuai dengan perilaku pelaksana dalam pelayanan yang diatur dalam pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 .

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Menurut Sinambela (2014:6), pelayanan publik yang berkualitas dapat tercermin melalui indikator pelayanan prima yaitu keseimbangan hak dan kewajiban. Keseimbangan hak dan kewajiban yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara dengan aparatur Kelurahan Sawojajar, dapat diketahui bahwa dalam pengimplementasian SINGO ini juga terdapat keseimbangan hak dan kewajiban antara pemberi dan penerima layanan. Pemberi layanan dalam SINGO memiliki kewajiban memberikan layanan yang terbaik sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kelurahan Sawojajar karena itu merupakan hak masyarakat. Masyarakat sebagai penerima layanan juga memiliki kewajiban yang harus dipenuhi, seperti harus memiliki NIK Kelurahan Sawojajar terlebih dahulu dan melengkapi berkas-berkas yang dibutuhkan. Pemberi layanan dalam SINGO juga memiliki hak, yaitu dapat memberikan verifikasi pada permohonan masyarakat atau tidak tergantung masyarakat sudah memenuhi kewajibannya atau belum. Bahkan dalam SINGO lurah dapat mendelegasikan tanda tangannya kepada sekretaris maupun kepala seksi (kasi) saat tidak berada di tempat karena kesibukan kedinasan sehingga proses pelayanan dapat tetap berjalan. Hal ini membuktikan bahwa pihak Kelurahan Sawojajar berusaha untuk selalu dapat memberikan yang terbaik untuk masyarakatnya dengan memberikan pelayanan dengan tepat waktu. Hal ini sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu ketepatan waktu yang mempunyai arti bahwa penyelesaian

setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Tentang Sistem Pelayanan Malang *Online* di Kelurahan Sawojajar, Kota Malang)

a. Faktor Pendukung

SINGO ini merupakan salah satu contoh penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik. Menurut Indrajit (2006:13-15) menjelaskan bahwa terdapat tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan dalam penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik yaitu:

- a. *Support* (dukungan)
Dukungan adalah elemen pertama dan paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah. Dukungan implementasi program *e-government* yang efektif harus dimulai dari para pimpinan pemerintahan yang berada pada level tertinggi. Dukungan yang diharapkan adalah dalam bentuk disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci untuk mencapai tujuan negara, dialokasikannya sejumlah sumber daya, pembangunan infrastruktur yang mendukung *e-government*, sosialisasi *e-government* secara merata, menyeluruh, dan berkelanjutan;
- b. *Capacity* (kapasitas)
Kapasitas merupakan unsur kemampuan dari pemerintah dalam mewujudkan *e-government*. Ada tiga hal yang harus dimiliki oleh pemerintah terkait dengan elemen ini yaitu ketersediaan sumber daya finansial yang mencukupi, ketersediaan infrastruktur teknologi, serta ketersediaan sumber daya manusia;
- c. *Value* (nilai/manfaat)
Berbagai inisiatif *e-government* tidak ada gunanya jika tidak ada pihak yang diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut dan dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dari *e-government* bukan pemerintah, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand*

side). Untuk itu pemerintah harus teliti dalam menyediakan aplikasi *e-government* agar benar-benar dapat memberi manfaat (*value*) secara signifikan kepada masyarakatnya (Indrajit, 2006:13-15).

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung di lapangan, dapat diketahui bahwa SINGO ini mendapatkan dukungan dari berbagai pihak terutama Walikota Malang sebagai pelindung atau pembina dalam pengembangan inovasi SINGO ini. Selain itu juga mendapat dukungan dari dinas terkait seperti Dispendukcapil Kota Malang dan Diskominfo Kota Malang serta Rajajowas *Community* sebagai bagian dari masyarakat Kelurahan Sawojajar. Dengan adanya dukungan ini berarti terdapat kesepakatan di antara pihak Kelurahan Sawojajar, Walikota Malang, Dispendukcapil Kota Malang, Diskominfo Kota Malang serta Rajajowas *Community* untuk mewujudkan amanah dari Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yaitu negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik melalui SINGO ini.

Kemudian dalam mengimplementasikan SINGO ini Kelurahan Sawojajar telah memiliki kapasitas, yaitu sumber daya. Sumber daya dalam pengimplemetasian SINGO ini pun penulis rasa cukup untuk mendukung pengimplementasian SINGO agar dapat berjalan dengan sukses dan sesuai dengan amanah dari Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Sumber daya yang dimiliki Kelurahan Sawojajar ini adalah sumber daya manusia yang terdiri dari aparatur Kelurahan Sawojajar, ketua RW, dan ketua RT, sumber daya keuangan yang menggunakan APBD Kota

Malang, dan sumber daya teknis atau sarana dan prasarana. Untuk manfaat, masyarakat masih belum maksimal dalam mendapatkan manfaat dari SINGO ini karena masih banyak masyarakat yang belum berpartisipasi aktif sebagai pengguna. Meskipun semua pelayanan yang dilakukan oleh operator telah menggunakan SINGO.

b. Faktor Penghambat

Penyelenggaraan pemerintahan dalam bentuk *e-government* memang tidak semudah membalikkan telapan tangan. Akadun (2009:144) menyatakan bahwa terdapat sejumlah hambatan dalam pelaksanaan *e-government* seperti masalah kuantitas dan kualitas sumber daya manusia dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi yang belum memadai. Hal ini terjadi dalam pengimplementasian SINGO yang tidak semua pemberi layanan di dalamnya memiliki kemampuan untuk mengoperasikannya. Terutama pemberi layanan dari pihak RW. Bahkan masih terdapat RW yang tidak memiliki kemauan untuk menggunakan *android*. Masalah ini tentunya akan menjadi penghambat dalam pengimplementasian SINGO ini. Hal ini juga tidak sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yaitu keprofesionalan yang mempunyai arti bahwa pelaksana pelayanan publik harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. Kemudian dapat diketahui juga berdasarkan hasil wawancara dengan sekretaris lurah bahwa hambatan dalam pengimplemenntasian SINGO ini adalah sosialisasi yang kurang maksimal kepada masyarakat.

Hal ini dikarenakan pihak Kelurahan Sawojajar tidak mengetahui proses sosialisasi yang dilakukan pihak RW kepada masyarakatnya. Hal ini juga berarti bahwa pihak Kelurahan Sawojajar juga tidak tahu apakah sebenarnya pihak RW sudah melakukan sosialisasi atau belum. Pihak Kelurahan Sawojajar hanya mengetahui proses sosialisasi RW yang mengundang kami untuk membantu mereka sosialisasi kepada masyarakatnya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian dalam skripsi ini, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kelurahan Sawojajar mengimplementasikan sebuah sistem pelayanan elektronik kelurahan berbentuk aplikasi yang berbasis *web* dan *android* bernama Sistem Pelayanan Malang *Online* atau lebih dikenal dengan SINGO untuk meningkatkan kualitas layanan mereka kepada masyarakat. SINGO hadir dengan latar belakang masalah pelayanan yang terjadi di Kelurahan Sawojajar, seperti birokrasi yang berbelit, waktu pelayanan yang lama, menjamurnya calo, dan kondisi masyarakat yang heterogen.
2. Semua pelayanan yang dilakukan aparatur Kelurahan Sawojajar telah menggunakan SINGO. Masyarakat Kelurahan Sawojajar diberi kebebasan dalam mengajukan permohonan, dapat secara *online* maupun manual. Namun dengan pengajuan secara *online*, masyarakat akan lebih merasakan manfaat dari SINGO.
3. Pengimplementasian SINGO mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. SINGO masih mengalami kekurangan dalam mencerminkan beberapa indikator pelayanan prima menurut Sinambela (2014:6), yaitu transparansi, kondisional, dan

partisipatif. Kekurangan tersebut adalah kurang transparansi dalam mempublikasikan LAKIP kepada masyarakat, masih adanya pemberi layanan dari pihak RW yang belum memiliki kemampuan yang memadai, dan kurangnya partisipasi masyarakat sebagai pengguna *online* SINGO.

4. Terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi SINGO. Faktor pendukung dalam implementasi SINGO adalah dukungan dari pihak lain dan adanya sumber daya yang memadai. Dukungan dari pihak lain adalah dukungan dari Walikota Malang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, dan Rajajowas *Community*. Sumber daya yang memadai dibedakan menjadi sumber daya manusia, sumber daya keuangan, dan sumber daya teknis. Faktor penghambat dari SINGO, yaitu keterbatasan kemampuan RW dan sosialisasi yang belum maksimal.

B. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan serta kesimpulan tersebut, berikut penulis berikan beberapa saran yang bisa menjadi pertimbangan bagi Kelurahan Sawojajar dalam mengimplementasikan SINGO:

1. Kelurahan Sawojajar sebaiknya membuat SOP dari aplikasi ini karena berdasarkan keterangan dari aparat, SOP SINGO ini belum ada. SOP yang dimaksud adalah adanya kejelasan pembagian tugas aparat dalam penyelesaian permohonan surat yang diajukan masyarakat, seperti mana

saja aparatur yang akan melayani masyarakat melalui jalur *online* dan mana saja aparatur yang melayani masyarakat melalui jalur manual.

2. Kelurahan Sawojajar sebaiknya lebih aktif dalam mempublikasikan LAKIP agar lebih mencerminkan indikator transparansi dalam pelayanan prima.
3. Kelurahan Sawojajar sebaiknya terus memberikan pemahaman melalui jemput bola agar dapat mengubah *mindset* dari pemberi layanan maupun masyarakat yang masih menganggap penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan pemerintah itu sulit.
4. Kelurahan Sawojajar sebaiknya menyediakan aplikasi SINGO dengan berbasis sistem operasi selain *android*, seperti iOS dan *windows* sehingga ketika mengakses pelayanan dari *laptop*, masyarakat tidak harus bolak-balik membuka *website*. Selain itu menyediakannya melalui *play store* pada perangkat *android* maupun *store* pada sistem operasi lainnya.
5. Kelurahan Sawojajar sebaiknya menambahkan menu bantuan atau memberikan petunjuk langsung atau keterangan dalam aplikasi SINGO sehingga masyarakat sebagai pemohon merasa terpandu saat memanfaatkan aplikasi SINGO.

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. 2009. *Teknologi Informasi Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Badan Pusat Statistik. 2017. *Kecamatan Kedungkandang dalam Angka 2017*. Malang: BPS Kota Malang
- Habibullah, Achmad. 2010. *Kajian Pemanfaatan dan Pengembangan E-Government*. Jurnal Administrasi Negara. Vol 23, No 3
- _____. 2017. *Kota Malang dalam Angka 2017*. Malang: BPS Kota Malang
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2010. *Dasar-Dasar & Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek YPN Malang
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Buku Pintar Linux: Membangun Aplikasi e-Government*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- _____. 2006. *Electronic Government: Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi*. Jakarta: PT Alex Media Komputindo
- Irawan, Bambang. 2013. *Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. Jurnal Paradigma. Vol 2, No 1, 174-201
- Junaidi. 2005. *E-government dalam Bingkai Reformasi Administrasi Publik Menuju Good Governance*. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik. Vol 9, No 1
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori, dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Miles, Huberman, dan Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis*. United States of America: SAGE Publications, Inc
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya

- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: CV Alfabeta
- Pratiwi, Yuliatina dkk. 2013. *Implementasi E-Service pada Organisasi Publik di Bidang Pelayanan Pendidikan (Studi tentang Program Penerimaan Siswa Baru (PSB) Real Time Online Dinas Pendidikan Kota Malang)*. Jurnal Administrasi Publik. Vol 1, No 1
- Rachman, Aidi. 2015. *Penerapan Electronic Government dalam Pelayanan Publik di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Provinsi Kalimantan Timur*. eJournal Administrasi Negara. Vol 3, No 1
- Republik Indonesia. 2003. *Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Jakarta
- _____. 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta
- _____. 2008. *Peraturan Walikota Malang Nomor 71 Tahun 2008 Tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi, dan Tata Kerja Kelurahan*. Malang
- _____. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. No. 112, 2009 (Penjelasan dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038). Jakarta
- _____. 2014. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta
- Santoso, Pandji. 2009. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama
- Syafrudin, Ateng. 1991. *Titik Berat Otonomi Daerah pada Perkembangannya*. Bandung: Mandar Maju
- Siagian, Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Rineka Cipta
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sirajuddin, dkk. 2012. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press
- Sudrajat, Raharwindy Kharisma dkk. 2015. *Efektivitas Penyelenggaraan E-government Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Malang*. Jurnal Administrasi Publik. Vol 3, No 12, Hal. 2145-2151

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta

Website

Pemerintah Kota Malang. “*Visi dan Misi*”, diakses pada tanggal 10 Desember 2017 pukul 09.30 WIB dari <https://malangkota.go.id/sekilas-malang/visi-dan-misi/>

_____. “*Makna Lambang*”, diakses pada tanggal 10 Desember 2017 pukul 09.45 WIB dari <https://malangkota.go.id/sekilas-malang/makna-lambang/>



LAMPIRAN

A. Interview Guide (Informan: Pegawai Kelurahan Sawojajar)

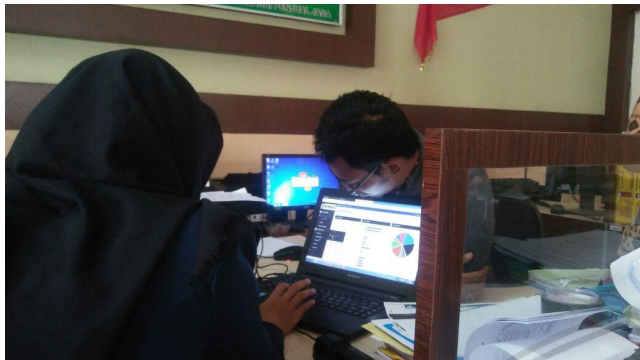
1. Bagaimana kebijakan dan mekanisme implementasi SINGO di Kelurahan Sawojajar?
2. Apakah SINGO sudah memiliki SOP dalam pengimplementasiannya?
3. Bagaimana bentuk transparansi dalam implementasi SINGO di Kelurahan Sawojajar?
4. Bagaimana bentuk akuntabilitas dalam implementasi SINGO di Kelurahan Sawojajar?
5. Bagaimana bentuk kondisional dalam implementasi SINGO di Kelurahan Sawojajar?
6. Bagaimana bentuk partisipatif dalam implementasi SINGO di Kelurahan Sawojajar?
7. Bagaimana bentuk kesamaan hak dalam implementasi SINGO di Kelurahan Sawojajar?
8. Bagaimana bentuk keseimbangan hak dan kewajiban dalam implementasi SINGO di Kelurahan Sawojajar?
9. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam implementasi SINGO di Kelurahan Sawojajar?

B. Interview Guide (Informan: Masyarakat)

1. Apakah anda mengetahui aplikasi SINGO?
2. Bagaimana proses pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sawojajar?
3. Apakah ada yang anda keluhkan dari proses pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sawojajar?
4. Apakah anda mempunyai saran terhadap proses pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Sawojajar?

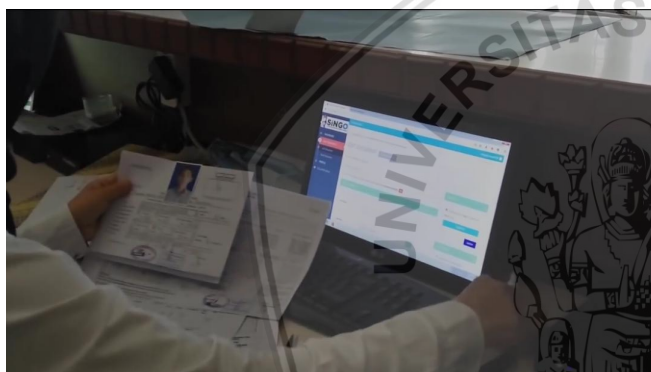


C. Dokumentasi



Wawancara dengan Bapak Joko Sulistiyono selaku Pengadministrasi Umum, Pengelola TIK, dan admin SINGO

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018



Salah Satu Aparatur Kelurahan Sawojajar sedang melayani masyarakat jalur manual menggunakan SINGO

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018



Suasana Ruang Tunggu Pelayanan di Kelurahan Sawojajar

Sumber: Data Primer Hasil Penelitian (Observasi Peneliti), 2018



Salah Satu Ketua RW sedang melakukan *Approving*

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Dokumen Kelurahan Sawojajar), 2018



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254
MALANG

Kode Pos 65125

Malang, 20 Nopember 2017

Kepada

Yth. Lurah Sawojajar

di

Malang

SURAT PENGANTAR
NOMOR: 072/279.JLP/3573/406/2017

Nomor	Jenis yang dikirim	Banyaknya	Keterangan
	Rekomendasi Permohonan Ijin Pendidikan An. DHEWARTIKA SARI (peserta yang terlampir)	1 (satu) lembar	Di liris dengan hormat untuk mendapatkan proses lebih lanjut.

An. KEPALA BAKESBANGPOL

KOTA MALANG

retoris,



HERI MULYONO, SIP., MT.

Pembina

NIP. 19720420 199201 1 001



PEMERINTAH KOTA MALANG
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. A. Yani No. 98 Telp. (0341) 491180 Fax. 474254
MALANG

Kode Pos 65125

REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN
NOMOR : 072/279.11.P/35.73.406/2017

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang serta menunjuk surat Kaprodi Ilmu Adm. Publik FIA UB Malang 16953/UNIB-FIA/11/PN/2017 tgl. 13 Nopember 2017 perihal : Riset/ Survey, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

- a. Nama : DHEA CHARTIKA SARI (peserta : 1 orang terlampir).
b. Nomor Identitas : 14503010110003
c. Judul Penelitian : Implementasi Sistem Pelayanan Elektronik untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik (Studi Kasus Sistem Pelayanan Online di Kelu. Sawojajar Kota Malang).

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan penelitian tugas skripsi yang berlokasi di:
- Kel. Sawojajar Kec. Kedungkandang Kota Malang.

Sepanjang yang bersangkutan memesuki ketentuan sebagai berikut :

- a. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian.
b. Menjaga perilaku dan mentaati tata tertib yang berlaku pada Lokasi tersebut di atas.
c. Mentaati ketentuan peraturan perundang-undangan.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal ditandatangani *s.d Januari 2018*.

Malang, 20 Nopember 2017
An. KEPALA BAKESBANGPOL
KOTA MALANG
Sekretaris,



HERI ADIYONO, SIP., MT.
Pembina
NIP. 19720420 199201 1 001

Tembusan :

- Yth. Sdr. - Kaprodi Ilmu Adm. Publik FIA UB
Malang;
- Camat Kedungkandang Kota Malang;
- Yang bersangkutan.



PEMERINTAH KOTA MALANG
KECAMATAN KEDUNGKANDANG
KELURAHAN SAWOJAJAR

Jl. Raya Sawojajar No. 45 Telp. (0341) 715953 Malang
Kode Pos : 65139

**KEPUTUSAN LURAH SAWOJAJAR
KECAMATAN KEDUNGKANDANG KOTA MALANG
NOMOR : 188.451/ /2 /35.73.03.1008/2015**

**TENTANG
PENUNJUKAN PETUGAS PENGELOLA TIK (TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KOMUNIKASI) KELURAHAN SAWOJAJAR KECAMATAN
KEDUNGKANDANG KOTA MALANG**

LURAH SAWOJAJAR,

- Menimbang : a. bahwa untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan pengelolaan TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) di Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang perlu adanya petugas pengelola TIK;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan Lurah tentang Penunjukan Petugas Pengelola TIK (Teknologi Informasi dan Komunikasi) Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : **PENUNJUKAN PETUGAS PENGELOLA TIK
(TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI)
KELURAHAN SAWOJAJAR KECAMATAN
KEDUNGKANDANG KOTA MALANG**

KESATU : Menunjuk Nama : JOKO SULISTIYONO
NIP : 19811020 201407 1 015
Pangkat : Pengatur Muda

Sebagai Petugas Pengelola TIK di Kelurahan Sawojajar
Kecamatan Kedungkandang

KEDUA : Tugas Pengelola TIK sebagaimana dimaksud dalam diktum KESATU Keputusan Lurah ini adalah :

1. Melaksanakan dan kegiatan pengelolaan TIK;
2. Melakukan pemutakhiran data, berita, foto dan informasi lainnya;
3. Melayani dan menjawab pertanyaan masyarakat yang disampaikan melalui email
4. Melakukan perubahan desain homepage, menu dan sub menu secara berlaka
5. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada Lurah.

KETIGA : Keputusan Lurah ini berlaku sejak tanggal ditetapkan

Ditetapkan di Malang
pada tanggal 3 Agustus 2015

LURAH SAWOJAJAR,

J.A. BAYU WIDJAYA, S.Sos.M.Si

Penata Tingkat I

NIP. 19710731 199203 1 003

Tembusan :

- Yth. 1. Bpk. Walikota Malang (sebagai laporan);
 2. Sdr. Kepala Dinas Kominfo Kota Malang;
 3. Sdr. Inspektur Kota Malang;
 4. Sdr. Kepala Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Malang;
 5. Sdr. Kepala Bagian Pemerintahan Sekretariat Daerah Kota Malang;

Pemerintah Kota Malang
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jl. Mayjen Sungkono Kel. Arjowinangun Kec. Kedungkandang
Telp. (0341) 751535 - MALANG

Malang, 10 Juni 2016

Nomor : 470/834/35.73.316/2016

Sifat : Penting

Lampiran : -

Perihal : **Pemanfaatan Database
Kependudukan oleh SKPD.**

Kepada

Yth. Sdr. LURAH SAWOJAJAR

Di

MALANG

Menindaklanjuti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang : Administrasi Kependudukan dan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 61 tahun 2015 tentang : Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik serta Disposisi Surat Telaah Pemanfaatan Database Kependudukan oleh SKPD dari Bapak Walikota Nomor: 470/189/35.73.316/2016 tanggal 14 April 2016

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka dapat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Dalam pasal 6 Permendagri 61 Tahun 2015 tersebut bahwa Pemerintah Kabupaten/Kota sebagaimana dimaksud dalam pasal 3 huruf c berwenang dan berkewajiban melayani pemanfaatan NIK, Data Kependudukan dan KTP-el kepada lembaga pengguna, meliputi :
 - a. Satuan Kerja Perangkat Daerah kabupaten/Kota; dan ✓
 - b. Badan Hukum Indonesia yang memberikan pelayanan publik yang tidak memiliki hubungan vertikal dengan lembaga pengguna di tingkat pusat.
2. Bahwa berdasarkan pada angka 1 di atas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang telah siap untuk membuka akses pemanfaatan database kependudukan dalam pelayanan publik oleh SKPD di Kota Malang. ✓
3. Sesuai Pasal 6 Permendagri tersebut bahwa Pemanfaatan NIK, Data Kependudukan dan KTP-el oleh lembaga pengguna tingkat Kabupaten/Kota wajib menggunakan aplikasi data warehouse yang dibangun oleh Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dan prosesnya diatur sebagai berikut :
 - a. Permohonan permintaan izin secara tertulis dari pimpinan lembaga Pengguna sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 kepada Bupati/Walikota;
 - b. Pemberian izin pemanfaatan oleh Bupati/Walikota kepada lembaga Pengguna tingkat kabupaten/kota
 - c. Penandatanganan Perjanjian Kerjasama antara Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dengan kepala/pimpinan lembaga Pengguna tingkat Kabupaten/Kota sebagai tindak lanjut dari pemberian izin pemanfaatan sebagaimana dimaksud pada huruf b;
 - d. Pembentukan Tim Teknis oleh lembaga Pengguna yang

PEMERINTAH KOTA MALANG
SECAMATAN KEDUNDKANDANG

- e. Pemberian hak akses oleh Bupati/Walikota berdasarkan permintaan dari lembaga pengguna yang sudah menandatangani Perjanjian Kerjasama;
- f. Bupati/Walikota melalui Dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten/Kota melakukan pengendalian, pengawasan dan evaluasi terhadap Pengguna secara insidentil dan berkala setiap 6 (enam) bulan; dan
- g. Bupati/Walikota melaporkan hasil pengendalian, pengawasan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada huruf f kepada Menteri Dalam Negeri melalui Gubernur secara insidentil dan berkala setiap 6 (enam) bulan.
- h. Pemanfaatan Database Kependudukan tidak dapat dikerjasamakan dengan lembaga yang telah memiliki MoU atau PKS dengan Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri.

Demikian untuk menjadikan periksa



Dra. META WATI IKA WARDANL M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19600528 198603 2 007



PEMERINTAH KOTA MALANG

PERJANJIAN KERJA SAMA

DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG

DENGAN

KELURAHAN SAWOJAJAR KOTA MALANG

TENTANG

PELAKSANAAN INTEGRASI DATABASE KHUSUSNYA VALIDASI DATA
KEPENDUDUKAN BERBASIS NOMOR INDUK KEPENDUDUKAN (NIK) DAN
NOMOR KARTU KELUARGA KOTA MALANG TAHUN 2016

Nomor Dinas Kependudukan dan : 470.1/7541/35.73.316/2016
Pencatatan Sipil

Nomor Kelurahan Sawojajar : 470.1/383/35.73.1008/2016

Pada hari ini *Rabu* tanggal *Sembilan* bulan *Nopember* tahun *Dua Ribu Enam Belas* (09 - 11 - 2016) yang bertanda tangan di bawah ini :

1. Dra. METAWATI IKA
WARDANI, M.Si

: Kepala Dinas Kependudukan Dan
Pencatatan Sipil Kota Malang, Pangkat
Pembina Utama Muda, NIP. 19600528
198603 2 007, berkedudukan di Jalan
Mayjen Sungkono Kel. Arjowinangun
(Perkantoran Terpadu Kota Malang)
Jawa Timur, dalam hal ini disebut
sebagai **PIHAK KESATU**.

2. J.A. BAYU WIDJAYA, S.Sos, M.Si : Lurah Sawojajar Kecamatan
Kedungkandang Kota Malang, Pangkat
Penata Tingkat I, NIP. 19710731
199203 1 003, yang berkedudukan di
Jalan Raya Sawojajar Nomor 45 Kota
Malang, selanjutnya disebut sebagai
PIHAK KEDUA.

PIHAK KESATU dan **PIHAK KEDUA** yang secara bersama-sama disebut **PARA PIHAK**, terlebih dahulu menerangkan dasar-dasar Perjanjian Kerja Sama ini sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 24 tahun 2013;
2. Peraturan Presiden Nomor 112 Tahun 2013 tentang Perubahan ke IV atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2015 tentang Persyaratan, Ruang Lingkup dan Tata Cara Pemberian Hak Akses Serta Pemanfaatan Nomor Induk Kependudukan, Data Kependudukan dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.
4. Disposisi Surat Walikota Malang Tanggal 20 Juli 2016 Tentang Permohonan Izin Pemanfaatan Database Kependudukan

Atas dasar hal-hal tersebut di atas, **PARA PIHAK** setuju dan sepakat untuk mengikatkan diri dalam Perjanjian Kerja Sama tentang pelaksanaan Integrasi Database Khususnya Validasi Data Kependudukan Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga di Kelurahan Sawojajar Tahun 2016 dengan syarat dan ketentuan sebagaimana tercantum dalam pasal-pasal sebagai berikut:

MAKSUD

Pasal 1

Maksud diadakan Perjanjian Kerjasama ini untuk mengintegrasikan data antara database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan database Kelurahan Sawojajar melalui Sistem Validasi Data Kependudukan Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga di Kelurahan Sawojajar untuk memudahkan pencatatan.

TUJUAN

Pasal 2

Tujuan Perjanjian Kerjasama diharapkan tidak adanya perbedaan data identitas penduduk antara database Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan database Kelurahan Sawojajar dalam rangka penerapan Sistem Validasi Data Kependudukan Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga di Kelurahan Sawojajar.

RUANG LINGKUP

Pasal 3

Ruang Lingkup Perjanjian Kerjasama ini adalah integrasi online database **PIHAK KESATU** dengan **PIHAK KEDUA** secara terbatas digunakan untuk pengisian Aplikasi Sistem Validasi Data Kependudukan Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga di Kelurahan Sawojajar.

KEWAJIBAN MASING-MASING PIHAK

Pasal 4

(1). KEWAJIBAN PIHAK KESATU :

Menyediakan database biodata penduduk secara online dengan Nomor Induk Kependudukan (NIK) ke database Kelurahan Sawojajar untuk dimanfaatkan dalam pengisian Aplikasi Sistem Validasi Data Kependudukan Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga di Kelurahan Sawojajar.

(2). KEWAJIBAN PIHAK KEDUA :

Mengelola penggunaan dan menjaga keamanan penggunaan sistem jaringan yang telah disediakan oleh **PIHAK KESATU**.

HAK MASING-MASING PIHAK

Pasal 5

(1). HAK PIHAK KESATU :

Menerima dari **PIHAK KEDUA** mendapatkan akses untuk melihat database yang tersimpan pada **PIHAK KESATU**.

(2). HAK PIHAK KEDUA :

Memanfaatkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) secara online yang disediakan oleh **PIHAK KESATU** guna pengisian Aplikasi Sistem Validasi Data Kependudukan Berbasis Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan Nomor Kartu Keluarga di Kelurahan Sawojajar.

PEMBLAYAAN

Pasal 6

Segala biaya yang ditimbulkan sehubungan dengan pelaksanaan Perjanjian Kerjasama ini, menjadi beban dan tanggung jawab **PIHAK KESATU** dan **PIHAK KEDUA** secara proporsional.

JANGKA WAKTU

Pasal 7

1. Perjanjian kerjasama ini berlaku untuk jangka waktu **1 (satu)** tahun dihitung sejak tanggal ditandatangani.
2. Perjanjian kerjasama ini dapat diubah atau diperpanjang sesuai dengan kebutuhan berdasarkan kesepakatan **PIHAK KESATU** maupun **PIHAK KEDUA**, dengan terlebih dahulu dilakukan koordinasi 3 (tiga) bulan sebelum berakhir masa berlaku perjanjian kerjasama ini
3. Perjanjian kerjasama ini dapat diakhiri sebelum jangka waktu sebagaimana dimaksud ayat 1 dengan ketentuan pihak yang bermaksud mengakhiri perjanjian kerjasama ini dan wajib memberitahukan secara tertulis kepada **PARAPIHAK**.

KORESPONDENSI

Pasal 8

- (1) Semua surat-menyurat atau pemberitahuan-pemberitahuan atau pernyataan-pernyataan atau persetujuan-persetujuan yang wajib dan perlu dilakukan oleh salah satu pihak kepada pihak lainnya dalam pelaksanaan Perjanjian ini, harus dilakukan secara tertulis dan disampaikan langsung dan dialamatkan kepada :

**PIHAK KESATU : DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MALANG**

Jalan Mayjen Sungkono Kel. Arjowinangun
(Perkantoran Terpadu Kota Malang)
Telepon (0341) 751535

PIHAK KEDUA : KELURAHAN SAWOJAJAR

Jalan Raya Sawojajar Nomor 45 Malang
Telepon (0341) 715953

atau kepada alamat lain yang dari waktu ke waktu diberitahukan oleh **PARAPIHAK**, satu kepada yang lain, secara tertulis.

- (2) Pemberitahuan yang diserahkan secara langsung dianggap telah diterima pada hari penyerahan dengan bukti tanda tangan penerimaan pada buku ekspedisi atau buku tanda terima pengiriman.

MONITORING DAN EVALUASI

Pasal 9

PARA PIHAK sepakat untuk melakukan monitoring dan evaluasi atas pelaksanaan Perjanjian Kerjasama ini secara berkala selama 3 (tiga) bulan sekali dalam satu tahun sesuai dengan kesepakatan **PARA PIHAK**.

KETENTUAN LAIN-LAIN

Pasal 10

- (1) Apabila terdapat peraturan dan ketentuan lebih tinggi yang mengatur lain dan/atau melarang isi Perjanjian ini pada saat Perjanjian ini ditandatangani, maka serta merta Perjanjian ini batal demi hukum dan tidak mengikat **PARA PIHAK**.
- (2) Perjanjian ini tetap berlaku walaupun **PARA PIHAK** yang menandatangani Perjanjian ini sudah tidak lagi menduduki jabatannya masing-masing dan selanjutnya akan menjadi tanggung jawab pejabat yang menggantikannya.
- (3) Hal-hal yang belum diatur dan/atau belum cukup diatur dalam Perjanjian ini atau perubahan terhadap isi Perjanjian, akan diatur kemudian oleh **PARA PIHAK** dalam bentuk Perjanjian Tambahan (*Addendum*) yang merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Perjanjian ini.

PENUTUP

Pasal 11

- (1) Perjanjian ini dibuat dan ditandatangani dengan penuh kesadaran, tanggung jawab dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.
- (2) Perjanjian ini dan dibuat dalam rangkap 2 (dua), bermeterai cukup dan mempunyai kekuatan hukum yang sama, masing-masing untuk **PARA PIHAK**, dan untuk keperluan administrasi dibuat rekaman dalam rangkap 1 (satu).

PIHAK KEDUA
LURAH SAWOJAJAR,
KEC. KEDUNGKANDANG
KOTA MALANG,



A. BAYU ENDJAYA, S.Sos, M.Si
Pemata Tingkat I
NIP. 197107311992031003

PIHAK KESATU
KEPALA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MALANG,



Dra. METAWATI IKA WARDANI, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 196005281986032007

DAFTAR RIWAYAT HIDUP CURRICULUM VITAE



Identitas Diri

Nama : Dhea Chartika Sari
 Tempat, Tanggal Lahir : Balikpapan, 20 Mei 1996
 Jenis Kelamin : Perempuan
 Agama : Islam
 Alamat Asal : Jalan Strat III NO. 22-A RT. 11 Kelurahan Karang Rejo, Kecamatan Balikpapan Tengah, Kota Balikpapan 76124
 Pendidikan/Jurusan : S1/Administrasi Publik
 Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi
 Universitas : Universitas Brawijaya
 No. Telepon : 081545322131
 Alamat *E-mail* : d.chartikas@gmail.com

Riwayat Pendidikan

Periode	Sekolah / Institusi / Universitas	Jurusan	Jenjang
2000 - 2002	TK Trisula I Perwari Balikpapan	-	TK
2002 -2008	SDN 001 Balikpapan Kota	-	SD
2008 - 2011	SMPN 2 Balikpapan	-	SMP
2011 - 2014	SMAN 2 Balikpapan	IPS	SMA
2014 - 2018	Universitas Brawijaya	Administrasi Publik	S1