

**INOVASI PELAYANAN  
PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN  
MELALUI PROGRAM SALAM 30 MENIT**

(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Menempuh Gelar Sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**RIZKA RAHMA MAULINA**

**NIM. 145030107111014**



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



**MOTTO**

*"Everything will come to those who keep trying  
with determination and patience."*

**(Edison)**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

Disusun oleh : Rizka Rahma Maulina

NIM : 145030107111014

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, 25 Mei 2018

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

**Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si**  
NIP. 19530807 197903 2 001

**Dr. Siti Rochmah, M.Si**  
NIP. 19570313 198601 2 001

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

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

Hari : Kamis  
Tanggal : 5 Juli 2018  
Waktu : 09.00 – 10.00 WIB  
Skripsi Atas Nama : Rizka Rahma Maulina  
Judul : Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

**Dan dinyatakan LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

Anggota

**Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si**  
NIP. 19530807 197903 2 001

**Dr. Siti Rochmah, M.Si**  
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota

Anggota

**Andhyka Muttaqin, MPA**  
NIP. 201107850421 1 001

**Drs. Stefanus Pani Rengu, M.AP**  
NIP. 19531113 198212 1 001

## 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, 25 Mei 2018

Mahasiswa



Nama : Rizka Rahma Maulina

NIM : 145030107111014

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada sosok inspirasi dalam hidup saya, Bapak Suprijadi yang selalu bekerja keras dalam menghidupi pendidikan anak-anaknya dan tidak pernah sekalipun mendengar keluh kesahnya. Serta kepada sosok perempuan yang saya sayangi, Ibu Siti Harnanik yang selalu mendoakan dan mendukung anak-anaknya untuk kesuksesan di dunia dan di akhirat. Terimakasih teruntuk saudara saya Widya A'Yuni yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya dalam proses penelitian ini.

## RINGKASAN

Rizka Rahma Maulina, 2018. **Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing : Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si dan Dr. Siti Rochmah, M.Si. 158 halaman + xiv

Isu pelayanan publik saat ini merupakan isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Selama ini pelayanan publik di Indonesia dinilai masih belum memuaskan masyarakat. Kehadiran inovasi pelayanan publik merupakan salah satu solusi untuk mengatasi segala permasalahan pelayanan publik yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu membuat inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yang berlokasi di Kota Batu sedangkan situsnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari wawancara dengan beberapa informan yang berkaitan, sedangkan data sekundernya diperoleh dari dokumen-dokumen yang berhubungan dengan topik penelitian. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri dan beberapa alat penunjang seperti pedoman wawancara dan alat bantu lainnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit sudah berjalan dengan baik. Tujuan pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah untuk memberikan pelayanan terbaik berupa kemudahan bagi masyarakat untuk membuat akta kelahiran, tahapan atau proses inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dilihat melalui tahapan atau proses inovasi menurut Rogers serta Aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah kepala dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batu, kepala bidang pencatatan sipil, kepala seksi kelahiran dan kematian, petugas operator, petugas registrasi, petugas loket pelayanan dan masyarakat luas sebagai pemohon akta kelahiran.

Faktor pendukung inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah adanya dasar hukum yang jelas serta adanya dukungan dan komitmen pelaksana program, adanya kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan membangun citra positif kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrat. Faktor penghambat inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah keterbatasan jumlah petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran dan terbatasnya peluang atau kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti diklat ketrampilan maupun karier, tidak adanya sosialisasi lanjutan dari RT maupun RW kepada masyarakat dan persyaratan yang tidak diketahui oleh seluruh masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Program Salam 30 Menit.

## SUMMARY

Rizka Rahma Maulina, 2018. **Innovation of Making Birth Certificate Service Through 30-Minutes Greetings Program (Study on Population and Civil Registration of Batu City)**. Undergraduate Thesis. Science Department of Public Administration, Faculty of Administrative Sciences, Brawijaya University. Advisor Lecturer: Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si and Dr. Siti Rochmah, M.Si. 158 of pages + xii

The current issue of public services is an important issue in the provision of public services in Indonesia. So far, public services in Indonesia are still considered unsatisfactory. The presence of innovation of public service is one solution to overcome all problems of public service which many complained about by society. For that the Office of Population and Civil Registration Batu City make innovation service birth certificate making through the program Salam 30 Minutes.

This research uses descriptive qualitative research type located in Batu Town while its site is in Department of Population and Civil Registration of Batu City. Sources of data used are primary data obtained from interviews with some related informants, while secondary data obtained from documents related to the research topic. Data collection techniques through observation, interview and documentation. While the research instrument is the researcher himself and some supporting tools such as interview guides and other aids.

The result of the research shows that the innovation of birth certificate service through the 30 Minute Salam program has been going well. The purpose of the implementation of service innovation birth certificate is to provide the best service in the form of easiness for the community to make birth certificate, stages or innovation process of birth certificate making services seen through stages or innovation process according to Rogers and Actors involved in the implementation of service innovation making birth certificate is the head the civil registration and civil registration office of Batu City, the head of civil registration, head of birth and death section, operators, registration officers, service counter officers and the wider community as applicants for birth certificates.

Factors supporting the innovation of birth certificate service are the existence of clear legal basis and existence of support and commitment of program implementer, existence of increasingly complex society need and build positive image to society to service given by bureaucrat. The inhibiting factors of service innovation of birth certificate are limited number of service officers making birth certificate and limited opportunity or opportunity for employee to follow in skill and career, no further socialization from RT and RW to society and requirement not known by all society.

**Keywords:** Public Service, Public Service Innovation, Greetings 30 Minutes Program.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Dr. Ratih Nur Pratiwi, M.Si selaku Ketua Komisi Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

5. Ibu Dr. Siti Rochmah, M.Si selaku Anggota Komisi Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
7. Bapak Drs. Maulidiono, MP.d selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang telah bersedia menjadi informan penelitian penulis
8. Bapak Drs. Arsan Abdullah Lumbu selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang telah bersedia menjadi informan penelitian penulis
9. Bapak Kamim Utomo, S.Sos selaku Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang telah bersedia menjadi informan penelitian penulis
10. Ibu Ismi Suryanti selaku Kasi Kelahiran dan Kematian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang telah bersedia menjadi informan penelitian penulis
11. Bapak Siyono selaku petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang telah bersedia menjadi informan penelitian penulis

12. Kakakku tercinta Widya A'Yuni serta seluruh keluarga besarku yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

13. Sahabat-sahabatku Nia, Vanda, Intan, Chrisna, Tiara, Syela, Ivan serta teman-teman Administrasi Publik 2014 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat, doa serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

14. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 24 Mei 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	14
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	15
E. Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II           KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Administrasi Publik.....	18
1. Pengertian Administrasi Publik.....	18
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik.....	19
3. Paradigma Administrasi Publik.....	20
B. Pelayanan Publik.....	23
1. Konsep dan Pengertian Pelayanan Publik.....	23
2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik .....	26
3. Indikator Kualitas Pelayanan Publik.....	26
4. Azas Pelayanan Publik.....	28
5. Prinsip Pelayanan Publik.....	29
C. Inovasi Pelayanan Publik .....	31
1. Definisi Inovasi .....	31
2. Inovasi Pelayanan Publik .....	32
3. Strategi Inovasi Pelayanan Publik.....	34

4. Tahapan atau Proses Inovasi .....	35
5. Tipologi Inovasi Pelayanan Publik .....	38
6. Level Inovasi Pelayanan Publik .....	39
7. Kategori Inovasi Pelayanan Publik .....	40
D. Akta Kelahiran .....	41
E. Program Salam 30 Menit .....	44

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian .....	49
B. Fokus Penelitian .....	50
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian .....	51
D. Sumber dan Jenis Data .....	52
E. Teknik Pengumpulan Data .....	55
F. Instrumen Penelitian .....	57
G. Metode Analisis .....	59
H. Keabsahan Data .....	61

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Penyajian Umum .....	63
1. Gambaran Umum Kota Batu .....	63
a. Kondisi Geografis .....	63
b. Kondisi Demografis .....	65
c. Lambang Kota Batu .....	67
d. Pemerintah Kota Batu .....	70
e. Visi dan Misi Kota Batu .....	70
2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu .....	72
a. Lokasi Penelitian .....	72
b. Visi dan Misi Dispendukcapil Kota Batu .....	74
c. Tujuan Organisasi dan Sasaran Strategis .....	75
d. Struktur Organisasi .....	77
e. Tugas Pokok dan Fungsi .....	77
B. Penyajian Data .....	91
1. Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 menit .....	91
a. Tujuan .....	91
b. Tahapan Atau Proses Inovasi .....	95
c. Aktor yang Terlibat .....	113
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit .....	117
a. Faktor Pendukung Internal dan Eksternal .....	117
b. Faktor Penghambat Internal dan Eksternal .....	123
C. Analisis Data .....	131

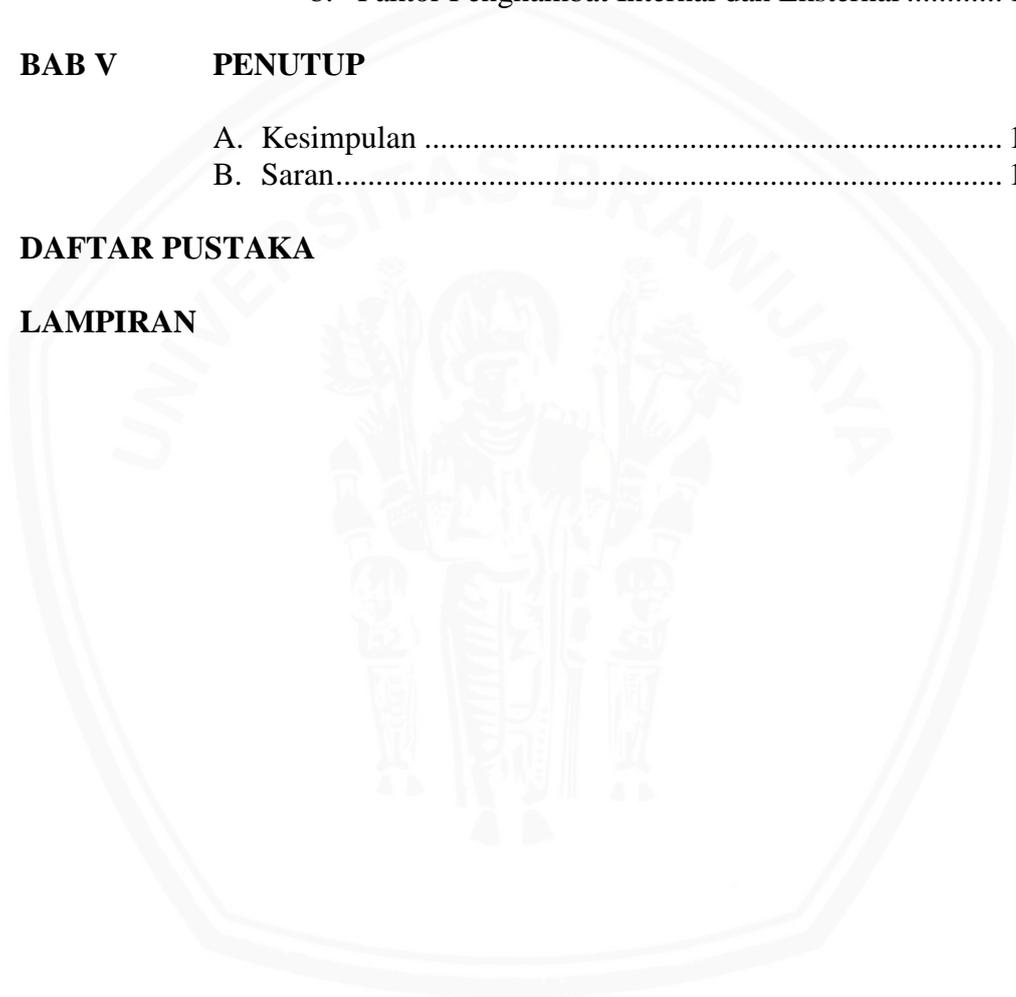
1. Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit .....	131
a. Tujuan .....	131
b. Tahapan Atau Proses Inovasi .....	133
c. Aktor yang Terlibat .....	141
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit .....	143
a. Faktor Pendukung Internal dan Eksternal .....	142
b. Faktor Penghambat Internal dan Eksternal .....	149

**BAB V        PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	154
B. Saran.....	156

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**



**DAFTAR TABEL**

Tabel 1. Data Jumlah Penduduk menurut Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Batu Tahun 2015-2017 .....	10
Tabel 2. Luas Wilayah, Penduduk dan Kepadatan Dirinci Menurut Kecamatan Di Kota Batu Tahun 2017 .....	67
Tabel 3. Jumlah Penduduk Akhir Tahun Berdasarkan Kecamatan, Jenis Kelamin dan Sex Rasio di Kota Batu Tahun 2017 .....	68
Tabel 4. Jumlah Desa, Kelurahan, Dusun, RW dan RT berdasarkan Kecamatan di Kota Batu Tahun 2017 .....	71
Tabel 5. Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu .....	74
Tabel 6. Tujuan Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit.....	95
Tabel 7. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Sebelum Adanya Inovasi.....	104
Tabel 8. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Sesudah Adanya Inovasi .....	106
Tabel 9. Laporan Data Cakupan Kepemilikan Akta Kota Batu Tahun 2015.....	112
Tabel 10. Laporan Data Cakupan Kepemilikan Akta Kota Batu Tahun 2016... ..	112
Tabel 11. Laporan Data Cakupan Kepemilikan Akta Kota Batu Tahun 2017... ..	113
Tabel 12. Laporan Data Cakupan Kepemilikan Akta Kota Batu Tahun 2018... ..	113
Tabel 13. Aktor yang Terlibat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Salam 30 Menit .....	116

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1. Komponen Analisis Data Model Interaktif .....	61
Gambar 2. Peta Kota Batu.....	65
Gambar 3. Lambang Kota Batu .....	68
Gambar 4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.....	78
Gambar 5. Foto Wawancara dengan Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian ..	100
Gambar 6. Alur Proses Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Salam 30 Menit.....	107
Gambar 7. Foto Wawancara dengan Petugas Operator .....	115
Gambar 8. Foto Petugas Loker Pelayanan dan Pemohon .....	125
Gambar 9. Foto Petugas Loker Pelayanan dan Pemohon .....	126
Gambar 10. Foto Sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.....	129

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Foto Observasi

Lampiran 2. Wawancara dengan Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Lampiran 3. Wawancara dengan Pemohon Akta Kelahiran

Lampiran 4. Formulir Akta Kelahiran

Lampiran 5. Surat Riset Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Lampiran 6. Surat Izin Riset dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Model Penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia pada saat ini adalah model otonomi daerah. Dimana model penyelenggaraannya ditandai dengan adanya pelimpahan kewenangan yang diberikan pusat kepada daerah dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah. Otonomi daerah itu sendiri muncul seiring dengan adanya asas desentralisasi. Desentralisasi adalah pembentukan daerah otonom dan/atau penyerahan wewenang tertentu oleh pemerintah pusat (Hoessein dalam Sunarno, 2012:13). Dengan adanya otonomi daerah yang diiringi dengan desentralisasi, pemerintah daerah berhak mengurus dan mengatur semua urusan pemerintahan berdasarkan aspirasi dan kepentingan masyarakat setempat. Hal tersebut sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan “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.

Pada era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk lebih optimal dan mampu menjawab tuntutan dari masyarakat yang semakin tinggi, baik dari segi kualitas maupun dari segi kuantitas pelayanan. Otonomi daerah bertujuan meningkatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat agar lebih efisien dan responsif terhadap

kebutuhan, potensi maupun karakteristik masing-masing daerah sehingga pelayanannya akan lebih berkualitas. Otonomi daerah yang dihasilkan diharapkan dapat memangkas rentang birokrasi yang panjang untuk menghindari penundaan kualitas dari layanan publik yang menjadi kewajiban pemerintah kepada masyarakatnya. Keberhasilan proses desentralisasi dapat diukur dari kualitas layanan publik yang semakin baik. Otonomi daerah yang hanya dimaksudkan untuk menggantikan peran pemerintah pusat di daerah tanpa melakukan perubahan, maka sangat sulit berdampak positif. Oleh sebab itu kualitas pelayanan publik menjadi hal yang paling penting dalam implementasi otonomi daerah.

Pemerintah daerah berhak membuat suatu kebijakan dengan tujuan untuk mengatur kehidupan orang banyak demi terselenggaranya suatu pemerintahan yang baik. Pada dasarnya kebijakan publik merupakan bentuk nyata dari kehadiran pemerintah dalam berbagai urusan terutama di lingkungan masyarakat dalam mengelola dan mengurus kepentingan publik. Bentuk upaya pemenuhan kepentingan publik diantaranya berupa penyediaan barang maupun jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam konteks inilah kebijakan publik memiliki relasi fungsional yang erat dengan kegiatan pelayanan publik. Sinambela (2010:3) mengatakan bahwa pada dasarnya manusia sangat membutuhkan pelayanan, pelayanan merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan bagi setiap orang sehingga tidak bisa dipisahkan antara pelayanan dan kebutuhan manusia. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh organisasi baik penyelenggara pelayanan itu dari pemerintah maupun swasta yang kegiatan pelayanan publik tersebut ditujukan untuk melayani masyarakat sebagai penerima pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan yang berlaku dalam pemberian pelayanan publik.

Pelayanan publik saat ini menjadi sebuah isu yang sentral dalam pembangunan di Indonesia. Di negara-negara berkembang seperti Indonesia ini dapat kita lihat mutu pelayanan publik merupakan suatu masalah yang seringkali muncul, hal tersebut terjadi karena di negara berkembang pada umumnya permintaan akan pelayanan jauh melebihi dari kemampuan pemerintah untuk memenuhinya. Pelayanan publik yang terjadi selama ini mendapatkan berbagai penilaian dari masyarakat. Proses pemberian pelayanan publik oleh pemerintah tidak dipungkiri masih terdapat permasalahan-permasalahan yang muncul meskipun telah ditetapkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik sebagai regulasi yang memberikan kepastian hukum bagi masyarakat dan penyelenggara pelayanan publik. Permasalahan tersebut datang dari pemberi layanan publik maupun fasilitas yang diberikan yang masih dianggap kurang oleh masyarakat. Pengaduan

masyarakat terkait pelayanan publik antara lain mengenai pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak jelas dalam memberikan informasi, lambat dan melelahkan bagi masyarakat.

Tuntutan masyarakat pada era reformasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan mutu penyelenggaraan pelayanan publik, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan. Pelayanan publik merupakan bagian yang paling penting dalam praktik pelaksanaan otonomi daerah. Dengan tingkat keragaman dan penyebaran yang luas, maka sangatlah rentan bagi suatu pemerintahan dapat memenuhi kebutuhan layanan masyarakat sesuai dengan tingkat kebutuhan apalagi tingkat kepuasan masyarakat. Pemerintah daerah diharapkan mampu memainkan perannya dalam membuka peluang memajukan daerah dengan melakukan identifikasi potensi sumber-sumber pendapatannya dan mampu menetapkan belanja daerah secara ekonomis, efektif dan efisien. Sementara itu di sisi lain penerima pelayanan publik harus memiliki pemahaman dan timbal balik terhadap penyimpangan atau pelayanan yang tidak berkualitas yang muncul dalam praktik penyelenggaraan pelayanan publik. Keterlibatan aktif dari masyarakat baik dalam mengawasi maupun menyampaikan keluhan terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik menjadi faktor penting bagi perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dilihat dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah merupakan aktor pertama dan utama yang bertanggung jawab dalam upaya pemenuhan hak-hak rakyat. Hal ini mengindikasikan bahwa pemerintah harus berpihak kepada masyarakat, Osborne dan Gaebler (dalam Rasyid, 1996:263) memahami, keberpihakan ini sebagai tuntutan mendekatkan pemerintah dengan masyarakat sehingga pemerintah dapat memberikan respon secara cepat terhadap kebutuhan masyarakat yang dinamis.

Pelayanan publik di Indonesia belum dapat direalisasikan dengan baik, hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat terhadap perbaikan kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin besar, sedangkan di sisi lain praktik penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perbaikan yang berarti (Ainur Rohman, Ahmad & dkk, 2010). Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia dari aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. *Governance and Desentralization Survey (GDS) 2002* (dalam Dwiyo dkk, 2003: 102) menemukan tiga masalah penting yang banyak terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu:

1. Masih banyaknya diskriminasi pelayanan. Pelayanan publik masih sangat dipengaruhi oleh hubungan kekerabatan, kesamaan afiliasi politik, etnis dan agama.
2. Tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan. Ketidakpastian akan biaya dan waktu menjadi penyebab sering terjadinya korupsi, kolusi dan nepotisme sebab para pengguna jasa cenderung membayar dengan biaya lebih untuk mendapatkan kepastian dan kualitas pelayanan.

### 3. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pemahaman masyarakat tentang dasar hukum yang ditetapkan menjadi salah satu hal penting untuk menjamin standar pelayanan publik yang berkualitas. Begitu juga dengan pemahaman masyarakat tentang formulasi kebijakan publik yang mengatur tentang prosedur dan mekanisme pemberian pelayanan publik dapat diukur dari kemudahan masyarakat untuk memahami prosedur, kesiapan birokrasi untuk memberikan kejelasan kepada masyarakat, informasi yang transparan tentang standar pelayanan publik serta perilaku petugas pelayanan publik terhadap masyarakat dalam praktik penyelenggaraan layanan publik.

Untuk menyikapi masalah pelayanan publik yang sering dikeluhkan oleh masyarakat, Provinsi Jawa Timur sendiri mempunyai komitmen untuk meningkatkan pelayanan publik dengan mengeluarkan Peraturan Daerah (Perda) Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur yang dapat dijadikan pijakan atau landasan hukum bagi usaha peningkatan kualitas pelayanan publik di daerah. Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satunya dengan cara memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Bagi sektor publik berinovasi lebih merupakan tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik yang berkinerja lebih tinggi. Dalam inovasi tidak hanya sekedar terjadi

perubahan dari suatu keadaan menuju keadaan yang lain, tetapi juga terjadi sesuatu yang baru.

Sebuah inovasi dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta dampaknya bagi masyarakat terutama untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang kurang menampakkan hasil. Sangat baik apabila ada terobosan atau kreatifitas dari aparatur Negara untuk memperbaiki pelayanan publik. Pelayanan publik yang tidak kalah pentingnya untuk diperbaiki adalah pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Kependudukan dan pencatatan sipil merupakan salah satu dari berbagai dokumen kegiatan pelayanan masyarakat yang ditetapkan oleh pejabat administrasi negara melalui prosedur tertentu. Administrasi kependudukan menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan adalah sebagai berikut:

“Rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Masalah kependudukan dan pencatatan sipil menyangkut dua sisi kepentingan yaitu, kepentingan pemerintah daerah untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat agar sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan, di sisi lain adalah kepentingan kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan kependudukan guna mendapatkan hak sebagai warga Negara di Indonesia. Regulasi yang mengatur tentang administrasi kependudukan mengalami perubahan dari Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjadi Undang-Undang No 24 Tahun 2013 tentang

Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Tujuan utama dari perubahan undang-undang yang dimaksud adalah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Mengenai kewajiban penduduk pada aturan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 maupun Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 masih tetap sama yaitu mendukung terwujudnya tertib administrasi kependudukan. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan Sipil. Kota Batu merupakan salah satu dari sekian banyak kota yang saat ini telah mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah berupaya meningkatkan kualitas pelayanan salah satunya adalah pelayanan administrasi pencatatan sipil melalui inovasi dalam hal penerbitan akta kelahiran. Akta kelahiran merupakan komponen utama dalam pengurusan administrasi seumur hidup. Fungsi akta kelahiran antara lain adalah sebagai identitas warga negara, komponen administrasi dalam membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), paspor, pendaftaran sekolah, asuransi, pernikahan dan lain-lain. Akta kelahiran juga merupakan suatu identitas yang dapat membuktikan bahwa orang yang bersangkutan memiliki kejelasan status yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan mempunyai kedudukan yang sama sebagai Warga Negara Indonesia. Oleh karena itu setiap warga negara wajib dan berhak untuk

memiliki akta kelahiran. Seperti yang terdapat dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh:

1. Dokumen kependudukan;
2. Pelayanan yang sama dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
3. Perlindungan atas data pribadi;
4. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
5. Informasi mengenai data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil dirinya dan/atau keluarganya; dan
6. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta penyalahgunaan data pribadi oleh instansi pelaksana.

Pentingnya sebuah akta kelahiran ternyata tidak didukung dengan kesadaran masyarakat, hal ini dibuktikan dengan banyaknya keterlambatan pengurusan akta kelahiran. Sampai saat ini masih banyak penduduk yang mengabaikan atau kurang paham akan pentingnya akta kelahiran. Akta kelahiran wajib dimiliki bagi penduduk yang mengalami peristiwa kelahiran dan akta kelahiran tersebut sangat penting untuk menentukan status hukum seseorang. Di bidang pencatatan kelahiran ini, menurut laporan penelitian yang dilaksanakan BPS (Badan Pusat Statistik) menyebutkan bahwa di Indonesia baru 30,6% anak-anak berusia di bawah lima tahun yang tercatat atau yang memiliki akta kelahiran. Berikut adalah data jumlah penduduk menurut kepemilikan akta kelahiran di Kota Batu dari tahun 2015 sampai 2017

**Tabel 1. Data Jumlah Penduduk menurut Kepemilikan Akta Kelahiran di Kota Batu tahun 2015-2017**

No.		Tahun		
		2015	2016	2017
	Mempunyai Akta Kelahiran	51.139	71.223	85.434
	Tidak Mempunyai Akta Kelahiran	163.540	147.583	135.949
	Jumlah	214.679	218.806	221.383

*Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (diolah peneliti)*

Berdasarkan tabel 1.1 jelas sekali terlihat bahwa kesadaran masyarakat Kota Batu akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran masih sangat rendah, hal tersebut dapat dibuktikan dari tahun ke tahun dengan lebih banyaknya masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran dibanding dengan masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran. Meskipun pada setiap tahunnya jumlah masyarakat yang sudah memiliki akta kelahiran semakin bertambah dan jumlah masyarakat yang tidak memiliki akta kelahiran semakin berkurang.

Selain disebabkan oleh rendahnya kesadaran masyarakat, faktor lain yang menyebabkan keterlambatan dalam pengurusan pembuatan akta kelahiran adalah tidak lengkapnya persyaratan dokumen masyarakat untuk pengajuan penerbitan akta kelahiran yang disebabkan oleh berbagai hal, contohnya seperti orang tua yang tidak memiliki surat nikah, orang tua tidak memiliki KTP dan lain sebagainya. Faktor lainnya adalah masyarakat malas untuk berurusan dengan birokrasi karena selalu beranggapan negatif bahwa pelayanan yang diberikan oleh birokrasi adalah pelayanan yang berbelit-belit, dan faktor waktu

penyelesaian dokumen akta kelahiran relatif lama karena banyaknya berkas yang diverifikasi dilakukan secara manual dan tidak diimbangi dengan jumlah petugas yang mencukupi. Salah satu permasalahan yang juga menjadi bahan keluhan masyarakat adalah kurangnya akses informasi terkait pelayanan akta kelahiran.

Untuk menjawab permasalahan-permasalahan yang telah disampaikan di atas, maka dibutuhkan suatu inovasi terhadap proses pelayanan yang ada, sehingga pada awal tahun 2017 dilaksanakan sebuah inovasi yaitu Program Salam 30 Menit sebagai solusi pelayanan penerbitan akta kelahiran. Program Salam 30 Menit tersebut merupakan suatu kebijakan dari kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang kemudian dituangkan ke dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pembuatan akta kelahiran yang mana mulai dari pengajuan pembuatan akta kelahiran sampai terbitnya akta kelahiran tersebut hanya dibutuhkan waktu selama 30 menit saja termasuk terbitnya Kartu Keluarga (KK) baru dan Kartu Identitas Anak (KIA) atau disebut juga sebagai layanan *three in one*, yaitu satu kali proses mendapatkan tiga *output* berupa akta kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Ini berlaku bagi pengurusan pembuatan akta kelahiran bagi bayi yang baru lahir. Program Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini berlandaskan hukum pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang

Administrasi Kependudukan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Perda Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur, Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 58 tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Yang menjadi urgensi dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu adanya tuntutan dari masyarakat untuk kecepatan pelayanan pembuatan akta kelahiran, karena pelayanan pembuatan akta kelahiran pada sebelumnya mulai dari pengajuan sampai terbitnya akta kelahiran memerlukan waktu selama 14 hari kemudian dipersingkat menjadi 7 hari dan dipersingkat lagi menjadi 3 hari, sedangkan pelayanan publik semakin meningkat dalam era globalisasi sekarang ini, terlebih lagi dengan perkembangan teknologi informasi yang demikian pesat telah membuka akses informasi kepada segenap lapisan masyarakat, dimana masyarakat dapat membandingkan pelayanan publik antar berbagai negara dan sebagai konsekuensinya tuntutan pelayanan publik yang semakin berkualitas tidak dapat dihindari lagi. Tujuan dari program Salam 30 Menit itu sendiri antara lain untuk meningkatkan kecepatan pelayanan, meminimalisir prosedur yang panjang serta untuk mempercepat pencapaian

target dari kepemilikan akta kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Namun demikian praktik yang ada di lapangan masih ditemui beberapa permasalahan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit ini, diantaranya masalah komunikasi yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang program pelayanan tersebut dikarenakan penyebaran informasi yang masih kurang. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Maulidiono selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, menyatakan bahwa:

“Sampai saat ini masih banyak masyarakat yang belum mengetahui inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 menit ini. Hal ini bukan disebabkan karena kurangnya penyampaian informasi dari Dispendukcapil kepada masyarakat, melainkan Dispendukcapil sudah melakukan sosialisasi kepada seluruh jajaran RT, RW sampai tingkat desa maupun kelurahan di seluruh Kota Batu, namun dari pihak merekalah yang belum menyampaikan hal tersebut kepada masing-masing warganya.” (Wawancara pada tanggal Maret 2018, pukul 14.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Berdasarkan pengamatan peneliti juga masih menemukan kurangnya sarana dan prasarana yang mendukung seperti loket pelayanan pembuatan akta kelahiran yang hanya tersedia satu loket saja dan kurangnya jumlah petugas verifikasi berkas pemohon akta kelahiran sehingga harus menunggu cukup lama apabila jumlah pemohon cukup banyak menjadikan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran ini sedikit terhambat. Melihat pentingnya pelayanan yang berkualitas agar masyarakat yang dilayani merasa puas maka diharapkan prosedur yang sederhana dan kemampuan pegawai dalam suatu instansi terutama instansi pemerintahan untuk mewujudkan kualitas pelayanan yang

maksimal, efektif dan efisien, maka inovasi pelayanan publik melalui program Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi penting untuk diteliti, dan menurut peneliti perlu dilakukan suatu kajian secara ilmiah dengan judul: **“Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang ada, maka tujuan penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

2. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dari segi akademis maupun segi praktis, diharapkan penelitian dapat memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi dunia pendidikan khususnya dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik yang di dalamnya memuat konsep implementasi kebijakan dan kependudukan.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi media informasi bagi masyarakat untuk membantu mensukseskan program Salam 30 Menit. Serta hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dan mensosialisasikan program Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

## **E. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika pembahasan dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN:**

Bab ini berisi pendahuluan yang menguraikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA:**

Bab ini berisi kajian pustaka yang menguraikan teori-teori yang berkaitan dengan masalah yang diteliti yang digunakan sebagai landasan atau acuan dalam membahas dan menganalisa permasalahan.

### **BAB III METODE PENELITIAN:**

Bab ini berisi tentang metode penelitian yang menjelaskan metode penelitian yang digunakan oleh peneliti, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN:**

Pada bab ini peneliti menguraikan hasil dan pembahasan penelitian yang mencakup penyajian data dan analisis data yang diperoleh peneliti selama melakukan penelitian serta memaparkan interpretasi hasil analisis data penelitian.

**BAB V PENUTUP:**

Bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari penelitian berdasarkan pembahasan dan interpretasi hasil analisis data penelitian. Dalam bab ini juga disertakan saran-saran dari peneliti yang sesuai dengan kesimpulan yang telah peneliti uraikan sebelumnya.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik (Negara) menurut Lembaga Administrasi Negara dalam Sjamsiar (2010:118) adalah administrasi mengenai Negara dalam keseluruhan arti, unsur, dimensi dan dinamikanya. Lain halnya dengan Hebert A. Simon dalam Sjamsiar (2010:117) yang mendefinisikan administrasi publik sebagai kegiatan dari sekelompok manusia dalam mengadakan usaha kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Sedangkan menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2014:3) administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Selain itu menurut Dimock & Fox dalam Keban (2014:5) administrasi publik merupakan produksi barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen. Definisi tersebut melihat administrasi publik sebagai kegiatan ekonomi atau serupa dengan bisnis tetapi khusus dalam menghasilkan barang dan pelayanan publik.

Dari beberapa definisi yang telah diuraikan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa administrasi publik merupakan suatu kerjasama yang dilakukan lebih dari satu orang, kelompok, lembaga dan negara untuk

mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati bersama agar dapat memenuhi kepentingan bersama yaitu kepentingan publik secara efektif dan efisien.

## 2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Menurut Keban (2014:11) ruang lingkup administrasi publik ada 6 (enam) dimensi strategis antara lain:

- a. Dimensi Kebijakan, menyangkut proses pembuatan keputusan untuk penentuan tujuan dan cara atau alternatif terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.
- b. Dimensi Organisasi, berkenaan dengan pengaturan struktur dan hirarki yang meliputi pembentukan unit, pembagian tugas antar unit (lembaga-lembaga publik), penetapan prosedur, aturan dan standar untuk mencapai tujuan organisasi.
- c. Dimensi Manajemen, menyangkut proses bagaimana kegiatan-kegiatan yang telah dirancang dapat diimplementasikan untuk mencapai tujuan organisasi melalui prinsip-prinsip tertentu.
- d. Dimensi Etika dan Moral, memberikan tuntunan moral terhadap administrator tentang apa yang salah dan apa yang benar atau apa yang baik dan apa yang buruk.
- e. Dimensi Lingkungan, diibaratkan dengan suhu atau iklim serta karakteristik lokasi dimana tubuh manusia bertumbuh dan berkembang manakala iklim atau suhu serta lokasi kurang cocok

atau bersifat mengancam tubuh manusia maka tubuh tersebut akan sakit atau terhambat untuk berkembang.

- f. Dimensi Akuntabilitas Kinerja, merupakan dimensi yang menggambarkan dunia administrator yang telah dipercayakan sebagai pihak yang profesional dan bermoral itu dituntut untuk mempertanggungjawabkan segala perbuatan dan keputusannya kepada pihak yang seharusnya mereka layani dalam bentuk kinerja.

### 3. Paradigma Administrasi Publik

Paradigma adalah teori dasar atau cara pandang fundamental yang dilandasi nilai-nilai tertentu, berisikan teori pokok, konsep, metodologi atau cara pendekatan yang dapat dipergunakan para teoritisasi dan praktisi dalam menanggapi suatu permasalahan bagi kemajuan hidup dan kehidupan manusia. Berikut adalah paradigma administrasi publik:

- a. *Old Public Administration (OPA)*

Menurut Syafri (2012:160) fokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah struktur organisasi dan atau prinsip-prinsip manajemen, sedangkan lokusnya adalah birokrasi pemerintahan dan organisasi bisnis. Nilai yang dikejar adalah efisiensi, efektivitas, ekonomi dan rasionalitas. Paradigma ini berpandangan bahwa organisasi publik paling efisien sebagai suatu sistem tertutup sehingga ketertiban warga Negara dalam pemerintahan dibatasi.

b. *New Public Management* (NPM)

Kemunculan konsep NPM merupakan reaksi terhadap kelemahan birokrasi tradisional dalam paradigma administrasi publik klasik. Konsep NPM adalah menganut nilai-nilai dan praktek-praktek administrasi bisnis yang diterapkan ke dalam praktek administrasi publik. Menurut Syafri (2012:195), NPM berkehendak meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial.

c. *New Public Service* (NPS)

Ketidakberhasilan NPM mewujudkan administrasi publik yang berkeadilan sosial melahirkan penekatan baru yang berorientasi kepentingan masyarakat yaitu NPS. Menurut Syafri (2012:196), NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. NPS memperbaiki ini dengan konsep pelayanan kepada warga masyarakat bukan kepada pelanggan dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik. Denhart dalam Pasolong (2007:36) memberikan pemahaman bahwa NPS membuat ide pokok sebagai berikut:

1. *Service Citizen, Not Customers*

Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparatur pelayanan publik tidak hanya merespon

keinginan pelanggan (*customer*), tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan dan antara warga Negara (*citizen*).

## 2. *Seek the Public Interest*

Administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.

## 3. *Value Citizenship over Entrepreneurship*

Kepentingan publik lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.

## 4. *Think Strategically, Act Democracally*

Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggungjawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.

## 5. *Recognized that Accountability is Not Simple*

Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan

perundang-undangan, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.

#### 6. *Serve rather than Steer*

Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.

#### 7. *Value people, not just Productivity*

Oganisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya jika mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasar dari pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

## **B. Pelayanan Publik**

### **1. Konsep dan Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai:

“Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan

Publik menerangkan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Sedangkan menurut Ratminto dan Winarsih (2007:5), pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menurut Pasolong (2007:128) pelayanan publik didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Berdasarkan definisi yang disebutkan di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara maupun Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara nomor 63/Kep/M.PAN/7/1013 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat dikategorikan dalam tiga kategori utama, yaitu:

a. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan dasar kepada masyarakat adalah fungsi pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan taraf kesejahteraan rakyat, meliputi:

1. Kesehatan
2. Pendidikan Dasar
3. Bahan Kebutuhan Pokok

b. Pelayanan Umum

Pelayanan umum merupakan layanan pemerintah berkaitan dengan pelayanan administrasi dan barang untuk memenuhi kepentingan masyarakat, meliputi:

1. Pelayanan administrasi (pembuatan e-KTP, Surat tanah, akta kelahiran, akta kematian, BPKB, STNK, IMB, paspor)
2. Pelayanan barang (jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyedia kebutuhan air bersih)

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa meliputi pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, transportasi jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase jalan dan trotoar, penanggulangan bencana dan pelayanan sosial.

## 2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Adanya kualitas pelayanan publik pada dasarnya digunakan sebagai ukuran untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian terhadap persyaratan. Apabila persyaratan tersebut dikatakan baik maka dapat dikatakan kualitas pelayanan yang telah disediakan sudah baik, dan begitu pula sebaliknya. Menurut Mentomogerry dalam Pasolong (2007:132) menyebutkan bahwa suatu produk atau barang dan jasa dikatakan bermutu jika produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Sementara itu Gerson dalam Pasolong (2007:134) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi hal tersebut menjadi tidak penting ketika pelanggan merasa tidak puas. Berdasarkan teori di atas dapat disimpulkan bahwa sebuah pelayanan tidak hanya dikatakan bermutu apabila secara aspek fisik dapat memenuhi kebutuhan.

## 3. Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Indikator kualitas pelayanan publik menggunakan indikator yang dikemukakan oleh Zeithmal, Pasuraman & Berry dalam Dwiyanto (2008:145) yaitu sebagai berikut:

### 1. Bukti langsung (*tangible*)

Kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah:

- a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan

- d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Keandalan (*reliability*)

Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

3. Daya tanggap (*responsiveness*)

Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

Indikatornya adalah:

- a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
- e. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas

4. Jaminan (*assurance*)

Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Kepedulian (*emphaty*)

Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah:

- a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membedakan)
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

**4. Azaz Pelayanan Publik**

Ada 6 (enam) asas pokok dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut Sadhana (2010:135), antara lain:

- a. Transparansi,
- b. Akuntabilitas,

- c. Kondisional,
- d. Partisipasi,
- e. Kesamaan Hak,
- f. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan Umum;
- b. Kepastian Hukum;
- c. Kesamaan Hak;
- d. Keseimbangan Hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif;
- h. Keterbukaan
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan Khusus bagi Kelompok Rentan;
- k. Kepastian Waktu; dan
- l. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan

##### **5. Prinsip Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik harus sesuai dengan prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang

menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan  
Kejelasan ini kejelasan dalam hal:
  - 1) Pelayanan teknis dan administratif pelayanan publik
  - 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses  
Tempat dan lokas serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. 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 parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## C. Inovasi Pelayanan Publik

### 1. Definisi Inovasi

Istilah inovasi menemukan pengertian modernnya untuk pertama kali dalam *Oxford English Dictionary* edisi tahun 1939 dalam Suwarno (2008:8) yaitu, "...*The act of introducing a new product into market*". Dalam hal ini inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan. Menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, pengertian inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Menurut Hamel (Ancok, 2012:34) inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama berpengaruh signifikan terhadap cara sebuah manajemen dijalankan. Sedangkan menurut West & Farr (Ancok, 2012:34) inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat. menurut Taufik dalam Putri (2013:126),

beberapa faktor yang dinilai sebagai faktor penyebab (sumber bagi) inovasi (dan biasanya saling terkait) antara lain adalah:

- a. Perkembangan/kemajuan teknologi
- b. Perubahan kebutuhan/keinginan atau “selera” konsumen
- c. Perubahan dalam segmen pasar dan kemunculan segmen pasar baru
- d. Tekanan persaingan yang semakin ketat
- e. Perubahan atas faktor produksi dan faktor ekonomi tertentu (misalnya nilai tukar mata uang)
- f. Peraturan/kebijakan pemerintah

Berdasarkan teori tersebut dapat disimpulkan bahwa terdapat berbagai macam sumber munculnya sebuah inovasi. Tuntutan kondisi maupun regulasi dapat menjadi salah satu pemicu munculnya sebuah inovasi. Inovasi juga dianggap sebagai sebuah solusi dalam pengembangan penerapan nilai praktis untuk meningkatkan sebuah produk maupun proses produksi.

## **2. Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi dalam pelayanan publik menurut Setijaningrum (2009:83) dapat diartikan sebagai pembaharuan/ciptaan kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik. Sedangkan secara khusus inovasi di dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung cukup lama dan berskala cukup umum sehingga

dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap perubahan organisasi dan tata hubungan organisasi.

Inovasi dalam pelayanan publik memiliki ciri khas, yaitu sifatnya yang *intangible* karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver (users)*, atau hubungan antar berbagai bagian di dalam organisasi atau mitra sebuah organisasi. Ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi di dalam pelayanan publik menurut Ardhiansyah (2016:24) bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan/atau alat baru dalam pelayanan masyarakat. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya penyimpangan dari prosedur melainkan sebagai upaya dalam mengisi, menafsirkan dan menyesuaikan aturan mengikuti keadaan setempat.

Proses kelahiran suatu inovasi bisa didorong oleh bermacam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik ini bisa lahir dalam bentuk inisiatif seperti:

- a. Kemitraan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan pemerintah, sektor swasta dengan pemerintah, CBO-NGO dengan pemerintah.

- b. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
- c. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum atau keamanan masyarakat)
- d. Peningkatan pengayaan peran atas sistem internal pemerintahan yang sebelumnya sudah ada di dalam masyarakat.

### 3. Strategi Inovasi Pelayanan Publik

Definisi strategi menurut Tjiptono (2008:3) adalah suatu rencana untuk pembagian dan penggunaan kekuatan militer dan material pada daerah-daerah tertentu untuk mencapai tujuan tertentu. Strategi inovasi menurut Hadjimanolis & Dickson (2000) adalah berkaitan dengan respon strategi perusahaan dalam mengadopsi inovasi. Dalam penelitian ini, peneliti menekankan dimana strategi yang memungkinkan untuk mencapai keberhasilan pada situasi dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan adalah strategi inovasi. Istilah inovasi sendiri menemukan pengertian modernnya untuk pertama kali dalam Oxford English Dictionary edisi tahun 1939 yaitu, "...*The act of introducing a new product into market*". Dalam hal ini inovasi dipahami Suwarno (2008:8) sebagai proses penciptaan perubahan atau perbaikan yang *incremental*.

Sedangkan inovasi dalam pelayanan publik menurut Setijanigrum (2009:83) dapat diartikan sebagai pembaharuan/kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik. Berdasarkan uraian di atas, strategi inovasi

pelayanan publik adalah cara/upaya menerapkan terobosan-terobosan atau ide yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan serta memberikan kontribusi bagi pengguna layanan dalam hal kualitas pelayanan.

#### **4. Tahapan atau Proses Inovasi**

Rogers dalam Suwarno (2008:90-99) membagi tahapan atau proses inovasi menjadi 2 jenis yaitu tahapan atau proses inovasi yang dilakukan oleh individu dan tahapan atau proses inovasi yang dilakukan oleh organisasi. Adapun tahapan atau proses inovasi yang dilakukan oleh individu dibagi menjadi 5 tahap yaitu:

##### **a. Tahap Pengetahuan/*Knowledge***

Proses keputusan inovasi dimulai dengan tahap pengetahuan, yaitu tahap pada saat seseorang menyadari adanya suatu inovasi dan ingin tahu bagaimana fungsi inovasi tersebut. Seseorang menyadari atau membuka diri terhadap suatu inovasi tentu dilakukan secara aktif bukan pasif. Setelah seseorang menyadari adanya inovasi dan membuka dirinya untuk mengetahui inovasi, maka keaktifan untuk memenuhi kebutuhan ingin tahu tentang inovasi itu bukan hanya berlangsung pada tahap pengetahuan saja tetapi juga pada tahap lainnya.

##### **b. Tahap Bujukan/*Persuasion***

Tahap ini muncul ketika seseorang atau unit pengambil keputusan yang lain mulai membentuk sikap menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap inovasi. Jika pada tahap pengetahuan proses kegiatan mental

yang utama bidang kognitif, maka pada tahap persuasi yang berperan utama bidang efektif atau perasaan. Dalam tahap persuasi ini proses kemampuan untuk mengantisipasi kemungkinan penerapan inovasi di masa datang juga penting. Perlu ada kemampuan untuk memproyeksikan penerapan inovasi dalam pemikiran berdasarkan kondisi dan situasi yang ada.

c. Tahap Keputusan/*Decision*

Tahap ini muncul ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya terlihat dalam aktivitas yang mengarah pada pemilihan adopsi atau penolakan sebuah inovasi.

d. Tahap Implementasi/*Implementation*

Tahap ini muncul ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya menetapkan penggunaan suatu inovasi.

e. Tahap Konfirmasi/*Confirmation*

Tahap ini muncul ketika seorang individu atau unit pengambil keputusan lainnya mencari penguatan terhadap keputusan penerimaan atau penolakan inovasi yang telah dibuat sebelumnya.

Sedangkan tahapan atau proses inovasi yang dilakukan oleh organisasi dibagi menjadi 2 yaitu:

a. Tahap *initiation* atau perintisan, terdiri dari 2 fase yaitu:

1. Fase agenda *setting*

Fase agenda *setting* dilakukan proses indentifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Setelah

mengidentifikasi masalah dan prioritas kebutuhan, selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan tempat dimana inovasi tersebut akan diaplikasikan. Tahapan ini seringkali memakan waktu yang sangat lama. Pada tahapan ini juga biasanya dikenali adanya *performance gap* atau kesenjangan kinerja. Kesenjangan inilah yang memicu proses pencarian inovasi dalam organisasi.

## 2. Fase *matching* atau penyesuaian

Pada fase ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Fase ini memastikan *feasibilities* atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut.

### b. Tahap pelaksanaan, terdiri dari 3 fase yaitu:

#### 1. Fase redefinisi

Sebuah inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya. Inovasi sudah melewati proses *re-invention* sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi. Pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi meredefinisi masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan. Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.

## 2. Fase klarifikasi

Fase klarifikasi terjadi ketika inovasi sudah digunakan secara meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya. Pada fase klarifikasi ini membutuhkan waktu yang lama, karena mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan, sehingga tidak sedikit yang kemudian justru gagal dalam pelaksanaannya. Proses adopsi yang terlalu cepat justru menjadi kontra produktif akibat resistensi yang berlebihan.

## 3. Fase rutinisasi

Fase rutinisasi adalah fase dimana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi.

Dari tahapan atau proses inovasi di atas, peneliti mengambil tahapan atau proses inovasi yang dilakukan oleh organisasi dalam penelitian inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Hal ini dikarenakan pelaksanaan inovasi pelayanan publik pembuatan akta kelahiran dilakukan oleh sebuah organisasi atau instansi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

## 5. Tipologi Inovasi Pelayanan Publik

Konsep baru dalam sebuah inovasi memang dipergunakan untuk memecahkan permasalahan yang ada di tubuh organisasi dalam pencapaian

dari organisasi. Muluk (2008:45) menyatakan bahwa tipologi dari inovasi sektor publik adalah sebagai berikut:

- a. Inovasi produk layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara.
- b. Inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
- c. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
- d. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
- e. Inovasi sistem mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan sektor-sektor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*)

#### **6. Level Inovasi Pelayanan Publik**

Inovasi pelayanan memiliki kategori level inovasi dalam penyelenggaraannya. Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:46) menjelaskan kategori level inovasi sebagai berikut:

1. Inovasi Inkremental

Inovasi yang terjadi akan membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Sebagian besar inovasi

yang berada dalam level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Meskipun demikian, inovasi inkremental memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus-menerus.

## 2. Inovasi Radikal

Inovasi ini merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang besar. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik. Selain itu juga untuk memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

## 3. Inovasi Transformatif atau Sistematis

Inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dalam keorganisasian yang dengan mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

## 7. Kategori Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Muluk (2008:48) dilihat dari segi porses, inovasi dapat dibedakan dalam 2 kategori yaitu:

1. *Sustaining Innovation*

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

2. *Discontinues Innovation* (inovasi terputus)

Merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

#### **D. Akta kelahiran**

Pengertian akta menurut Andi Ni'mah (2012:35) merupakan istilah yang berasal dari bahasa Belanda yang disebut "*acte*" atau "akta" dan dalam bahasa Inggris disebut "*act*" atau "*deed*" menurut pendapat umum mempunyai dua arti (jbtunikompp-gdl-restiawati-21139-2-babii-doc.http//google.com), yaitu:

1. Perbuatan (*handling*) atau perbuatan hukum (*rechtshandeling*)
2. Suatu tulisan yang dibuat untuk dipakai atau untuk digunakan sebagai perbuatan hukum tertentu yaitu berupa tulisan yang ditunjukkan kepada pembuktian tertentu.

Pengertian lain dari akta adalah surat tanda bukti berisi pernyataan (keterangan, pengakuan, keputusan, dan sebagainya) tentang peristiwa hukum yang dibuat menurut peraturan yang berlaku, disaksikan dan disahkan oleh pejabat yang berwenang dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan demikian, maka unsur penting untuk suatu akta ialah

kesengajaan untuk menciptakan suatu bukti tertulis dan penandatanganan tulisan itu. Akta sangatlah penting artinya karena dalam peristiwa penting seperti kelahiran, perkawinan, perceraian dan sebagainya akan membawa akibat hukum bagi kehidupan yang bersangkutan dan juga terhadap orang lain atau pihak ketiga. Dengan adanya sebuah akta akan membawa kejelasan dan kepastian sesuatu. Akta merupakan suatu bukti tentang peristiwa penting yang dialami seseorang yang telah dicatat atau didaftarkan serta dibukukan.

Ada empat macam akta yang dibuat oleh pegawai catatan sipil antara lain akta kelahiran, akta perkawinan, akta perceraian, dan akta kematian. Yang mana dari keempat jenis akta tersebut berfungsi sebagai:

1. Merupakan alat bukti paling kuat dalam menentukan kedudukan seseorang
2. Merupakan alat otentik yang mempunyai kekuatan pembuktian sempurna di depan hakim
3. Memberikan kepastian hukum yang berkaitan tentang kejadian-kejadian mengenai kelahiran, kematian, perkawinan dan pengakuan perceraian
4. Dari segi peristiwanya, akta kelahiran dari catatan sipil dapat dipergunakan untuk tanda bukti yang otentik dalam hal pengurusan paspor, KTP, keperluan sekolah, bekerja, menentukan status ahli waris dan sebagainya.

Akta kelahiran adalah suatu akta yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang berkaitan dengan adanya kelahiran dalam rangka

memperoleh atau mendapat kepastian terhadap kedudukan hukum seseorang, maka perlu adanya bukti-bukti yang otentik yang mana sifat bukti itu dapat dipedomani untuk membuktikan tentang kedudukan hukum seseorang tersebut. Dari isi akta kelahiran tersebut, maka akta kelahiran anak sah membuktikan tentang hal-hal sebagai berikut:

1. Data lahir
2. Kewarganegaraan (WNI atau WNA)
3. Tempat kelahiran
4. Hari, tanggal, bulan dan tahun kelahiran
5. Nama lengkap anak
6. Jenis kelamin anak
7. Nama ayah
8. Nama ibu
9. Hubungan antara ayah dan ibu
10. Tanggal, bulan dan tahun terbit akta
11. Tanda tangan pejabat yang berwenang

Pada penelitian ini akan dibatasi pada akta kelahiran saja, dimana akta kelahiran merupakan akta catatan sipil hasil pencatatan peristiwa kelahiran seseorang. Ada 3 akta kelahiran, yaitu:

1. Akta kelahiran umum, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang disampaikan dalam batas waktu selambat-lambatnya 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.

2. Akta kelahiran istimewa, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan laporan kelahiran yang telah melampaui batas waktu 60 hari kerja bagi WNI dan 10 hari kerja bagi WNA sejak tanggal kelahiran bayi.
3. Akta kelahiran dispensasi, akta kelahiran yang dibuat berdasarkan program pemerintah untuk memberikan kemudahan bagi mereka yang lahir sampai dengan 31 Desember 1985 dan terlambat pendaftaran atau pencatatan kelahirannya.

#### **E. Program Salam 30 Menit**

Program Salam 30 menit merupakan suatu inovasi yang dicetuskan oleh kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran secara cepat dan tanpa dipungut biaya. program tersebut merupakan program pelayanan publik penerbitan akta kelahiran yang mengutamakan kecepatan dan ketepatan pelayanan sehingga manfaatnya dapat langsung dirasakan oleh masyarakat. Program Salam 30 Menit tersebut kemudian dituangkan ke dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pembuatan akta kelahiran dimana mulai dari pengajuan pembuatan akta kelahiran sampai diterbitkannya akta kelahiran tersebut hanya dibutuhkan waktu selama 30 menit saja termasuk terbitnya Kartu Keluarga (KK) baru atau disebut juga sebagai layanan *two in one*, yaitu satu kali proses mendapatkan dua *output* berupa akta kelahiran dan Kartu Keluarga (KK). Program Salam 30 Menit ini tidak hanya dikhususkan untuk pelayanan pembuatan akta kelahiran bagi bayi yang baru lahir saja, namun bagi siapa saja yang akan mengajukan pembuatan maupun perubahan akta kelahiran. Tujuan dari inovasi pelayanan

pembuatan akta kelahiran melalui Program Salam 30 menit ini adalah meningkatkan kecepatan pelayanan, meminimalisir prosedur yang panjang serta untuk mempercepat pencapaian target dari kepemilikan akta kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Program pelayanan ini telah berlangsung selama 1 tahun sejak diberlakukannya pada 1 Januari 2017. Program Salam 30 Menit di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil ini berlandaskan hukum pada Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Perda Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur, Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 58 tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Menurut Widoyoko (2010:8) program diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang direncanakan dengan seksama dan dalam pelaksanaannya berlangsung dalam proses yang berkesinambungan dan terjadi dalam suatu

organisasi yang melibatkan orang banyak. Dalam pengertian tersebut, terdapat empat pokok unsur yang dapat dikategorikan sebagai program yaitu:

1. Kegiatan yang direncanakan atau dirancang dengan seksama bukan asal rancangan, tetapi rancangan kegiatan yang disusun dengan pemikiran yang cerdas dan cermat.
2. Kegiatan tersebut berlangsung secara berkelanjutan dari suatu kegiatan-kegiatan yang lain. Dengan kata lain ada keterkaitan antar kegiatan sebelum dengan kegiatan sesudahnya.
3. Kegiatan tersebut berlangsung dalam sebuah organisasi formal maupun organisasi non formal individual.
4. Kegiatan tersebut dalam implementasi atau pelaksanaannya melibatkan banyak orang, bukan kegiatan yang dilakukan perorangan tanpa ada kaitannya dengan kegiatan orang lain.

Program yang baik adalah program yang didasarkan pada model teori yang jelas yaitu, sebelum menentukan masalah sosial yang ingin diatasi dan mulai melakukan intervensi, maka sebelumnya harus ada pemikiran yang serius terhadap bagaimana dan mengapa masalah terjadi serta apa yang menjadi solusi terbaik. Dengan demikian, program bukanlah sesuatu yang muncul begitu saja, melainkan harus dirumuskan terlebih dahulu secara matang, penuh pertimbangan dan melibatkan orang lain sehingga program bisa terus berjalan secara berkesinambungan dan merupakan solusi dari suatu masalah yang ada. Dengan begitu program akan berjalan dengan baik.

Adanya program Salam 30 Menit ini juga akan mempersempit alasan masyarakat untuk tidak mengurus akta kelahiran. Mengingat akta kelahiran sangatlah penting maka pemerintah meningkatkan pelayanan demi meningkatkan pula angka kepemilikan akta kelahiran. Definisi akta kelahiran adalah surat keterangan yang dikeluarkan dan disahkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai pencatatan dan pendaftaran kelahiran baik bagi Warga Negara Indonesia asli, Warga Negara keturunan maupun Warga Negara Asing.

Pembuatan akta kelahiran secara kilat ini terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon, persyaratan tersebut antara lain:

1. Mengisi surat permohonan untuk mendapatkan aka kelahiran dengan lengkap dan benar
2. Surat keterangan kelahiran dari dokter/bidan/penolong kelahiran/kades/lurah
3. Fotokopi buku nikah/akta perkawinan legalisir
4. Fotokopi akta cerai legalisir bagi yang cerai
5. Kartu keluarga asli yang sudah diberi stempel dari kelurahan dan kecamatan
6. Fotokopi KTP orangtua
7. Fotokopi KTP 2 orang saksi

Ketepatan waktu dalam pembuatan akta kelahiran diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) Penerbitan Akta Kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Dalam hal ini pemerintah

sudah berupaya untuk meningkatkan pelayanan publik sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian, metode penelitian merupakan hal yang paling penting karena dapat memberikan arah pada pemecahan masalah yang akan diteliti. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan tersebut dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran beserta faktor pendukung dan penghambatnya dalam pelaksanaan inovasi pelayanan yang ditemui di lapangan. Menurut Moleong (2014:6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Metode penelitian ini sering disebut “metode naturalistik” karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Sedangkan penelitian deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan dan melukiskan keadaan suatu subyek/obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan gejala-gejala yang tampak atau sebagaimana adanya.

Jadi penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif adalah mengungkapkan fakta yang apa adanya tentang suatu objek, aktivitas maupun peristiwa yang berhubungan dengan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit dengan menggambarkan,

menguraikan serta menginterpretasikan lalu diambil suatu kesimpulan dalam bentuk tulisan yang sistematis. Oleh karena itu penelitian ini dapat diwujudkan sebagai suatu usaha untuk memecahkan masalah dengan membandingkan persamaan atau perbedaan gejala, mengadakan klarifikasi gejala, menilai gejala, menetapkan standar, menetapkan hubungan antara gejala-gejala yang ditemukan dan lain sebagainya.

## **B. Fokus Penelitian**

Suatu penelitian harus memiliki fokus penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam pengumpulan data untuk menyamakan pemahaman serta cara pandang terhadap penelitian ini. Penetapan fokus penelitian akan membatasi studi yang dibahas oleh peneliti. Selain itu penetapan fokus penelitian ini juga berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi (pemasukan-pengeluaran) suatu informasi yang diperoleh di lapangan. Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus seorang peneliti tahu persis data dan informasi apa yang akan disimpulkan dan mana yang walaupun menarik karena tidak relevan tidak perlu dimasukkan ke dalam sejumlah data yang sudah dikumpulkan.

Berkaitan dengan masalah dan tujuan penelitian, maka fokus dari penelitian ini yaitu:

1. Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
  - a. Tujuan
  - b. Tahapan atau proses inovasi menurut teori Rogers:
    - 1) tahap *initiation* atau perintisan, terdiri dari 2 fase yaitu:

- a. Fase agenda *setting*
  - b. Fase *matching* atau penyesuaian
- 2) tahap pelaksanaan, terdiri dari 3 fase yaitu:
- a. Fase redefinisi
  - b. Fase klarifikasi
  - c. Fase rutinisasi
- c. Aktor yang terlibat
2. Faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
- a. Faktor pendukung
    1. Faktor pendukung internal
    2. Faktor pendukung eksternal
  - b. Faktor penghambat
    1. Faktor penghambat internal
    2. Faktor penghambat eksternal

### **C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat diadakannya suatu penelitian. Sedangkan situs penelitian merupakan letak sebenarnya dimana peneliti mengadakan penelitian untuk mendapatkan data yang valid, akurat dan benar-benar dibutuhkan dalam penelitian. Penelitian ini berlokasi di Kota Batu. Sedangkan situs penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang beralamat di Jalan Panglima Sudirman No. 507 Batu.

Alasan peneliti melakukan pemilihan lokasi penelitian ini berdasarkan pada pertimbangan bahwa Kota Batu sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik yang telah berinovasi dalam memberikan pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit. Sedangkan situs penelitian dipilih berdasarkan pertimbangan efisiensi dan efektivitas, yaitu adanya kemudahan untuk mendapatkan berbagai macam informasi maupun data yang terkait dengan fokus penelitian, lokasi yang mudah dijangkau, serta pertimbangan daya, dana dan waktu.

#### **D. Sumber dan Jenis Data**

##### **1. Sumber Data**

Sumber data penelitian merupakan faktor penting yang menjadi pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. Yang dimaksud sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana saja data dapat diperoleh (Arikunto, 2013:107). Alat yang menjadi sumber informasi adalah benda atau seseorang yang dapat dijadikan sebagai narasumber data karena lebih dianggap menguasai bidang permasalahan yang berhubungan erat dengan pelaksanaan suatu kegiatan. Berikut adalah penjelasan dari sumber data dalam penelitian ini:

##### **1. Informan**

Dalam penelitian kualitatif sumber data ini disebut dengan informan, yaitu orang yang memberikan informasi terhadap apa yang ingin diketahui oleh peneliti. Pada penelitian pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran, informan dipilih secara *purposive sampling* yaitu teknik

pengambilan sampel secara sengaja yang telah ditentukan oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu. Informan dalam penelitian ini adalah pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

## 2. Peristiwa

Sumber data dapat diperoleh dengan melihat sebuah peristiwa atau kejadian-kejadian yang berkaitan dengan topik penelitian. Peristiwa tersebut dapat diamati ketika melakukan kegiatan observasi langsung terhadap peristiwa terkait pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran di lapangan.

## 3. Dokumen

Dokumen merupakan teknik dokumentasi yang dipakai untuk memperoleh data melalui bahan-bahan tertulis. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Selain itu peneliti juga mencari data yang berhubungan dengan profil dan lokasi penelitian. Dokumentasi bertujuan untuk melengkapi informasi penelitian dan untuk mendapatkan data yang akurat.

## 2. Jenis Data

Terdapat dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder. Berikut adalah penjelasan mengenai jenis data:

### 1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono: 2016:225). Sumber data primer

didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subyek penelitian dan dengan observasi atau pengamatan langsung di lapangan. Dalam penelitian ini data primer diperoleh peneliti baik berupa kata-kata maupun tindakan atau perilaku subjek (informan) yang berkaitan dengan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Program Salam 30 Menit yang diamati atau diwawancarai secara langsung dan digunakan sebagai sumber data utama. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu
- 2) Kepala bidang pencatatan sipil
- 3) Kepala seksi kelahiran dan kematian
- 4) Masyarakat yang mengurus pembuatan akta kelahiran

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data tambahan atau data pendukung dari data primer yang ada. Sugiyono (2016:225) mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Sumber data sekunder digunakan untuk mendukung informasi yang didapatkan dari sumber data primer yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku dan laporan-laporan kegiatan.

Adapun data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berupa arsip, dokumen maupun laporan yang mendukung data primer.

## E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan teknik atau metode yang digunakan oleh penulis untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan. Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu:

### 1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Data yang akurat dan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian dapat diperoleh dengan cara mengamati secara langsung segala fenomena yang terjadi di lapangan. (Sugiyono, 2016:233)

Guba dan Lincoln dalam Moleong (2014:174) menyatakan salah satu alasan penggunaan metode observasi dalam penelitian kualitatif adalah memungkinkan melihat dan mengamati sendiri fenomena yang terjadi pada saat penelitian, kemudian mencatat perilaku dan kejadian sebagaimana yang terjadi pada keadaan sebenarnya. Penelitian ini menggunakan teknik observasi non partisipatif, dimana pada pelaksanaannya peneliti tidak terlibat langsung dengan aktivitas orang-orang yang sedang diamati melainkan hanya sebagai pengamat independen. Teknik ini digunakan untuk mengamati pelaksanaan pelayanan publik yang terjadi antara pegawai dan masyarakat sebagai penerima layanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah diberikan (Moleong, 2014:186). Saat melakukan wawancara, peneliti menggunakan teknik wawancara secara terstruktur untuk memudahkan mendapatkan data secara maksimal. Pewawancara memberikan pertanyaan kepada informan namun dapat berkembang dan lebih bebas sesuai dengan situasi dan informasi yang dibutuhkan oleh informan. Teknik wawancara dalam penelitian ini bertujuan untuk memperoleh informasi maupun data secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Sebelum melakukan wawancara, peneliti menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan yang memuat tentang pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

## 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dapat berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, biografi, peraturan dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni yang dapat berupa

gambar, patung, film dan sebagainya. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara (Sugiyono, 2016:240).

Dokumen yang ditunjukkan dalam hal ini adalah segala dokumen yang berhubungan dengan kelembagaan dan administrasi, profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, struktur organisasi, jumlah pegawai dan sebagainya. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri, oleh karena itu peneliti sebagai instrumen juga harus divalidasi seberapa jauh peneliti siap untuk melakukan penelitian yang selanjutnya akan terjun secara langsung ke lapangan. Adapun validasi terhadap peneliti sebagai instrumen meliputi validasi terhadap pemahaman metode penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap bidang yang diteliti, kesiapan peneliti untuk memasuki obyek penelitian, baik secara akademik maupun logistiknya. Validasi tersebut dilakukan oleh peneliti sendiri melalui evaluasi diri seberapa jauh pemahaman terhadap metode kualitatif, penguasaan teori dan wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesiapan dan bekal memasuki lapangan (Sugiyono, 2016:222).

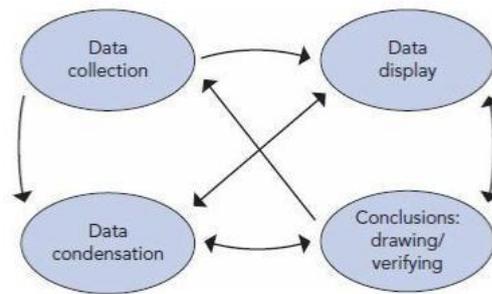
Dalam penelitian ini instrumen atau alat yang digunakan adalah:

1. Peneliti, pada penelitian kualitatif sebagai *human instrument*, berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2016:222). Peneliti tidak pernah diwakili oleh orang lain dan selalu melakukannya sendiri pada saat menjalankan proses penelitian baik itu wawancara maupun observasi.
2. Pedoman-pedoman wawancara, hal ini berguna untuk membatasi fokus permasalahan serta mengarahkan peneliti dalam mencari data-data yang diperlukan dalam kegiatan penelitian. Sebelum melakukan wawancara peneliti membuat pedoman wawancara berupa sejumlah pertanyaan yang memuat tentang pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti untuk mengarahkan dan mempermudah dalam melaksanakan wawancara dengan informan sehingga pertanyaan tidak keluar dari permasalahan yang diteliti,
3. Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa alat penunjang untuk mendukung pencarian data antara lain peralatan tulis seperti pena dan buku catatan kecil untuk menulis catatan-catatan informasi di lapangan, dan *handphone* yang di dalamnya terdapat aplikasi untuk merekam informasi dan kamera untuk mengambil gambar yang digunakan sebagai bukti yang berkaitan dengan objek penelitian.

## G. Metode Analisis

Analisis data sangat penting karena dengan melakukan analisis data, maka data dapat dipergunakan untuk memecahkan masalah penelitian dan mencapai tujuan akhir peneliti. Sugiyono (2016:224) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat eksimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Sedangkan menurut Miles, Hubberman dan Saldana (2014:10) mengatakan bahwa “analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu”.

Dalam menganalisis data penelitian, peneliti mengacu pada teori yang dikemukakan oleh Miles, Hubberman dan Saldana yang menggunakan analisis data model interaktif. Teknik analisis data ini dipilih peneliti karena dapat memberikan sistematika yang sesuai untuk peneliti dalam menganalisis data yang diperoleh Adapun model analisis data interaktif oleh Miles, Hubberman dan Saldana adalah sebagai berikut:



**Gambar 1. Komponen Analisis Data Model Interaktif**

Sumber: M.B Miles, A.M Hubberman dan J. Saldana (2014:14)

Adapun alur kegiatan analisis data interaktif menurut Miles, Hubberman dan Saldana (2014:14) meliputi:

1. Pengumpulan data atau *data collection period* adalah aktivitas mengumpulkan data sesuai dengan jenis dan sifat data yang diperlukan yaitu mengenai inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Pengumpulan data ini dilakukan melalui pengamatan, wawancara dengan informan serta dokumentasi data sekunder mengenai inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.
2. Kondensasi data atau *data condensation* adalah proses merangkum, pemilihan hal-hal pokok, penyederhanaan, memfokuskan pada hal-hal penting yang telah ditemukan di lapangan berdasarkan catatan lapangan, hasil wawancara, dokumen serta fakta yang terjadi di lapangan. Dengan kondensasi data tersebut, data yang diperoleh akan menjadi lebih kuat.
3. Penyajian data atau *data display* adalah menyusun data atau informasi yang telah diperoleh sehingga memudahkan peneliti untuk memahami maknanya. Dengan demikian, peneliti lebih mudah dalam menyederhanakan data yang

telah diperoleh di lapangan lalu disajikan dalam bentuk paparan data, gambar dan bukan angka.

4. Penarikan kesimpulan data atau *conclusion drawing / verification* adalah tahap terakhir dalam model analisis data. Pada proses ini data yang telah dikondensasi dan disajikan secara sistematis selanjutnya diambil benang merahnya sebagai kesimpulan. Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini ialah kesimpulan yang berhubungan dengan fokus penelitian yaitu inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit.

#### **H. Keabsahan Data**

Untuk menghindari kesalahan atau kekeliruan data yang telah terkumpul dan menjamin kepercayaan atau validitas yang diperoleh dari penelitian ini maka perlu dilakukan adanya uji keabsahan dan kelayakan data yang dilakukan dengan cara uji kredibilitas data terhadap hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan triangulasi. Menurut Moleong (2014:330) triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar dari data tersebut untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembandingan terhadap data itu. Peneliti menggunakan teknik ini untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Langkah yang digunakan dalam teknik triangulasi data ini adalah:

### 1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang nantinya dapat mempunyai jawaban yang berbeda. Selanjutnya, data akan dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

### 2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama namun dengan teknik yang berbeda. Misalnya, data diperoleh dengan wawancara lalu dilakukan pengecekan dengan menggunakan observasi atau dokumentasi.

### 3. Triangulasi Waktu

Waktu juga akan mempengaruhi kredibilitas data. Data yang akan dikumpulkan oleh peneliti dengan menggunakan teknik wawancara di pagi hari dimana pada saat narasumber atau informan masih dalam keadaan yang segar, sehingga akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Dalam rangka pengujian kredibilitas data, maka dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan melalui wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Penyajian Umum

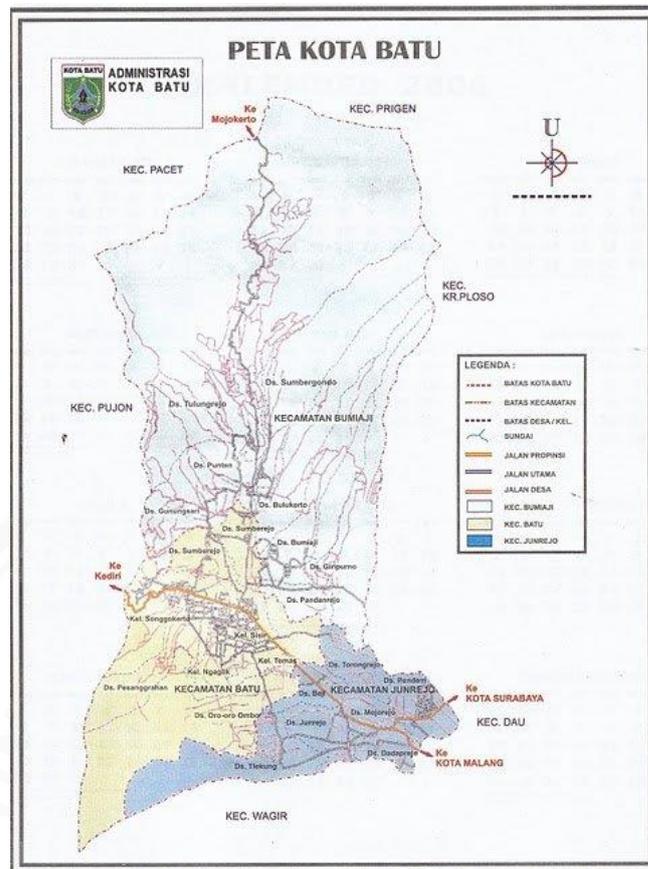
##### 1. Gambaran Umum Kota Batu

###### a. Kondisi Geografis

Kota Batu dilihat berdasarkan letak geografisnya pada posisi antara 7°44',55,11' sampai dengan 8°26',35,45' Lintang Selatan dan 112°17',10,90' sampai dengan 112°57',00,00' Bujur Timur. Batas Kota Batu adalah:

1. Utara : Kecamatan Prigen, Kabupaten Mojokerto
2. Selatan : Kecamatan Dau dan Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang
3. Timur : Kecamatan Karang Ploso dan Kecamatan Dau, Kabupaten Malang
4. Barat : Kecamatan Pujon, Kabupaten Malang

Luas Kota Batu secara keseluruhan adalah sekitar 199.09 km<sup>2</sup> (19.908,72 ha) atau sekitar 0,42% dari total luas Jawa Timur. Kota Batu terletak pada ketinggian rata-rata 862 m di atas permukaan laut. Dilihat dari ketinggian wilayahnya, sebagian besar daerah di Kota Batu terletak di daerah perbukitan/lereng.



**Gambar 2. Peta Kota Batu**

Sumber: [www.google.com/petakotabatu](http://www.google.com/petakotabatu) diakses pada tanggal 6 Februari 2018 pukul 20.47

Kota Batu terdiri dari tiga kecamatan, yaitu Kecamatan Batu, Kecamatan Junrejo dan Kecamatan bumiaji yang merupakan kecamatan dengan wilayah paling luas yang mencapai 127,98 km<sup>2</sup> serta wilayah yang paling tinggi di Kota Batu yang mencapai 950 MDPL (meter di atas permukaan laut). Kecamatan Batu sendiri menempati tempat kedua dengan luas wilayah mencapai 45,46 km<sup>2</sup> serta ketinggian mencapai 897 MDPL. Sedangkan kecamatan Junrejo menempati tempat ketiga dengan luas wilayah 25,65 km<sup>2</sup> serta ketinggian yang mencapai 739 MDPL.

Berdasarkan pemaparan tersebut dapat dijelaskan bahwa Kota Batu dibagi menjadi tiga bagian dengan warna yang berbeda. Warna biru muda merupakan wilayah Bumiaji dengan 9 desa/kelurahan yaitu Sumber Brantas, Sumber Gondo, Bulukerto, Tulungrejo, Punten, Gunung Sari, Bumiaji, Pandanrejo dan Giripurno. Warna coklat muda merupakan kecamatan Batu dengan 8 desa/kelurahan yaitu Sidomulyo, Sumberejo, Songgokerto, Sisir, Temas, Ngaglik, Pesanggrahan dan Oro-Oro Ombo. Sedangkan warna biru tua merupakan kecamatan Junrejo dengan 7 desa/kelurahan yakni Torongrejo, Brji, Mojorejo, Pendem, Dadaprejo, Junrejo dan Tlekung.

#### **b. Kondisi Demografis**

Kepadatan penduduk Kota Batu selalu meningkat setiap tahun seiring dengan kenaikan jumlah penduduk setiap tahunnya. Hal ini terjadi karena Kota Batu merupakan daerah otonomi baru yang merupakan kota tujuan untuk melakukan kegiatan ekonomi. Pada tahun 2017 jumlah penduduk Kota Batu mencapai 234.969 jiwa. Sebagaimana luas wilayah Kota Batu yang mencapai 19.908 km<sup>2</sup>, maka kepadatan penduduk sebesar 1.080 jiwa/km<sup>2</sup>.

**Tabel 2. Luas Wilayah, Penduduk dan Kepadatan Dirinci Menurut Kecamatan di Kota Batu Tahun 2017**

Kecamatan	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )	Persentase (%)	Penduduk (Jiwa)	Persentase (%)	Kepadatan (Jiwa/Km <sup>2</sup> )
Batu	45,46	22,83	99.683	46,37	2.193
Junrejo	25,65	12,88	53.408	24,84	2.082
Bumiaji	127,98	64,28	61.878	28,78	483
<b>Jumlah</b>	<b>199,09</b>	<b>100</b>	<b>234.969</b>	<b>100</b>	<b>1.080</b>

*Sumber: Kota Batu dalam Angka 2017*

Kecamatan Batu memiliki jumlah penduduk yang paling banyak dibandingkan dengan kecamatan yang lain yaitu mencapai 50.262 jiwa penduduk laki-laki (LK) dan 49.423 jiwa penduduk perempuan (PR), hal ini disebabkan karena pada kecamatan Batu merupakan pusat kegiatan pemerintah dan kegiatan ekonomi. Kecamatan Bumiaji menempati posisi kedua dengan jumlah penduduk mencapai 31.204 jiwa (LK) dan 30.674 jiwa (PR). Sedangkan pada kecamatan Junrejo merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terkecil yaitu 27.007 jiwa (LK) dan 26.401 jiwa (PR). Dan dari ketiga kecamatan di Kota Batu memiliki sex ratio diatas 100% yang diartikan bahwa jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dari jumlah penduduk perempuan.

**Tabel 3. Jumlah Penduduk Akhir Tahun berdasarkan Kecamatan, Jenis Kelamin dan Sex Rasio di Kota Batu Tahun 2017**

Kecamatan	Laki-Laki (Jiwa)	Perempuan (Jiwa)	Jumlah (Jiwa)	Rasio Jenis Kelamin (%)
Batu	50.262	49.423	99.683	101
Junrejo	27.007	26.401	53.408	102
Bumiaji	31.204	30.674	61.878	102
<b>Jumlah</b>	<b>108.473</b>	<b>106.496</b>	<b>234.969</b>	<b>101.86</b>

Sumber: Kota Batu dalam Angka 2017

### c. Lambang Kota Batu



**Gambar 3. Lambang Kota Batu**

Sumber: [www.google.com/lambangkotabatu](http://www.google.com/lambangkotabatu) diakses 22 Februari 2018 pukul 18.31

#### a. Gambar Bintang

Melambangkan Kruhanan yang Maha Esa, yang bermakna meskipun berbeda suku, agama dan pandangan hidup tetap menjunjung tinggi kerukunan umat bergama.

**b. Gambar Padi dan Kapas**

Melambangkan pangan dan sandang yang terdiri dari padi berjumlah 17 dan kapas berjumlah 10 mempunyai makna tanggal dan bulan peresmian Kota Batu.

**c. Gambar Gunung**

Melambangkan kekuatan dan kebesaran yaitu Kota Batu berada pada lereng gunung Panderman, gunung Arjuno dan gunung Welirang yang memiliki kekayaan alam yang cukup besar terutama mata air yang menyatu menjadi sungai brantas serta keanekaragaman flora dan fauna sehingga menjadi daya tarik wisata

**d. Gambar Keris**

Berwarna keemasan dengan posisi tegak yang melambangkan jiwa ksatria, kekuatan, ketajaman pikir, batin dan perjuangan yang pantang menyerah serta kepribadian yang berbudaya untuk mencapai Kota Batu ke depan.

**e. Gambar Rantai**

Warna hitam yang melambangkan Persatuan dan Kesatuan dalam Negara Republik Indonesia. Rantai berjumlah tiga diartikan bahwa hubungan antara manusia dengan Tuhan serta alam dan sesamanya adalah unsur yang tidak terpisahkan.

**f. Gambar Candi**

Melambangkan sistem pemerintahan Kota Batu yang tertib, rapi dan teratur.

**g. Warna Dasar Hijau**

Dengan gambar filosofi petak-petak sawah melambangkan Kota Batu adalah daerah agraris mengandung arti filosofi “Gemah Ripah Loh Jinawi” (daerah subur) dan sebagian bedar masyarakatnya bertani.

**h. Gambar Air**

Melambangkan sumber kehidupan yang lestari.

**i. Bentuk Perisai**

Memiliki 5 sisi yang melambangkan pemerintah Kota Batu berdasarkan pancasila sebagai dasar negara Republik Indonesia.

**j. Warna Merah Putih**

Melambangkan bendera Indonesia.

**k. Tulisan Kota Batu**

Menunjukkan sebutan bagi Kota dan Pemerintah Kota Batu.

**l. Makaryo Guno Mamayu Bawono**

Merupakan makna Condro Sengkoto yang mengandung arti Berkarya Guna Membangun Negara. Condro Sengkolo 1934 adalah Tahun Jawa yang merupakan peresmian Pemerintah Kota Batu dengan nilai kata: Hakaryo = 4, Guno = 3, Mamayu = 9, Bawono = 1 berjumlah 17, sebagai tanggal peresmian Kota Batu,

dengan jumlah suku kata 11 bermakna dasar hukum peresmian Kota Batu diatur dalam UUN 11 tahun 2001.

#### d. Pemerintah Kota Batu

Kota Batu terbagi menjadi 3 kecamatan, 5 kelurahan, 19 desa, 70 dusun, 238 RW dan 1127 RT. Kecamatan Bumiaji mempunyai jumlah desa yang paling banyak yaitu 9 desa sedangkan kecamatan Batu terdiri dari 8 desa/kelurahan serta kecamatan Junrejo hanya terdiri dari 7 desa/kelurahan. Jika dilihat dari jumlah RT/RW, kecamatan Batu mempunyai jumlah RT/RW yang paling banyak dibandingkan dengan kecamatan lainnya yaitu 96 RW dan 457 RT. Kecamatan Junrejo memiliki jumlah RT/RW terbanyak kedua yaitu 83 RW dan 430 RT, sedangkan kecamatan Bumiaji hanya memiliki 59 RW dan 240 RT.

**Tabel 4. Jumlah Desa, Kelurahan, Dusun, RW dan RT berdasarkan Kecamatan di Kota Batu Tahun 2017**

Kecamatan	Kelurahan	Desa	Dusun	RW	RT
Batu	4	4	15	96	457
Junrejo	1	6	36	83	430
Bumiaji	0	9	19	59	240
<b>Jumlah</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>70</b>	<b>238</b>	<b>1127</b>

*Sumber: Kota Batu dalam Angka 2017*

#### e. Visi dan Misi Kota Batu

##### a. Visi

“Sentra Pertanian Organik Berbasis Kepariwisata Internasional”. Ditunjang oleh pendidikan yang tepat guna dan

berdaya saing ditopang sumberdaya (alam, manusia dan budaya) yang tangguh diselenggarakan oleh pemerintahan yang baik, kreatif, inovatif, dijiwai oleh keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.

b. Misi

1. Peningkatan kualitas hidup antar umat beragama
2. Reformasi birokrasi dan tata kelola pemerintahan
3. Mengembangkan pertanian organik dan perdagangan hasil pertanian organik
4. Meningkatkan posisi peran dari kota sentra pariwisata menjadi kota kepariwisataan internasional
5. Optimalisasi pemerintahan daerah
6. Peningkatan kualitas pendidik dan lembaga pendidikan
7. Peningkatan kualitas kesehatan
8. Pengembangan infrastruktur (sektor fisik) khususnya perkantoran pemerintah, fasilitas publik, prasarana dan sarana lalu lintas
9. Meningkatkan penyelenggaraan pemerintah desa, guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
10. Menciptakan stabilitas dan kehdupan politik di Kota Batu yang harmonis dan demokratis
11. Pemberdayaan masyarakat melalui koperasi dan UKM (Usaha Kecil dan Menengah)

## **2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**

### **a. Lokasi Penelitian**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu merupakan salah satu unsur penyelenggara pemerintah daerah dalam bidang pelayanan, khususnya pelayanan di bidang administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu terletak di Jalan Panglima Sudirman No. 507 Balai Kota Among Tani Gedung C Lantai 1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Batu dipimpin oleh Kepala Dinas yang bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dinas ini memiliki tugas melaksanakan penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dengan baik.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terbagi atas sekretariat dan tiga bidang. Sekretariat dipimpin oleh sekretaris dan terdapat tiga sub bagian yaitu sub bagian keuangan, sub bagian umum dan kepegawaian dan sub bagian program dan pelaporan. Sedangkan tiga bidang yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu antara lain bidang perencanaan dan perkembangan kependudukan, bidang pendaftaran kependudukan serta bidang pencatatan sipil. Pada bidang perencanaan dan perkembangan kependudukan terdapat dua seksi yaitu seksi perencanaan kependudukan dan seksi perkembangan kependudukan. Dan pada bidang pendaftaran kependudukan terdapat dua seksi yaitu seksi administrasi pendaftaran kependudukan dan seksi

informasi administrasi kependudukan. Sedangkan pada bidang pencatatan sipil juga terdapat dua seksi yaitu seksi kelahiran dan kematian, serta seksi perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak.

Pada tahun 2017, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu memiliki pegawai yang terdiri dari:

**Tabel 5. Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**

NO	STATUS		GOLONGAN				JUMLAH	PENDIDIKAN						JUMLAH
			I	II	II	I		S	S	S-	D	SLT	SLTP	
			V	I				-3	-2	1	-3	A		
1	PNS	LAKI – LAKI	6	8	1 2	-	26	-	3	1 1	-	5	-	19
		WANITA	1	1 2	8	-	21	-	4	8	2	7	-	21
		<b>JUMLAH</b> <b>H</b>	7	2 0	2 0	0	47	0	7	1 9	2	12	0	40
2	CPN S	LAKI – LAKI	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	0
		WANITA	-	-	-	-	0	-	-	-	-	-	-	0
		<b>JUMLAH</b> <b>H</b>	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	NON PNS	LAKI – LAKI	5					-	-	3	-	2	1	6
		WANITA	3					-	-	3	-	1	-	4
		<b>JUMLAH</b> <b>H</b>	10					0	0	6	0	3	1	10
<i>Kontrak SKPD (laki-laki dan SLTA, SLTP)</i>							0	0	0	1	2	1	4	
<b>JUMLAH KESELURUHAN PEGAWAI NON PNS</b>												<b>14</b>		

## **b. Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**

Visi merupakan suatu pandangan untuk masa yang akan datang untuk mencapai tujuan suatu perusahaan atau lembaga. Berdasarkan tugas pokok dan fungsi yang diemban Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu maka visi yang dirumuskan adalah **“Tertib administrasi kependudukan yang berorientasi sistem informasi dan manajemen pelayanan dan data yang didukung oleh pengembangan teknologi informasi dalam rangka mewujudkan kemudahan pelayanan publik”**.

Sedangkan misi adalah suatu pernyataan tentang apa yang harus dilakukan oleh suatu perusahaan atau lembaga dalam usaha mewujudkan visi yang telah disusun agar tujuan organisasi dapat berhasil dan terlaksana dengan baik. Terwujudnya visi yang dikemukakan pada bagian sebelumnya merupakan tantangan yang harus dihadapi oleh seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Secara ringkas, pada lingkungan strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah ditetapkan misi sebagai sarana untuk mewujudkan visi antara lain:

- a. Mengembangkan kebijakan dan sistem informasi manajemen dalam menyelenggarakan pendaftaran dan pencatatan kependudukan untuk menghimpun data, penerbitan dokumen

dan identitas kependudukan, serta perubahan status dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan

- b. Memanfaatkan teknologi informasi dalam rangka validasi data dan peningkatan pelayanan publik
- c. Meningkatkan peran serta dan kesadaran masyarakat tentang arti pentingnya identitas dan status kependudukan.

### **c. Tujuan Organisasi dan Sasaran Strategis**

Tujuan merupakan realisasi dari misi yang spesifik. Secara kolektif, tujuan organisasi menggambarkan arah strategi organisasi dan perbaikan-perbaikan yang ingin diciptakan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi. Tujuan organisasi mempertajam fokus pelaksanaan misi organisasi tersebut yaitu dengan meletakkan prioritas untuk memfokuskan arah semua program dan kegiatan organisasi dalam melaksanakan misi organisasi. Tujuan akan mengarahkan kepada perumusan sasaran, kebijaksanaan, program dan kegiatan untuk merealisasikan misi. Dengan demikian tujuan yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu untuk merealisasikan misinya adalah memenuhi kriteria *Spesific, Measurable, Achievable, Result Orienten, Time Bound* yang diterjemahkan dalam :

1. Mengoptimalkan pelaksanaan pendaftaran dan pencatatan penduduk.
2. Meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan bagi masyarakat (KTP, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta

Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan dan Pengesahan anak dan lain-lain).

Guna mewujudkan tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tersebut maka dapat ditempuh melalui strategi-strategi antara lain :

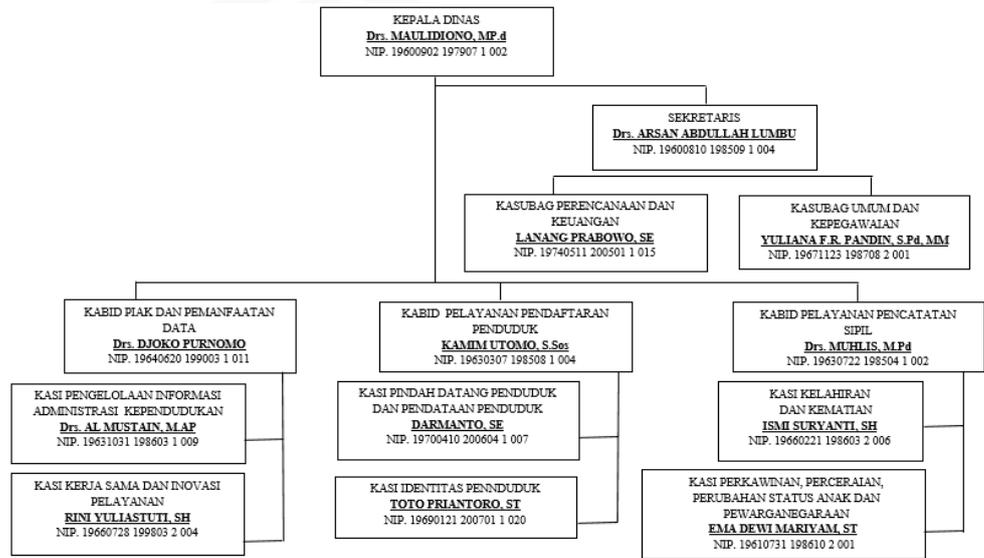
1. Strategi Bidang Pelayanan Publik
  - a. Pengembangan dan peningkatan pelayanan masyarakat akan kepemilikan KTP, KK dan akta
  - b. Peningkatan pelayanan dan kemudahan pada masyarakat dalam hal administrasi kependudukan
2. Strategi Bidang Pemerintahan
  - a. Peningkatan profesionalisme aparatur
  - b. Pengembangan sarana dan prasarana kerja
3. Strategi Bidang Sumber Daya Manusia
  - a. Pengembangan dan peningkatan kualitas sumberdaya manusia
  - b. Pengembangan dan peningkatan kualitas pendidikan kejuruan melalui latihan kerja

Sedangkan sasaran setingkat lebih rinci dari tujuan, sasaran merupakan pernyataan operasional dari keinginan yang lebih jelas sekaligus menyajikan tahap-tahap spesifik untuk mencapai tujuan suatu perusahaan atau lembaga. Sasaran dikatakan efektif bila mampu menggambarkan hasil spesifik yang diinginkan dan dapat diukur serta dapat digunakan untuk memastikan apa dan kapan pencapaiannya. Dalam rangka mewujudkan visi dan misi serta tujuan sebagaimana

dipaparkan maka dapat diterapkan sasaran strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu antara lain :

1. Terwujudnya tertib administrasi kependudukan
2. Terwujudnya tertib administrasi pencatatan sipil

**d. Struktur Organisasi**



**Gambar 4. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu

**e. Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Walikota Batu Nomor 40 Tahun 2013 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dijelaskan bahwa masing-masing memiliki tugas pokok dan fungsi yang berbeda antara lain :



**a. Kepala Dinas**

Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas memimpin, membina, melaksanakan koordinasi, merumuskan dan melaksanakan kebijakan serta penyelenggaraan pengawasan dan pengendalian kegiatan teknis di bidang pendaftaran penduduk, perencanaan dan perkembangan penduduk serta pencatatan sipil. Untuk melaksanakan tugas tersebut Kepala Dinas mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan kebijakan, pengendalian, pengevaluasian rencana strategis dan rencana kerja bidang kependudukan dan pencatatan sipil
2. Perumusan dan penetapan kebijakan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), target capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM)
3. Perencanaan dan pengendalian anggaran
4. Pengendalian urusan administrasi dinas
5. Pembinaan pengelolaan administrasi pendaftaran kependudukan
6. Pengendalian pembangunan sistem informasi administrasi kependudukan
7. Perumusan pedoman teknis perencanaan dan perkembangan penduduk

8. Pembinaan dan pengendalian pemrosesan akta pencatatan sipil
9. Pengendalian Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) sesuai dengan lingkup tugas
10. Pelaksanaan koordinasi dan kerjasama bidang kependudukan dan pencatatan sipil diantara Satuan Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Daerah dan instansi terkait
11. Pengendalian terhadap pelaksanaan program dan kegiatan dinas, dan
12. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya

**b. Sekretariat**

Sekretariat mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja Dinas, urusan ketatalaksanaan dan ketatausahaan Dinas dan menyusun laporan pertanggungjawaban pelaksanaan program dan kegiatan Dinas. Untuk melaksanakan tugas tersebut Sekretariat mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan rencana kerja sekretariat
2. Pembinaan penyusunan rencana strategis dan rencana kerja dinas
3. Pengendalian urusan ketatalaksanaan dan ketatausahaan dinas
4. Pembinaan dan pengembangan pegawai

5. Pengendalian Laporan akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Dinas
6. Pengendalian data informasi hasil kegiatan dinas dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website pemerintah daerah
7. Pengendalian standar Operasional Prosedur (SOP), target capaian Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### **I. Sub Bagian Program dan Pelaporan**

Sub Bagian Program dan Pelaporan mempunyai tugas menyusun rencana strategis dan rencana kerja Dinas, laporan pertanggungjawaban pelaksanaan program dan kegiatan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Sub Bagian Program dan Pelaporan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan rencana program kegiatan sub bagian
2. Penyusunan Rencana Strategis (Renstra) dan Rencana Kerja (Renja) Dinas
3. Penyusunan Rencana Kerja Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Dinas

4. Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
5. Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP)
6. Penyusunan Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (LPPD)
7. Pengelolaan data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website pemerintah daerah
8. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan sub bagian
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya

## **II. Sub Bagian Keuangan**

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas mengelola anggaran dan administrasi keuangan Dinas. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Sub Bagian Keuangan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan rencana program kegiatan sub bagian
2. Pelaksanaan verifikasi SPP
3. Penyiapan Surat Perintah Membayar
4. Pelaksanaan verifikasi harian atas penerimaan
5. Pelaksanaan akuntansi keuangan Dinas
6. Penyusunan laporan keuangan Dinas

7. Penyusunan administrasi dan teknis pembayaran gaji dan tunjangan pegawai serta penghasilan lainnya yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan
8. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan sub bagian
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugas dan fungsinya

### **III. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian**

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas mengelola ketatalaksanaan dan ketatausahaan meliputi administrasi umum dan kepegawaian, urusan rumah tangga, barang milik daerah, perpustakaan dan karsipan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Sub Bagian Umum dan Kepegawaian menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan rencana program kegiatan sub bagian
2. Pengelolaan administrasi umum dan ketatalaksanaan
3. Pengelolaan kearsipan dan perpustakaan
4. Pengelolaan kehumasan dan keprotokolan
5. Pengelolaan rumah tangga dan barang milik daerah
6. Pengelolaan administrasi kepegawaian
7. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan subbagian
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris sesuai tugas dan fungsi

### **c. Bidang Pendaftaran Kependudukan**

Bidang Pendaftaran Kependudukan mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan serta mengevaluasi program dan kegiatan di bidang administrasi pendaftaran penduduk dan administrasi informasi penduduk. Dalam melaksanakan tugas tersebut, maka Bidang Pendaftaran Kependudukan menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan rencana kerja bidang
2. Perumusan pedoman teknis pengelolaan administrasi pendaftaran penduduk dan administrasi informasi penduduk
3. Pengendalian administrasi pendaftaran penduduk dan administrasi informasi penduduk
4. Pengendalian data penduduk
5. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan bidang
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### **I. Seksi Administrasi Pendaftaran Kependudukan**

Seksi Administrasi Pendaftaran Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi pendaftaran penduduk. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Seksi Administrasi Pendaftaran Kependudukan menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan rencana program kegiatan seksi

2. Penyusunan pedoman teknis administrasi pendaftaran kependudukan
3. Pengelolaan administrasi KTP dan KK
4. Pengelolaan pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk, serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dan KK
5. Pengelolaan pendaftaran perubahan alamat
6. Pendaftaran pindah datang penduduk dalam wilayah Republik Indonesia
7. Pelaksanaan pendaftaran Warga Negara Indonesia tinggal sementara
8. Pengelolaan pendaftaran pindah datang antar Negara
9. Pendataan penduduk rentan administrasi kependudukan
10. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi
11. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala Bidang Pendaftaran Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsinya

## **II. Seksi Informasi Administrasi Kependudukan**

Seksi Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pelayanan informasi administrasi kependudukan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Seksi Informasi Administrasi Kependudukan menyelenggarakan fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan rencana program kegiatan seksi
2. Penyusunan pedoman teknis pelayanan informasi administrasi kependudukan

3. Pembangunan, pengkajian dan pengembangan sistem informasi administrasi kependudukan
4. Pemeliharaan, pengamanan, dan pengawasan database kependudukan meliputi data dalam database, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi data, pusat data, data cadangan dan pusat data cadangan
5. Penyediaan perangkat keras dan perlengkapan lainnya sampai dengan tingkat kecamatan dan Desa/Kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk
6. Pengelolaan statistik dan replikasi data kependudukan
7. Penyajian dan desiminasi informasi penduduk
8. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi
9. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pendaftaran Kependudukan sesuai dengan tugas dan fungsinya

**d. Bidang Perencanaan dan Perkembangan Penduduk**

Bidang Perencanaan dan Perkembangan Penduduk mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan serta mengevaluasi pelaksanaan program dan kegiatan di bidang perencanaan dan perkembangan penduduk. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Bidang Perencanaan dan Perkembangan Penduduk menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan rencana kerja bidang
2. Penyusunan pedoman teknis di bidang perencanaan dan perkembangan penduduk
3. Pengendalian pelayanan administrasi kependudukan
4. Pembinaan peningkatan kualitas kependudukan
5. Pengelolaan data perkembangan kependudukan
6. Pengendalian kuantitas penduduk dan pengembangan kualitas penduduk
7. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan bidang
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

#### **I. Seksi Perencanaan Kependudukan**

Seksi Perencanaan Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan perencanaan kependudukan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Seksi Perencanaan Kependudukan menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan rencana program kegiatan seksi
2. Penyusunan perencanaan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah
3. Penyusunan indikator kependudukan, proyeksi penduduk dan analisis dampak kependudukan
4. Pembinaan teknis data informasi hasil penyusunan indikator, proyeksi, dan analisis dampak kependudukan serta kebijakan kependudukan kepada khalayak sasaran

5. Penilaian dan pelaporan kinerja pembangunan kependudukan secara periodik
6. Penyusunan analisis dan kajian perencanaan pembangunan berbasis penduduk
7. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi
8. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perencanaan dan Perkembangan Penduduk sesuai dengan tugas dan fungsi

## **II. Seksi Perkembangan Kependudukan**

Seksi Perkembangan Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan pengelolaan administrasi perkembangan kependudukan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, seksi perkembangan kependudukan menyelenggarakan fungsi antara lain :

1. Penyusunan rencana program kegiatan seksi
2. Penyusunan pedoman teknis pengendalian dan pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan
3. Pembinaan pelayanan administrasi kependudukan
4. Penyusunan analisis dan kajian pengendalian dan pengembangan kualitas penduduk, pengarahan mobilitas/penataan persebaran penduduk dan perlindungan penduduk dalam konteks pembangunan berwawasan kependudukan

5. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Perencanaan dan Perkembangan Penduduk sesuai dengan tugas dan fungsinya.

**e. Bidang Pencatatan Sipil**

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas merencanakan, mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengendalikan serta mengevaluasi program dan kegiatan di bidang pencatatan sipil. Dalam melaksanakan tugas tersebut maka Bidang Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan rencana kerja bidang
2. Pembinaan penyelenggaraan pendaftaran permohonan akta pencatatan sipil
3. Pengendalian pemrosesan kutipan akta pencatatan sipil
4. Pembinaan penyimpanan dan pemeliharaan akta pencatatan sipil
5. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan bidang
6. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya

**I. Seksi Kelahiran dan Kematian**

Seksi Kelahiran dan Kematian menyelenggarakan tugas melaksanakan pelayanan pencatatan sipil di bidang kelahiran dan kematian. Dalam melaksanakan tugas tersebut, maka seksi kelahiran dan kematian menyelenggarakan fungsi :

1. Penyusunan rencana program kegiatan seksi
2. Pelaksanaan verifikasi permohonan pencatatan akta kelahiran dan akta kematian
3. Pengelolaan pencatatan dan penerbitan kutipan akta kelahiran dan kematian
4. Pengelolaan buku register dan arsip kelahiran dan kematian
5. Pengelolaan proses pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi :
  - Pencatatan kelahiran
  - Pencatatan lahir mati
  - Pencatatan kematian
  - Pencatatan perubahan nama
  - Pencatatan perubahan status kewarganegaraan
  - Pencatatan peristiwa penting lainnya
  - Pencatatan perubahan dan pembatalan akta
  - Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil
6. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Bidang Pencatatan sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya

## **II. Seksi Perkawinan, Perceraian, Pengakuan dan Pengesahan Anak**

Seksi perkawinan, perceraian, pengakuan, dan pengesahan anak mempunyai tugas melaksanakan pelayanan pencatatan sipil di bidang

perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak. Dalam melaksanakan tugas tersebut, maka seksi perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak menyelenggarakan fungsi:

1. Penyusunan rencana program kegiatan seksi
2. Pelaksanaan verifikasi permohonan pencatatan akta perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak
3. Pengelolaan pencatatan dan penerbitan kutipan akta perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak
4. Penyimpanan dan pemeliharaan buku register dan arsip akta perkawinan, perceraian, pengakuan dan pengesahan anak
5. Pengelolaan proses pencatatan sipil dalam sistem administrasi kependudukan yang meliputi
  - Pencatatan perkawinan
  - Pencatatan perceraian
  - Pencatatan pengakuan anak, pengakuan anak dan pengesahan
  - Pencatatan perubahan dan pembalasan akta
  - Penerbitan dokumen kependudukan hasil pencatatan sipil
6. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi kegiatan seksi
7. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala bidang pencatatan sipil sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **B. Penyajian Data**

### **1. Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**

#### **a. Tujuan**

Penentuan tujuan merupakan sesuatu yang diperlukan untuk mencapai kesuksesan, dengan pemahaman penetapan tujuan kemudian dapat secara efektif menerapkan prinsip-prinsip untuk tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Inovasi pelayanan publik tentu saja juga memerlukan penentuan tujuan yang akan selalu dikembangkan. Pengembangan tujuan inovasi pelayanan publik berupa transfer serta pelembagaan inovasi pelayanan publik menjadi tahapan penting yang perlu dilakukan untuk mendorong percepatan dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan. Dilandasi oleh Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah, 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Perda Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur, Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi

Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 58 tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, sebagai penyelenggara pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu harus memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan mutu dan keandalan yang baik karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik. Demi peningkatan kualitas pelayanan publik, berbagai upaya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil salah satunya dengan berinovasi dalam hal pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dalam melaksanakan inovasi pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah berupaya sebaik-baiknya, hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang menjelaskan:

“Kami melakukan inovasi dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu melalui program Salam 30 Menit ini salah satunya karena kami ingin memberikan hak pelayanan terbaik kepada masyarakat seperti yang diamanatkan dalam undang-undang tentang administrasi kependudukan dan peraturan daerah Kota Batu tentang tugas pokok dan fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, karena itu merupakan tugas kami sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik. Pada dasarnya program Salam 30 Menit ini bertujuan untuk mempercepat pencapaian target kepemilikan akta kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, memudahkan masyarakat dalam mengurus pembuatan akta kelahiran yang selanjutnya berdampak pula pada efisiensi waktu dan tenaga bagi masyarakat yang mengurus akta kelahiran tersebut. Dengan jumlah pemohon yang semakin banyak, maka dari itu harus dibarengi dengan peningkatan pelayanan untuk kemudahan masyarakat.” (Sumber: Bapak Maulidiono, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, 22 Februari 2018, pukul 13.45 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Menguatkan keterangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, kepala bidang pencatatan sipil menjelaskan bahwa:

“Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melaksanakan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 menit bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, mendukung perbaikan tata kelola pelayanan yang lebih maksimal dan meminimalisir prosedur. Tujuan dari inovasi ini dapat langsung dirasakan oleh masyarakat selaku penerima pelayanan pembuatan akta kelahiran karena akta kelahiran diterbitkan pada hari itu juga. Selain itu masyarakat juga langsung tahu bahwa dengan adanya inovasi ini akan sangat bermanfaat dan berdampak positif.” (Sumber: Bapak Kamim Utomo, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, 22 Februari 2018, pukul 10.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Menguatkan keterangan kepala bidang pencatatan sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, salah satu masyarakat selaku pemohon akta kelahiran mengatakan bahwa:

“Saya baru tahu kalau mengurus akta kelahiran sekarang ini tidak sampai membutuhkan waktu berhari-hari seperti dulu bahkan tidak sampai satu hari akta sudah jadi. Saya rasa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah melakukan perbaikan pelayanan dengan baik dan memberikan kemudahan bagi pemohon akta kelahiran seperti saya ini jadi tidak perlu menunggu lama jadinya akta kelahiran.” (Sumber: Ibu Endah, pemohon akta kelahiran, 23 Februari 2018, pukul 11.05 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Menyimpulkan keterangan Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Batu, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, peneliti menemukan bahwa tujuan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu ada 2 tujuan yaitu tujuan umum dan tujuan khusus. Berikut disajikan data tabel tujuan pelaksanaan inovasi

pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Program Salam 30 Menit pada tabel 6 berikut:

**Tabel 6. Tujuan Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Salam 30 Menit**

Tujuan Program Salam 30 Menit	Secara Umum	Program Salam 30 Menit bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik berupa kemudahan dan efisiensi waktu bagi pemohon akta kelahiran dan bertanggungjawab dalam penyelesaian serta penyediaan informasi bagi masyarakat.
	Secara Khusus	Melalui program Salam 30 Menit, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu memiliki tujuan khusus yaitu untuk mempercepat pencapaian target dari kepemilikan akta kelahiran, mempercepat pelayanan pembuatan akta kelahiran atau meminimalisir prosedur sehingga akta kelahiran bisa diterbitkan dalam waktu kurang lebih 30 menit.

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Data diolah oleh peneliti 2018.*

Berdasarkan hasil observasi dari wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah untuk memberikan pelayanan terbaik berupa kemudahan dan efisiensi waktu bagi masyarakat pemohon akta kelahiran.

## **b. Tahapan Atau Proses Inovasi**

Di era globalisasi saat ini banyak bermunculan inovasi pelayanan publik yang sangat dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat. Untuk menciptakan sebuah inovasi ada tahapan atau proses yang harus dilakukan oleh sebuah organisasi, begitu pula pada saat inovasi tersebut telah tercipta terdapat juga tahapan atau proses inovasi. Dalam hal ini peneliti menggunakan teori tahapan atau proses inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:90-99) yang dilakukan oleh organisasi untuk mengetahui tahapan atau proses inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran yang terbagi menjadi 2 tahap yaitu:

### 1. Tahap *initiation* atau perintisan

Tahap *initiation* atau perintisan merupakan awal pengenalan situasi dan pemahaman persoalan yang terjadi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu berusaha mengatasi permasalahan dan keluhan masyarakat dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dalam tahap *initiation* atau perintisan terdiri dari 2 fase yaitu:

#### a. Fase agenda *setting*

Pada fase agenda *setting* dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Pelayanan pembuatan akta kelahiran dianggap belum efektif dan efisien, sehingga target kepemilikan akta kelahiran tidak tercapai.

Melihat kondisi tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melakukan inovasi pada pelayanan tersebut sebagaimana diungkapkan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebagai berikut:

“Dalam melayani masyarakat kami selalu berupaya sebaik mungkin, seperti untuk menangani keluhan masyarakat mengenai proses pelayanan pembuatan akta kelahiran yang membutuhkan waktu hingga berhari-hari, hal ini dikarenakan pelayanan pembuatan akta kelahiran sebelum adanya inovasi, semua berkas pengajuan dari pemohon langsung diterima semuanya tanpa ada verifikasi terlebih dahulu, lalu pemohon diberikan tanda terima untuk kembali lagi ke Dispenduk tiga hari kemudian. Di sini terjadi penumpukan berkas-berkas dan baru diketahui bahwa ada berkas yang belum lengkap setelah akan diinput atau diregister. Pada saat pemohon datang untuk mengambil akta kelahiran dan ternyata akta belum bisa dicetak karena berkas yang diberikan belum lengkap, pemohon harus melengkapi berkas tersebut dan harus menunggu selama tiga hari lagi. Pada saat itu banyak pemohon yang protes dan marah karena kita tidak langsung memberi tahu berkas apa saja yang masih kurang sehingga para pemohon harus bolak-balik datang ke kantor dan harus menunggu berhari-hari. Selain itu masalah jaringan yang belum online, kurangnya jumlah petugas, sumber daya manusia yang belum terlatih serta kurangnya informasi mengenai persyaratan pembuatan akta kelahiran dan dirasa hal-hal tersebut menjadikan pelayanan tidak efektif sehingga kami berupaya melakukan sebuah inovasi untuk mengatasi masalah tersebut.” (Sumber: Bapak Maulidiono, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, 22 Februari 2018, pukul 13.45 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Menguatkan keterangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, salah satu pegawai yaitu Kepala Bidang Pencatatan Sipil menjelaskan bahwa:

“Evaluasi selalu kami lakukan untuk mengetahui seberapa jauh efektivitas pelayanan yang telah kami berikan untuk masyarakat. Biasanya pada proses tersebut kami menemukan permasalahan yang sedang kami hadapi dan segera

memprioritaskan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut. Permasalahan yang kami hadapi sebelum adanya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah masih banyak masyarakat yang terlambat dalam mengurus akta kelahiran. Hal ini berpengaruh juga pada pencapaian target kepemilikan akta kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.” (Sumber: Bapak Kamim Utomo, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, 22 Februari 2018, pukul 10.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Dari wawancara di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa proses pengidentifikasian masalah pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah:

- 1) Proses pelayanan pembuatan akta kelahiran yang cukup lama
- 2) Masalah jaringan yang belum online
- 3) Kurangnya jumlah petugas dan sumber daya manusia yang belum terlatih
- 4) Banyaknya masyarakat yang terlambat dalam mengurus akta kelahiran sehingga berpengaruh pada target pencapaian kepemilikan akta kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Dari wawancara di atas, peneliti juga mengambil kesimpulan bahwa yang menjadi sasaran inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit adalah seluruh

masyarakat Kota Batu selaku pemohon akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

b. Fase *matching* atau penyesuaian

Setelah fase agenda *setting*, fase selanjutnya adalah fase *matching* atau penyesuaian. Pada fase ini memastikan *feasibilities* atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut. Adapun cara yang dilakukan untuk melihat apakah inovasi ini layak atau tidak dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Bapak Maulidiono selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menjabarkan sebagai berikut:

“Inovasi ini mulai dilaksanakan sejak awal tahun 2017. Sebelumnya sudah dilaksanakan uji coba terlebih dahulu, yaitu pada saat masyarakat memasukkan berkas dan diterima di loket ternyata membutuhkan waktu kira-kira 5 menit untuk verifikasi berkas tersebut, kemudian dilihat di database membutuhkan waktu sekitar 5 sampai 10 menit, begitu sudah betul lalu akta kelahiran dicetak, proses cetak pun juga antara 5 sampai 10 menit. Jadi dari awal penerimaan berkas sampai terbitnya akta kelahiran kami tetapkan 30 menit dengan catatan berkas harus lengkap. Hal ini dilakukan supaya masyarakat tidak ragu-ragu datang ke dispendukcapil bahwa untuk mengurus akta kelahiran tidak lagi membutuhkan waktu sehari-hari, sehingga aktivitas pekerjaan masyarakat tidak terganggu.” (Sumber: Bapak Maulidiono, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, 22 Februari 2018, pukul 13.45 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Menguatkan keterangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, salah satu pegawai yaitu Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian menjelaskan bahwa:

“Menurut saya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran ini layak untuk dilaksanakan di sini (di Kota Batu) karena jumlah masyarakat Kota Batu yang banyak sehingga dengan adanya inovasi ini dapat membantu dan memudahkan masyarakat untuk mengurus akta kelahiran tanpa harus menunggu berhari-hari. Alhamdulillah semua pihak mendukung. Hal tersebut dapat dilihat dari pelaksanaan inovasi yang selama satu tahun ini berjalan dengan lancar dan juga adanya respon positif dari masyarakat. Selain itu kita juga dapat banyak dukungan, beberapa dispenduk dari kota lain yang datang ke kota Batu ini mengapresiasi inovasi kita dan mereka juga belajar kepada kita.” (Sumber: Ibu Ismi, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, 23 Februari 2018, pukul 09.20 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).



**Gambar 5. Wawancara dengan Ibu Ismi Suryanti, SH (Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian)**

Dari pernyataan di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit layak untuk dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, hal ini dikarenakan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran tersebut mendapat respon positif dan dukungan dari banyak pihak. Selain itu, dalam pelaksanaannya akan selalu disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat Kota Batu.

2. Tahap pelaksanaan terdiri dari 3 fase yaitu:

a. Fase redefinisi

Pada fase redefinisi, seluruh inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya. Inovasi sudah melewati proses *re-invention*, pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut. Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah mengalami fase redefinisi dimana kelemahan ataupun hambatan dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran diperbaiki bahkan dirubah agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan akta kelahiran di Kota Batu. Adapun perbedaan sebelum dan sesudah inovasi pada proses pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah sebagai berikut:

1. Sebelum Adanya Inovasi

Pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu berawal dari munculnya suatu inovasi yang dilatarbelakangi dengan adanya permasalahan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mengenai pelayanan pembuatan akta kelahiran yaitu proses pelayanan

pembuatan akta kelahiran yang cukup lama yang mana pada saat itu akta kelahiran dapat diterbitkan setelah 14 hari dari hari pertama pengajuan, selanjutnya penerbitan akta kelahiran dipersingkat menjadi 7 hari lalu dipersingkat lagi menjadi 3 hari akta kelahiran dapat diterbitkan, hal tersebut sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Batu Tahun 2009 Nomor 5 yang menyebutkan bahwa dari proses pelayanan sampai terbitnya akta kelahiran adalah selama 3 hari . Proses pelayanan pembuatan akta kelahiran yang memakan waktu hingga berhari-hari tersebut disebabkan oleh beberapa hal, antara lain berkas pengajuan pembuatan akta kelahiran yang langsung diterima tanpa diverifikasi terlebih dahulu sehingga menyebabkan penumpukan berkas dan baru bisa menginformasikan kepada pemohon apabila berkas yang diberikan belum lengkap tiga hari setelah pengajuan berkas, selain itu masalah jaringan yang pada saat itu belum online, kurangnya jumlah petugas dan sumber daya manusia yang belum memadai. Proses pelayanan yang lama membuat masyarakat merasa enggan untuk segera membuat akta kelahiran secara tepat waktu yaitu paling lambat 60 hari setelah kelahiran dan mengabaikan pentingnya akta kelahiran tersebut. Keterlambatan pengurusan akta kelahiran tentunya juga berpengaruh pada target pencapaian kepemilikan akta kelahiran yang diterbitkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Batu. Hal ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang menjelaskan:

“Sebelum ada inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran ini proses pelayanan pembuatan akta dulunya memerlukan waktu selama 14 hari, kemudian kami persingkat menjadi 7 hari, kemudian dipersingkat lagi menjadi 3 hari. Masyarakat harus menunggu terbitnya akta kelahiran dengan waktu yang cukup lama dan setidaknya harus dua kali datang ke dispenduk. Tentu saja hal tersebut sangat tidak praktis dan bisa dikatakan cukup menyita waktu masyarakat yang mengurus akta kelahiran.” (Sumber: Bapak Maulidiono, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, 22 Februari 2018, pukul 13.45 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Menguatkan keterangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, salah satu pegawai yaitu Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian menjelaskan bahwa:

“Pelayanan pembuatan akta kelahiran sebelum adanya inovasi, dulunya masih terbatas pada jaringan yang belum online, kurangnya jumlah petugas dan sumber daya manusia yang belum terlatih sehingga membuat proses pelayanan pembuatan akta kelahiran menjadi sangat lama. Jadi ya bisa dikatakan pelayanan pada saat itu belum optimal.” (Sumber: Ibu Ismi, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, 23 Februari 2018, pukul 09.20 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Sebagai gambaran keadaan pelayanan pembuatan akta kelahiran sebelum adanya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit, berikut peneliti sajikan data pada tabel 7:

**Tabel 7. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Sebelum Adanya Inovasi**

No.	Jenis Pelayanan	Dilayani melalui	Kekurangan
1.	Pembuatan akta kelahiran bagi bayi baru lahir	Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak ada verifikasi berkas terlebih dahulu pada saat pertama kali pemohon mengajukan berkas</li> <li>- Proses penyelesaian pelayanan selama 3 hari apabila berkas sudah lengkap</li> <li>- Belum termasuk penerbitan KIA</li> </ul>
2.	Pembuatan akta kelahiran bagi anak yang usianya lebih dari 2 tahun	Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak ada verifikasi berkas terlebih dahulu pada saat pertama kali pemohon mengajukan berkas</li> <li>- Proses penyelesaian pelayanan selama 3 hari apabila berkas sudah lengkap</li> <li>- Belum termasuk penerbitan KIA</li> </ul>
3.	Perubahan akta kelahiran	Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak ada verifikasi berkas terlebih dahulu pada saat pertama kali pemohon mengajukan berkas</li> <li>- Proses penyelesaian pelayanan selama 3 hari</li> </ul>

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, data diolah peneliti 2018*

## 2. Sesudah Adanya Inovasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menyadari akan keluhan masyarakat selama ini mengenai lamanya proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melakukan berbagai kajian untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menawarkan berbagai program pelayanan bagi masyarakat, salah satunya yaitu program Salam 30 Menit yang mulai dilaksanakan pada Januari 2017. Tentunya terjadi perubahan saat sebelum adanya inovasi hingga sesudah adanya inovasi dimana diharapkan perubahan yang muncul memberikan sebuah hasil yang baik yang bertujuan untuk perbaikan pelayanan demi peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang menjelaskan bahwa:

“Program Salam 30 Menit merupakan program yang cenderung baru kurang lebih baru 1 tahun dilaksanakan. Dengan inovasi pelayanan terbaru ini diharapkan dapat melayani seluruh masyarakat Kota Batu dengan proses pelayanan yang cepat.” (Sumber: Bapak Kamim Utomo, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, 22 Februari 2018, pukul 10.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Menguatkan keterangan Kepala Bidang Pencatatan Sipil, menurut masyarakat lainnya selaku pemohon akta kelahiran mengatakan bahwa:

“Saya merasa sesudah adanya proses pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran ini tidak perlu menunggu lama untuk penerbitan aktanya. Cukup datang satu kali saja ke dispenduk akta sudah bisa langsung jadi.” (Sumber: Ibu Nenden, pemohon akta kelahiran, 23 Februari 2018, pukul 10.05 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

Setelah melalui fase redefinisi atau sesudah adanya proses pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit, pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu semakin baik, hal tersebut seperti ditunjukkan pada data tabel 8 berikut:

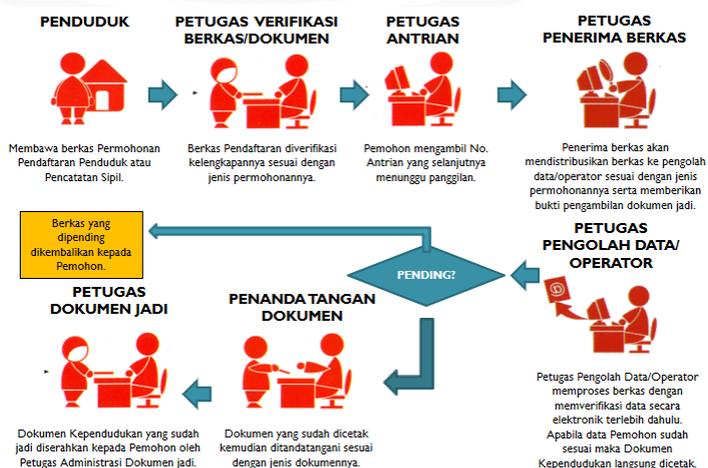
**Tabel 8. Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Sesudah Adanya Inovasi**

No.	Jenis Pelayanan	Dilayani melalui	Kelebihan
1.	Pembuatan akta kelahiran bagi bayi baru lahir	Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui program Salam 30 Menit	- Berkas yang diterima langsung diverifikasi di loket pelayanan - Proses penyelesaian pelayanan selama 30 menit termasuk terbitnya KK baru, akta kelahiran dan KIA apabila berkas sudah lengkap
2.	Pembuatan akta kelahiran bagi anak yang usianya lebih dari 2 tahun	Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui program Salam 30 Menit	- Berkas yang diterima langsung diverifikasi di loket pelayanan - Proses penyelesaian pelayan selama 30 menit termasuk terbitnya KK baru, akta kelahiran dan KIA apabila berkas sudah lengkap

3.	Perubahan akta kelahiran	Di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui program Salam 30 Menit	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Berkas yang diterima langsung diverifikasi di loket pelayanan</li> <li>- Proses penyelesaian pelayanan selama 30 menit apabila berkas sudah lengkap</li> </ul>
----	--------------------------	--	---

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, data diolah peneliti 2018

Sesuai tabel di atas, melalui inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran masyarakat selaku pemohon akta kelahiran dimudahkan cukup dengan hanya datang satu kali saja untuk pembuatan akta kelahiran bagi bayi baru lahir, pembuatan akta kelahiran bagi anak yang usianya lebih dari 2 tahun dan perubahan akta kelahiran. Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit sudah mencakup proses pelayanan penerbitan kartu keluarga baru, penertbitan akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA). Berikut disajikan alur proses pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur penerbitan akta kelahiran pada gambar 8:



**Gambar 6. Alur proses pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu selama satu tahun ini telah melakukan pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui Program Salam 30 Menit sesuai petunjuk alur proses pelaksanaan atau standar operasional prosedur. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang menjelaskan bahwa:

“Program Salam 30 Menit merupakan program baru yang masih terus dikembangkan. Pengembangannya dilakukan langsung oleh dispenduk Kota Batu sesuai dengan SOP dari pusat yang merupakan petunjuk alur proses pelaksanaan program Salam 30 Menit. Sejauh ini setelah adanya inovasi ini dalam pelaksanaannya program Salam 30 Menit di dispenduk Kota Batu berjalan dengan baik dan banyak masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang kami berikan.” (Sumber: Bapak Maulidiono, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, 22 Februari 2018, pukul 13.45 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Menguatkan keterangan kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, salah satu masyarakat selaku pemohon akta kelahiran mengatakan bahwa:

“Saya mengetahui informasi mengenai program Salam 30 Menit ini secara tidak sengaja, dari saya mengurus akta kelahiran anak saya yang dulunya harus menunggu beberapa hari baru jadi, sekarang tidak sampai satu jam sudah jadi. Setelah adanya inovasi ini saya merasa terbantu karena pelayanannya lebih cepat dan tidak perlu berkali-kali datang ke kantor.” (Sumber: Ibu Silvi, pemohon akta kelahiran, 23

Februari 2018, pukul 10.05 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

Menguatkan keterangan pemohon 1, pemohon lainnya mengatakan bahwa:

“Meskipun saya baru mengetahui program Salam 30 Menit ini, tapi saya rasa program ini sangat membantu pemohon dengan melihat pelayanannya yang cepat apalagi kalau ada pemohon yang datang dengan membawa anaknya, kasian kalau harus menunggu lama. Jadi ya bisa dibilang setelah adanya inovasi ini pengurusan akta kelahiran jadi mudah bagi pemohon.” (Sumber: Bapak Hendrawan, pemohon akta kelahiran, 23 Februari 2018, pukul 10.05 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)

Dari kutipan wawancara di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa fase redefinisi pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah melakukan perubahan dengan memperbaiki proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, hal tersebut terlihat dari sebelum dan sesudah adanya inovasi.

b. Fase klarifikasi

Fase klarifikasi terjadi ketika inovasi sudah digunakan secara meluas dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya. pada fase ini, akan mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan. Sejak diberlakukannya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit, banyak dampak positif yang mempengaruhi budaya kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Salah

satunya menurut Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang menjelaskan bahwa:

“Semenjak adanya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran, seluruh pegawai terutama yang menangani akta kelahiran di lingkungan dispenduk membangun budaya kerja yang baik yaitu *teamwork* yang kuat, terutama dalam proses penyelesaian akta kelahiran.” (Sumber: Bapak Maulidiono, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, 22 Februari 2018, pukul 13.45 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Dari kutipan wawancara di atas, peneliti mengambil kesimpulan bahwa inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu membawa dampak positif terhadap organisasi yaitu terbentuknya *teamwork* yang kuat.

#### c. Fase rutinisasi

Pada fase rutinisasi, inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, namun telah menjadi bagian rutin dari penyelenggaraan organisasi. Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit sudah berjalan satu tahun sejak tahun 2017, meskipun terbilang baru namun telah mengalami banyak perkembangan dan sudah mulai masuk dalam fase rutinisasi yang artinya sudah menjadi bagian rutin yang akan terus berkelanjutan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mengungkapkan bahwa:

“Program Salam 30 Menit ini akan selalu dikembangkan, untuk saat ini sudah dilakukan pengembangan berupa *three in one*, yaitu dalam pembuatan akta kelahiran langsung diterbitkan 3 dokumen antara lain kartu keluarga baru, akta kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA). Kalau dulu sebelum dikembangkan hanya terbit 2 dokumen saja yaitu kartu keluarga baru dan akta kelahiran. Sekarang ini bayi baru lahir juga bisa mendapatkan KIA yang nantinya diupdate setiap 5 tahun sekali sampai anak ini sudah cukup umur untuk mendapatkan KTP.” (Sumber: Bapak Maulidiono, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, 22 Februari 2018, pukul 13.45 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit yang sudah berjalan selama satu tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat disimpulkan melalui kutipan wawancara di atas bahwa inovasi sudah mulai dilaksanakan secara rutin. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa proses pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit dilihat menggunakan teori proses dan tahapan inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat dikatakan berjalan dengan baik.

Berikut disajikan laporan data cakupan kepemilikan akta kelahiran Kota Batu dari sebelum dan sesudah adanya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit

**Tabel 9. Laporan Data Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Batu Tahun 2015**

NO	KECAMATAN	PENDUDUK				Anak 0-18 Tahun			
		JUMLAH	Memiliki	%	Tidak Memiliki	JUMLAH	Memiliki	%	Tidak Memiliki
1.	BATU	69.787	13.623	41	56.164	25.525	11.735	89	14.150
2.	BUMIAJI	43.843	6.038	37	37.805	15.579	6.604	85	8.975
3.	JUNREJO	37.323	6.740	39	30.583	14.124	6.628	80	7.496
JUMLAH		<b>150.953</b>	<b>26.401</b>	<b>40</b>	<b>124.552</b>	<b>55.228</b>	<b>24.967</b>	<b>86</b>	<b>30.621</b>

*Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (diolah peneliti)*

Pada tabel 9 di atas menunjukkan bahwa di tahun 2015 jumlah penduduk Kota Batu yang sudah memiliki akta kelahiran lebih sedikit dibandingkan dengan jumlah penduduk yang tidak memiliki akta kelahiran.

**Tabel 10. Laporan Data Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Batu Tahun 2016**

NO	KECAMATAN	PENDUDUK				Anak 0-18 Tahun			
		JUMLAH	Memiliki	%	Tidak Memiliki	JUMLAH	Memiliki	%	Tidak Memiliki
1.	BATU	70.924	16.206	42	54.718	21.094	16.881	84	4.213
2.	BUMIAJI	44.572	8.039	38	36.533	18.035	10.342	82	7.693
3.	JUNREJO	38.200	7.685	40	30.515	16.085	9.002	80	7.083
JUMLAH		<b>153.696</b>	<b>31.930</b>	<b>41</b>	<b>121.766</b>	<b>55214</b>	<b>36.225</b>	<b>85</b>	<b>18.989</b>

*Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (diolah peneliti)*

Pada tabel 10 menunjukkan bahwa di tahun 2016 penduduk Kota Batu yang memiliki akta kelahiran telah mengalami peningkatan jika dibandingkan dengan tahun 2015. Namun

jumlah penduduk yang belum memiliki akta kelahiran masih tetap lebih banyak jika dibandingkan dengan yang sudah memiliki akta kelahiran.

**Tabel 11. Laporan Data Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Batu Tahun 2017**

NO	KECAMATAN	PENDUDUK				Anak 0-18 Tahun			
		JUMLAH	Memiliki	%	Tidak Memiliki	JUMLAH	Memiliki	%	Tidak Memiliki
1.	BATU	102.366	44.155	43	58.211	29.896	18.799	89	11.097
2.	BUMIAJI	63.824	25.149	39	38.675	18.524	15.583	84	2.941
3.	JUNREJO	55.967	23.002	41	32.965	16.748	13.458	80	3.290
JUMLAH		<b>222.157</b>	<b>92.306</b>	<b>42</b>	<b>129.851</b>	<b>65.168</b>	<b>47.840</b>	<b>85</b>	<b>17.328</b>

*Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (diolah peneliti)*

Pada tabel 11 menunjukkan bahwa di tahun 2017 terjadi peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran yang cukup tinggi dibandingkan dengan tahun 2016 yang mana pada tahun 2017 ini sudah mulai dilaksanakan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit. Namun masih tetap sama dengan tahun-tahun sebelumnya bahwa jumlah penduduk yang tidak memiliki akta kelahiran masih lebih banyak jika dibandingkan dengan yang sudah memiliki akta kelahiran.

**Tabel 12. Laporan Data Cakupan Kepemilikan Akta Kelahiran Kota Batu Tahun 2018 Per Tanggal 20 Mei**

NO	KECAMATAN	PENDUDUK				Anak 0-18 Tahun			
		JUMLAH	Memiliki	%	Tidak Memiliki	JUMLAH	Memiliki	%	Tidak Memiliki
1.	BATU	102.674	45.329	44	57.345	30.208	25.886	86	4.322
2.	BUMIAJI	64.066	25.846	40	38.220	18.557	15.986	86	2.571
3.	JUNREJO	56.252	23.747	42	32.505	16.880	13.921	82	2.959
JUMLAH		<b>222.992</b>	<b>94.922</b>	<b>43</b>	<b>128.070</b>	<b>65.645</b>	<b>55.793</b>	<b>85</b>	<b>9.852</b>

*Sumber: Laporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu (diolah peneliti)*

Pada tabel 12 menunjukkan bahwa di tahun 2018 per tanggal 20 Mei juga terjadi peningkatan cakupan kepemilikan akta kelahiran. Setiap tahunnya jumlah penduduk yang memiliki akta kelahiran selalu meningkat, namun jumlah yang belum memiliki akta kelahiran juga masih lebih banyak jika dibandingkan dengan yang sudah memiliki akta kelahiran. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit tidak hanya fokus mementingkan masalah kuantitas saja tetapi juga mengutamakan kualitas pelayanan supaya masyarakat puas terhadap pelayanan pembuatan akta kelahiran yang diberikan tanpa harus menunggu lama bahkan sampai berhari-hari.

### **c. Aktor yang Terlibat**

Dalam suatu inovasi pelayanan publik tentu memiliki aktor pelaksana, begitu pula dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui

program Salam 30 menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu terdiri dari beberapa aktor di dalam instansi maupun luar instansi. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang menjelaskan bahwa:

“Peran kami di dispenduk Kota Batu dalam pelaksanaan program Salam 30 Menit utamanya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena kami merupakan aktor yang bertemu langsung dengan masyarakat. Secara spesifik untuk peran saya sebagai kepala dinas adalah melakukan koordinasi pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran ini dan saya tidak henti-hentinya memberikan himbauan kepada seluruh pegawai untuk terus memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, terutama pada petugas loket pelayanan yang merupakan garda terdepan karena bertatap muka langsung dengan masyarakat. Saya juga setiap hari mengawasi kegiatan yang ada di kantor, baik itu kegiatan pelayanan maupun kegiatan-kegiatan yang lain.” (Sumber: Bapak Maulidiono, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, 22 Februari 2018, pukul 13.45 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Menguatkan keterangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, salah satu pegawai yaitu petugas operator menjelaskan bahwa:

“Sebagai petugas cetak akta kelahiran saya memiliki tugas menerima berkas-berkas permohonan pembuatan akta kelahiran yang sudah diverifikasi oleh petugas loket pelayanan, lalu saya entry data sesuai dengan berkas yang saya terima setelah itu kutipan akta kelahiran siap dicetak.” (Sumber: Bapak Muhyadi, petugas operator, 23 Februari 2018, pukul 11.00 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).



### Gambar 7. Wawancara dengan Petugas Operator

Menguatkan keterangan Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kota Batu, salah satu masyarakat mengatakan bahwa:

“Saya baru tahu informasi mengenai program Salam 30 Menit ini setelah saya menyerahkan berkas permohonan pembuatan akta kelahiran ke petugas loket pelayanan, saya menanyakan kapan akta kelahiran jadi dan petugas loket pelayanan mengatakan akta kelahiran bisa jadi pada hari ini juga dan bisa ditunggu karena waktunya tidak lama. Petugas loket pelayanan juga menjelaskan bahwa sekarang ini ada program Salam 30 Menit, jadi pemohon hanya menunggu selama kurang lebih 30 menit mulai dari pengajuan sampai akta kelahiran jadi. Tidak perlu bolak-balik ke kantor lagi.” (Sumber: Ibu Nenden, pemohon akta kelahiran, 23 Februari 2018, pukul 10.05 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Berikut disajikan data aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, pada tabel 9 berikut:

**Tabel 13. Aktor yang Terlibat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**

No.	Aktor Pelaksana	Tugas
1.	Kepala Dinas	-Mengkoordinasi penyelenggaraan Program Salam 30 Menit -Mengawasi pelaksanaan Program Salam 30 Menit -Memberi tanda tangan pada buku register, buku kendali dan kutipan akta kelahiran yang akan diterbitkan
2.	Kepala Bidang Pencatatan Sipil	-Memberi paraf pada kutipan akta kelahiran dan buku kendali
3.	Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian	-Menerima buku register, buku kendali dan kutipan akta kelahiran kemudian memberi stempel basah pada kutipan akta kelahiran

4.	Petugas operator	-Menerima berkas pengajuan buku register -Mencetak kutipan akta kelahiran
5.	Petugas register	-Menerima berkas pengajuan, buku register dan kutipan akta kelahiran -Meregister dalam buku register dan mencatat dalam buku kendali
6.	Petugas loket pelayanan	-Menerima dan memverifikasi berkas pengajuan -Memberi nomor register -Menyerahkan buku register kepada pemohon untuk ditandatangani -Menyerahkan berkas pengajuan dan buku register kepada petugas operator untuk dicetak -Menerima kutipan akta kelahiran kemudian menyerahkannya kepada pemohon
7.	Masyarakat sebagai pemohon	-Menerima pelayanan pembuatan akta kelahiran -Memberikan kritik dan saran mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran

*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, data diolah peneliti 2018*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, maka dapat diartikan bahwa aktor yang terlibat dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu antara lain adalah kepala dinas, kepala bidang pencatatan sipil, kepala seksi kelahiran dan kematian, petugas operator, petugas register, petugas loket pelayanan dan masyarakat itu sendiri sebagai pemohon akta kelahiran.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**

Pelaksanaan sebuah inovasi merupakan sesuatu yang sangat kompleks. Setiap program yang dijalankan tidak selalu berjalan dengan lancar, melainkan selalu ada sesuatu yang menjadi hambatan dalam pelaksanaannya. Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu juga terdapat beberapa faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam keberhasilan pencapaian tujuan program tersebut. Penjelasannya adalah sebagai berikut:

### **a. Faktor Pendukung**

Merupakan faktor yang mendukung inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada instansi pelaksana pelayanan publik yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang dibagi menjadi dua bagian yaitu faktor pendukung internal dan faktor pendukung eksternal. Penjelasan dari faktor pendukung tersebut adalah sebagai berikut:

#### **1. Faktor Pendukung Internal**

##### **a. Dasar hukum yang jelas**

Faktor pendukung internal dalam keberhasilan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit adalah adanya dasar hukum yang jelas. Dasar hukum

tersebut dipergunakan sebagai dasar dan pedoman dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit agar para pelaksana inovasi maupun program dapat bertindak sesuai dengan petunjuk yang ada. Dalam dasar hukum sudah diatur tentang tugas pokok dan fungsi setiap jenjang pelaksana yang bersangkutan. Sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang menyatakan bahwa:

“Faktor pendukung internal yang pertama adalah adanya dasar legalitas yang jelas. Dasar legalitas dalam program ini sudah sangat jelas seperti Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 21 Tahun 2008 tentang Pedoman Penyusunan Standart Operating Prosedur Administrasi Pemerintahan dan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 58 tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.”  
(Sumber: Bapak Kamim Utomo, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, 22 Februari 2018, pukul 10.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Sesuai dengan hasil wawancara di atas, maka dapat dipahami bahwa dasar hukum mengenai inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit ini adalah: Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara No 21/M.PAN/II/2008 tentang Pedoman Penyusunan Standart Operating Prosedur Administrasi Pemerintahan dan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 58 tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

b. Dukungan dan komitmen pelaksana program

Pelaksana inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu masing-masing sudah diberikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan apa yang sudah tertera pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap pelaksana harus bekerja sesuai dengan tugas pokok dan harus saling berkoordinasi satu sama lain. Selain pembagian tugas pokok yang sudah jelas, komitmen dari pihak pelaksana inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit di lapangan sudah sangat baik. Hal tersebut didukung dengan kutipan wawancara dengan salah satu pegawai selaku petugas verifikasi dokumen akta kelahiran yang menyatakan bahwa:

“Pembagian tugas dari dispenduk sudah jelas mbak, saya sebagai petugas verifikasi berkas dan registrasi akta kelahiran sudah memahami dengan baik tugas yang saya emban dan harus saya kerjakan dengan sepenuh hati karena kami semua sudah berkomitmen untuk mensukseskan program ini agar dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran.” (Sumber: Anggi, petugas loket pelayanan akta kelahiran, 23 Februari 2018, pukul 09.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa pelaksana program sudah berkomitmen dalam mensukseskan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

## 2. Faktor Pendukung Eksternal

### a. Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks

Faktor pendukung eksternal adalah faktor pendukung yang berasal dari luar dalam keberhasilan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit. Seperti yang diungkapkan oleh Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian yang menyatakan bahwa:

“Faktor pendukung yang berasal dari luar meliputi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Dengan banyaknya masyarakat Kota Batu yang mengurus akta kelahiran, pelayanan yang cepat merupakan suatu solusi untuk mengatasi permasalahan yang selama ini dikeluhkan oleh masyarakat. Maka dari itu, dengan adanya inovasi program pelayanan pembuatan akta kelahiran ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberi kemudahan bagi masyarakat yang mengurus akta kelahiran.” (Sumber: Ibu Ismi, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, 23 Februari 2018, pukul 09.20 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa salah satu faktor pendukung eksternal adalah adanya kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks tentang pelayanan yang diberikan oleh birokrasi, maka Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kota Batu membuat suatu terobosan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit yang ditujukan untuk masyarakat Kota Batu. Program pelayanan tersebut diharapkan dapat bermanfaat serta mempermudah masyarakat dalam pembuatan akta kelahiran. Dengan adanya program tersebut masyarakat dapat menghemat waktu, tenaga dan biaya karena akta kelahiran diterbitkan pada hari itu juga.

- b. Membangun citra positif kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrat

Membangun citra positif pada birokrasi di mata masyarakat adalah hal yang sangat penting, hal tersebut dikarenakan birokrasi seringkali digambarkan sebagai pihak yang sangat kaku dan berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak sedikit masyarakat yang merasa malas apabila berurusan dengan birokrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dan kemudahan bagi masyarakat Kota Batu khususnya dalam hal pembuatan akta kelahiran. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang mengatakan bahwa:

“Selama ini masyarakat selalu berpikiran bahwa berurusan dengan birokrasi sangatlah berbelit-belit. Untuk itu kami membuat inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran ini untuk merubah citra birokrasi di mata masyarakat bahwa

berurusan dengan birokrasi tidak selalu membutuhkan waktu yang lama. Kami memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat Kota Batu yang juga bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat terutama dalam pembuatan akta kelahiran.” (Sumber: Bapak Kamim Utomo, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, 22 Februari 2018, pukul 10.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Menguatkan keterangan Kepala Bidang Pencatatan Sipil, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian menyatakan sebagai berikut:

“Dengan adanya program Salam 30 Menit ini secara tidak langsung sudah membangun citra positif kepada masyarakat karena pelayanan yang kami berikan tidak membutuhkan waktu yang sangat lama seperti dulu. Sekarang ini untuk mengurus akta kelahiran tidak sampai satu hari, akta kelahiran sudah diterbitkan. Jadi masyarakat bisa merubah pandangan mereka terhadap pelayanan birokrat yang selama ini dikatakan selalu berbelit-belit.” (Sumber: Ibu Ismi, Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian, 23 Februari 2018, pukul 09.20 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung eksternal inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit adalah membangun citra positif kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrat. Selama ini masyarakat selalu beranggapan bahwa berurusan dengan birokrat selalu berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama. Begitu pula dengan proses pembuatan akta kelahiran sebelum adanya inovasi tersebut juga membutuhkan waktu yang lama bahkan sampai berhari-hari. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membuat

inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik, cepat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat Kota Batu dalam pengurusan akta kelahiran.

#### **b. Faktor Penghambat**

Setelah dijelaskan mengenai faktor pendukung inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, selanjutnya akan dijelaskan faktor penghambat inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Faktor penghambat dibagi menjadi dua bagian, yaitu faktor penghambat internal dan faktor penghambat eksternal. Penjelasan dari faktor penghambat tersebut adalah sebagai berikut:

##### **1. Faktor Penghambat Internal**

- a. Keterbatasan jumlah petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran

Faktor penghambat internal adalah kendala yang berasal dari dalam organisasi. Salah satu faktor penghambat internal pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit adalah keterbatasan jumlah petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran, yang

mana petugas loket tersebut hanya satu orang saja. Pegawai pada loket pelayanan bertugas untuk menerima berkas permohonan akta kelahiran, memeriksa kelengkapan berkas, memberikan berkas kepada petugas operator lalu pada saat akta kelahiran sudah terbit, petugas loket mencatat nomor akta kelahiran setelah itu memberikan akta kelahiran tersebut kepada pemohon. Untuk memeriksa kelengkapan berkas membutuhkan waktu hingga beberapa menit sedangkan apabila jumlah pemohon akta kelahiran cukup banyak, mereka harus menunggu giliran cukup lama karena petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran hanya satu orang saja.

Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Kepala Bidang Pencatatan Sipil yang mengatakan bahwa:

“Faktor penghambat internal dari program Salam 30 Menit ini salah satunya adalah petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran yang hanya ada satu orang saja. Sedangkan pada proses cek kelengkapan berkas membutuhkan waktu yang cukup lama, belum lagi jika berkas pemohon tidak lengkap maka petugas loket pelayanan harus menjelaskan apa saja yang harus dilengkapi oleh pemohon. Saya rasa nantinya perlu ditambah petugas loket pelayanan setidaknya ada dua orang, tapi untuk saat ini jumlah pegawai di dispenduk sudah pas dengan tugasnya masing-masing. Untuk menambah petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran kami perlu merekrut tenaga *outsourcing* jadi pelaksanaan program ini bisa berjalan lancar.” (Sumber: Bapak Kamim Utomo, Kepala Bidang Pencatatan Sipil, 22 Februari 2018, pukul 10.30 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).



**Gambar 8. Petugas Loker Pelayanan dan Pemohon**

Menguatkan pernyataan Kepala Bidang Pencatatan Sipil, petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran juga mengatakan:

“Memang selama ini hanya ada satu orang di loket pelayanan pembuatan akta kelahiran. Saya cukup kerepotan saat pemohon sedang banyak-banyaknya. Karena cek kelengkapan berkas juga membutuhkan waktu. Meskipun tidak setiap hari banyak pemohon yang datang, tapi akan sangat membantu kalau petugas loket pelayanan ditambah. Karena loket pelayanan akta kelahiran dan akta kematian jadi satu.” (Sumber: Anggi, petugas verifikasi dokumen akta kelahiran, 23 Februari 2018, pukul 09.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).



**Gambar 9. Petugas Loker Pelayanan dan Pemohon**

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa petugas loket pelayanan memang perlu untuk ditambah lagi karena pada pelayanan akta kelahiran dan akta kematian

digabung pada satu loket yang sama. Untuk mengatasi adanya keterbatasan petugas tersebut maka perlu adanya penambahan petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran semakin cepat, efektif dan efisien.

- b. Terbatasnya peluang atau kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti diklat ketrampilan maupun karier

Faktor penghambat internal pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit yang kedua adalah terbatasnya peluang atau kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti diklat ketrampilan maupun karier. Diklat yang sudah dilaksanakan sebelumnya tidak bisa diikuti oleh seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melainkan hanya beberapa pegawai saja lalu nantinya disampaikan kembali oleh pegawai yang mengikuti diklat kepada pegawai yang lainnya. Hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu:

“Memang ada pelatihan bagi pegawai tapi tidak seluruhnya, artinya digetok tularkan dari pegawai yang mengikuti pelatihan kepada pegawai yang lainnya. Tapi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, selama ini semuanya berpacu pada standar minimal pelayanan publik. Seharusnya memang diperlukan pelatihan-pelatihan untuk seluruh bidang di Dispenduk ini supaya semua pegawai dapat mengembangkan kemampuan dan ketrampilannya. Kita masih mengusahakan itu.” (Sumber: Bapak Maulidiono, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, 22 Februari 2018, pukul 13.45

WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Dari hasil wawancara di atas dapat diketahui bahwa sudah dilaksanakan pelatihan tapi tidak diikuti oleh seluruh pegawai melainkan hanya beberapa pegawai saja lalu selanjutnya disampaikan kembali kepada pegawai yang lainnya. Dan selama ini untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat kami semua berpacu pada standar minimal pelayanan. Sedangkan untuk pelatihan bagi tiap-tiap bidang yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memang belum dilaksanakan dan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu masih mnegusahakan untuk mengadakan pelatihan tersebut. Pelatihan-pelatihan dirasa perlu untuk dilaksanakan supaya semua pegawai dapat mengembangkan kemampuan dan ketrampilannya.

## 2. Faktor Penghambat Ekternal

a. Tidak adanya sosialisasi lanjutan dari RT maupun RW kepada masyarakat

Sosialisasi merupakan salah satu cara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu untuk menyampaikan berbagai informasi mengenai administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan cara mengumpulkan seluruh RW dan RT pada tiap desa atau

kelurahan. Salah satunya sosialisasi mengenai inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit. Semua informasi sudah disampaikan secara terperinci dengan tujuan untuk memudahkan seluruh masyarakat Kota Batu dalam pengurusan akta kelahiran. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang mengatakan bahwa:

“Kami sudah selalu melakukan sosialisasi dengan mengumpulkan semua RW dan RT dari tiap-tiap desa maupun kelurahan. Pada sosialisasi tersebut kami memberikan berbagai informasi dan pengarahan. Sosialisasi mengenai program Salam 30 Menit juga sudah kami laksanakan. Tapi yang menjadi kendala adalah dari pihak RW maupun RT itu sendiri. Mereka tidak menyampaikan kembali kepada masing-masing warganya mengenai hasil sosialisasi yang telah dilakukan oleh pihak dispenduk. Jadi masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program Salam 30 Menit ini, padahal dengan adanya program tersebut bisa memudahkan masyarakat dalam pengurusan akta kelahiran. Otomatis masyarakat juga masih banyak yang belum mengetahui tentang persyaratan dan *three in one* pada program Salam 30 Menit ini. Maksud dari *three in one* adalah pada saat pengurusan akta kelahiran bagi bayi baru lahir, pada hari itu juga diterbitkan kartu keluarga baru, akta kelahiran anak dan Kartu Identitas Anak (KIA). Untuk itu dihimbau bagi RW maupun RT di seluruh Kota Batu agar melakukan sosialisasi lanjutan kepada masing-masing warganya dengan tujuan masyarakat sadar akan pentingnya kepemilikan akta dan mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi supaya tidak ada hambatan dalam pelaksanaan program Salam 30 Menit tersebut.” (Sumber: Bapak Maulidiono, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, 22 Februari 2018, pukul 13.45 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).



**Gambar 10. Sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**

*Sumber: Instagram Diskominfo Kota Batu*

Dari hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa yang menjadi faktor penghambat eksternal adalah tidak ada sosialisasi lanjutan dari pihak RW maupun RT kepada masing-masing warganya. Mereka tidak menyampaikan kembali hasil sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sehingga banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran. Dengan demikian maka masyarakat juga tidak mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi pada saat mengajukan permohonan pembuatan akta kelahiran, selain itu masyarakat juga tidak mengetahui bahwa dalam pembuatan akta kelahiran bisa mendapatkan tiga dokumen sekaligus yang disebut *three in one*, yaitu akta kelahiran, Kartu Keluarga yang baru dan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal itulah yang menjadi penghambat

pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit.

b. Persyaratan yang tidak diketahui oleh seluruh masyarakat

Salah satu faktor penghambat eksternal dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah faktor dari masyarakat sendiri. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam mengurus akta kelahiran. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yang menyatakan bahwa:

“Faktor penghambat eksternal berasal dari masyarakat, salah satunya banyak persyaratan yang tidak diketahui oleh seluruh masyarakat. Maksudnya begini, kami dari pihak dispenduk sudah sering melaksanakan sosialisasi dengan mengundang RT, RW, PKK, namun dari RT dan RW tidak diteruskan kepada masyarakatnya, sehingga banyak masyarakat yang datang ke sini tidak membawa persyaratan yang lengkap jadi harus kembali lagi. Dengan begitu ini merupakan penghambat proses pelayanan pembuatan akta kelahiran yang seharusnya 30 menit sudah bisa membawa pulang akta, namun karena hal tersebut membutuhkan waktu lebih dari itu.” (Sumber: Bapak Maulidiono, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, 22 Februari 2018, pukul 13.45 WIB, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Hasil wawancara tersebut juga didukung oleh pernyataan petugas loket pelayanan akta kelahiran yang menyatakan bahwa:

“Faktor penghambat eksternal saya rasa dari masyarakatnya sendiri ya mbak. Terkadang tidak sesuai persyaratan atau ada beberapa persyaratan yang belum

dilengkapi oleh pemohon. Saya juga harus memberi informasi persyaratan apa saja yang harus dipenuhi untuk mengurus akta kelahiran dan mereka harus bolak-balik untuk melengkapi persyaratan tersebut sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama lagi dari yang seharusnya.” (Sumber: , petugas loket pelayanan akta kelahiran, 23 Februari 2018, pukul 09.00 WIB di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa faktor penghambat eksternal berasal dari masyarakat sendiri, yaitu masih banyak masyarakat yang belum mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi saat mengurus akta kelahiran. Hal ini disebabkan dari RT maupun RW yang tidak menyampaikan hasil sosialisasi dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakatnya yang kemudian menyebabkan masyarakat harus bolak-balik untuk melengkapi berkas permohonan pembuatan akta kelahiran yang tentunya juga mengulur waktu pembuatan akta kelahiran itu sendiri.

### **C. Analisis Data**

#### **1. Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**

##### **a. Tujuan**

Nawawi H (2003:32) mengungkapkan bahwa “Perencanaan adalah kegiatan persiapan dengan merumuskan dan menetapkan keputusan tentang langkah-langkah penyelesaian masalah atau pelaksanaan suatu

pekerjaan secara terarah pada suatu tujuan”. Oleh karena itu, memiliki perencanaan yang matang sebelum menjalankan sebuah program sangatlah penting untuk dilakukan. Terutama pada perencanaan suatu inovasi program diperlukan penentuan tujuan terlebih dahulu supaya dalam pelaksanaannya memiliki arah yang akan dicapai. Maka pada tahap perencanaan suatu inovasi para *stakeholder* harus paham tujuannya dengan baik dan benar supaya dapat dijadikan pegangan dalam pelaksanaan maupun pengembangannya. Tujuan dari suatu inovasi biasanya muncul karena adanya suatu masalah yang mendorong munculnya inovasi tersebut seperti yang diungkapkan oleh Suwarno (2008:19) yang mengatakan bahwa inovasi hadir karena adanya masalah atau kebutuhan.

Dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit tujuan telah ditemukan dari awal, saat desakan permasalahan mengenai proses pelayanan pembuatan akta kelahiran yang cukup lama sehingga membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu menciptakan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit tersebut. Maka tujuan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah menjawab permasalahan yang ada yaitu untuk memberikan pelayanan terbaik berupa kemudahan bagi masyarakat selaku pemohon akta kelahiran.

## **b. Tahapan Atau Proses Inovasi**

Tahapan atau proses inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu peneliti menggunakan teori tahapan atau proses inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:90-99) yang dilakukan oleh organisasi terbagi menjadi 2 yaitu:

### 1. Tahap *initiation* atau perintisan

Dalam melaksanakan sebuah program tidak terlepas dari tahap *initiation* atau perintisan. Merintis sebuah program tentu tidak mudah dan harus memiliki perencanaan strategis agar program yang dicanangkan dapat berjalan dengan baik. Oleh karena itu, memiliki perencanaan yang matang sebelum menjalankan program sangat penting dilakukan. Tahap *initiation* atau perintisan ini terdiri dari 2 fase yaitu:

#### a. Fase agenda *setting*

Dalam perumusan kebijakan publik, dikenal juga fase agenda *setting*. Menurut Kadji dalam Gobel (2012:24) agenda *setting* adalah suatu proses agar suatu masalah bisa mendapat perhatian dari pemerintah. Tahap agenda *setting* atau penyusunan agenda adalah mengidentifikasi suatu masalah atau isu kebijakan. Suatu masalah dapat dikatakan sebagai isu kebijakan publik apabila masalah tersebut berdampak besar pada orang banyak. Serupa dengan perumusan kebijakan

publik, dalam tahapan atau proses inovasi juga membutuhkan fase agenda *setting*. Fase agenda *setting* dilakukan dengan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Setelah mengidentifikasi masalah dan prioritas kebutuhan, selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan dimana inovasi tersebut akan diaplikasikan. Pada fase ini sasaran inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit adalah seluruh masyarakat Kota Batu selaku pemohon akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

b. Fase *matching* atau penyesuaian

Setelah melakukan agenda *setting*, fase selanjutnya adalah fase *matching* atau penyesuaian. Hal ini mendukung teori tahapan atau proses inovasi oleh Rogers dalam Suwarno (2008:98). Pada fase penyesuaian ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Fase ini memastikan *feasibilities* atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut. Pada fase ini inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit layak untuk dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, hal ini dikarenakan inovasi tersebut mendapatkan

respon positif dan dukungan dari banyak pihak. Selain itu, dalam pelaksanaannya akan selalu disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

## 2. Tahap pelaksanaan

Setelah melakukan tahap *initiation* atau perintisan, tahapan atau proses selanjutnya pada inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah tahap pelaksanaan. Tahapan ini juga merupakan tahapan yang sangat penting karena jika suatu inovasi yang sudah dirintis dengan baik, namun pada pelaksanaan inovasi tidak dijalankan dengan baik, maka inovasi tersebut dapat mengalami kegagalan. Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:98-99), tahap pelaksanaan terdiri dari 3 fase yaitu:

### a. Fase redefinisi

Fase pertama dalam tahap pelaksanaan adalah fase redefinisi. Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:98) pada fase ini sebuah inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya. Inovasi sudah melewati proses *reinvention* sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisasi. Pada fase ini baik inovasi maupun organisasi meredefinisi dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan. Pada umumnya, terjadi paling tidak perubahan

struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut. Maka pada fase redefinisi inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit telah melewati tahap perubahan dimana segala sesuatu yang berubah telah mengalami perbaikan sehingga inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit telah meninggalkan karakter lamanya yang tidak sesuai menjadi karakter baru yang lebih sesuai diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Maka perlu untuk menguraikan proses tahap perubahan dimana segala sesuatu yang berubah telah mengalami perbaikan pelaksanaan dari sebelum dan sesudah adanya inovasi.

#### 1. Sebelum Adanya Inovasi

Prasojo (2009:15) mengatakan bahwa reformasi merujuk pada upaya yang dikehendaki (*intended change*) dalam suatu kerangka kerja yang jelas dan terarah, oleh karena itu persyaratan keberhasilan reformasi adalah eksistensi peta jalan (*road map*) menuju suatu kondisi, status dan tujuan yang ditetapkan sejak awal beserta indikator keberhasilannya. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah memiliki komitmen untuk selalu memberikan pelayanan yang inovatif dan terbaik bagi masyarakat karena bagi Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Batu, masyarakat adalah faktor penting yang harus diprioritaskan dimana kepuasan masyarakat berarti merupakan nilai lebih bagi instansi. Hal ini sesuai dengan visi yang ingin dicapainya, yaitu: “Tertib administrasi kependudukan yang berorientasi sistem informasi dan manajemen pelayanan dan data yang didukung oleh pengembangan teknologi informasi dalam rangka mewujudkan kemudahan pelayanan publik”. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu mulai berpikir ke arah peningkatan kualitas pelayanan dan kesadaran untuk mengembangkan organisasinya melalui berbagai aspek, mulai dari perhatian terhadap kualitas pelayanan, sarana dan prasarannya serta kualitas sumber daya manusianya hingga akuntabilitasnya merupakan sebuah perubahan yang berarti. Proses pelaksanaan inovasi berawal dari latar belakang adanya permasalahan yang terdapat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memberikan pelayanan publik bagi masyarakat salah satunya adalah proses pelayanan pembuatan akta kelahiran yang membutuhkan waktu hingga berhari-hari.

## 2. Sesudah Adanya Inovasi

Reformasi administrasi menurut Zauhar (2007:6) adalah perubahan yang ada terhadap aspek utama administrasi. Selain itu reformasi administrasi adalah usaha sadar dan terencana untuk mengubah:

a) Struktur dan prosedur birokrasi (aspek reorganisasi atau institusional/kelembagaan) perubahan yang dilakukan mencakup struktur dan prosedur yang ada pada birokrasi dimaksudkan untuk membuat fungsi dari birokrasi tersebut menjadi lebih efektif. Pada kenyataan di lapangan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah memaksimalkan prosedur dari pusat.

b) Sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku) guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional. Perubahan yang dimaksudkan untuk memperbaiki sikap dan perilaku dari birokrasi itu sendiri, yaitu menciptakan kesadaran birokrasi akan tugasnya sebagai pelayanan masyarakat bukan sebagai penguasa lagi.

Setelah adanya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit, masyarakat memperoleh akta kelahiran dengan proses pelayanan

pembuatan yang cepat, yaitu membutuhkan waktu kurang lebih 30 menit saja dengan syarat berkas-berkas maupun dokumen yang dibutuhkan harus lengkap. Masyarakat tidak perlu meluangkan banyak waktu lagi untuk datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk pengurusan akta kelahiran karena cukup dengan datang satu kali saja akta kelahiran dapat diterbitkan pada hari itu juga. Pada fase redefinisi pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah melakukan perubahan dengan perbaikan hal tersebut terlihat dari sebelum dan sesudah adanya inovasi.

b. Fase klarifikasi

Fase kedua dalam tahap pelaksanaan adalah fase klarifikasi. Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:98) pada fase klarifikasi ini membutuhkan waktu yang lama dan dapat mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan. Pada fase ini inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu membawa dampak positif terhadap organisasi yaitu terbentuknya *teamwork* yang kuat.

c. Fase rutinisasi

Fase ketiga dalam tahap pelaksanaan adalah fase rutinisasi. Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:98) fase rutinisasi adalah fase dimana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi. Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit yang sudah berjalan selama satu tahun di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Inovasi tersebut sudah dilaksanakan secara rutin. Terjadi peningkatan kepemilikan akta kelahiran dari tahun ke tahun, hal ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran dapat mencapai target kepemilikan akta kelahiran di Kota Batu. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu tidak hanya melihat dari segi kuantitas saja melainkan juga mengutamakan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Maka inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit dilihat menggunakan teori proses dan tahapan inovasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dapat dikatakan berjalan dengan baik.

### **c. Aktor yang Terlibat**

Grindle (1980) dalam Nugroho (2009:503-515) mengatakan bahwa strategi, sumber dan posisi kekuasaan aktor akan menentukan tingkat keberhasilan program yang dilaksanakan. Begitu pentingnya kekuatan dan kekuasaan pada sebuah program sehingga perlu dipertimbangkan, kepentingan serta strategi para aktor yang terlibat juga perlu dipertimbangkan untuk memperlancar jalannya pelaksanaan suatu program. Apabila tidak dipertimbangkan dengan teliti dan matang, sangat besar kemungkinan program yang hendak dilaksanakan akan jauh dari hasil yang diharapkan. Artinya dalam menjalankan sebuah pembangunan perlu ada yang namanya lembaga yang memiliki aktor sebagai pensosialisasi terhadap masyarakat, dan aktor tersebut berfungsi untuk mengajarkan kepada masyarakat bagaimana pentingnya peran aktif masyarakat dalam mensukseskan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit, dan sebagai sarana untuk menginformasikan seperti apa tujuan dan manfaat inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit tersebut. Berdasarkan pernyataan di atas, peneliti menyimpulkan bahwa aktor yang terlibat dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu antara lain adalah kepala dinas, kepala bidang pencatatan sipil, kepala seksi kelahiran dan

kematian, petugas operator, petugas registrasi, petugas loket pelayanan dan masyarakat sebagai pemohon akta kelahiran.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Salam 30 Menit Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**

Dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, tentu dipengaruhi faktor pendukung dan faktor penghambat dalam keberhasilannya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Pelaksanaan inovasi program Salam 30 Menit merupakan proses yang tidak sederhana dan begitu kompleks. Dengan begitu kompleksnya pelaksanaan inovasi dapat memunculkan beberapa faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan inovasi itu sendiri. Purwanto dan Sulistyastuti (2012:85) menyatakan bahwa setidaknya ada enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan/program, yaitu:

- a. Kualitas kebijakan itu sendiri; kualitas di sini menyangkut banyak hal seperti: kejelasan tujuan, kejelasan pelaksana dan lainnya
- b. Kecukupan *input* kebijakan
- c. Kesepakatan instrumen yang dipakai untuk mencapai tujuan kebijakan
- d. Kapasitas pelaksana (struktur organisasi, dukungan SDM, koordinasi, pengawasan dan sebagainya)
- e. Karakteristik dan dukungan kelompok sasaran

- f. Kondisi lingkungan geografis, sosial, ekonomi dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

Berdasarkan pendapat ahli di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ada 2 (dua) faktor yang dapat mempengaruhi keberhasilan maupun kegagalan dari pelaksana kebijakan atau program. Faktor tersebut terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri atas (a) kualitas kebijakan itu sendiri, (b) sumber daya (kemampuan sumber daya pelaksana, finansial dan fasilitas) yang memadai, (c) karakter organisasi, (d) komunikasi, (e) koordinasi, (f) kerjasama yang baik antar *stakeholder*. Sedangkan faktor eksternal terdiri atas kondisi lingkungan di luar organisasi seperti kondisi geografis, sosial, ekonomi dan politik dimana implementasi tersebut dilakukan.

#### **a. Faktor Pendukung**

Berikut ini adalah faktor pendukung internal dan eksternal terkait dengan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu:

##### **1. Faktor Pendukung Internal**

- a. Dasar hukum yang jelas

Pelaksanaan suatu program harus berdasarkan pada hukum yang berlaku. Landasan hukum merupakan tempat berpijak dan sebagai acuan dalam pelaksanaannya. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa ada

dasar hukum yang jelas dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Diantaraya adalah Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil di Daerah, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Perda Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur, Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 58 tahun 2008 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Hal tersebut sesuai dengan pendapat dari Wahab (2008:65) yang menyatakan bahwa sebuah implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu atau pejabat-pejabat (atau kelompok-kelompok) pemerintah dan swasta yang

diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Jadi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah ada dasar legalitas yang jelas.

b. Dukungan dan komitmen pelaksana program

Menurut Sabatier dalam Purwanto dan Sulistyastuti (2012:19) menyebutkan bahwa ada beberapa variabel utama yang dianggap memberi kontribusi terhadap keberhasilan suatu kebijakan atau program salah satunya adalah dukungan para pelaksana program. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, setiap pelaksana program yang terlibat, masing-masing sudah diberikan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan apa yang sudah tertera pada peraturan perundang-undangan yang berlaku. Setiap pelaksana harus bekerja sesuai dengan tugas pokok dan harus saling berkoordinasi satu sama lain. Para pelaksana program juga sudah berkomitmen dalam mensukseskan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit tersebut.

## 2. Faktor Pendukung Eksternal

### a. Kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks

Purwanto dan Sulistyastuti (2012:85) menyatakan bahwa setidaknya ada enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan kebijakan maupun program, salah satunya adalah karakteristik kebutuhan dan dukungan kelompok sasaran. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu didukung dengan adanya kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks, salah satunya mengenai pelayanan yang diberikan oleh birokrasi. Maka pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu membuat suatu terobosan program pelayanan pembuatan akta kelahiran yang ditujukan untuk masyarakat Kota Batu. Dengan adanya program tersebut masyarakat bisa menghemat waktu, tenaga dan biaya, karena dalam pengurusan akta kelahiran cukup dengan datang satu kali saja ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dan hanya membutuhkan waktu kurang lebih selama 30 menit saja dengan syarat berkas maupun dokumen persyaratan akta kelahiran harus lengkap.

- b. Membangun citra positif kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu merupakan pihak yang berwenang dalam melayani publik di bidang administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil merupakan suatu sistem bagian dari administrasi publik, maka birokrasi penyelenggaranya diharapkan dapat melayani publik dengan baik. Thoha (2008:35) menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan oleh administrasi publik bersifat sangat urgen. Urgensi pelayanan ini dikarenakan menyangkut kepentingan semua lapisan masyarakat, pelayanan yang diberikan selalu menyangkut kepentingan dan hajat hidup orang banyak.

Birokrasi seringkali digambarkan sebagai pihak yang sangat kaku dan berbelit-belit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa malas apabila berurusan dengan birokrasi. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik dan memberi kemudahan kepada masyarakat khususnya dalam pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit.

## **b. Faktor Penghambat**

Inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu tentu juga memiliki faktor penghambat dalam proses pelaksanaannya. Berikut ini adalah faktor penghambat internal dan eksternal terkait dengan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu:

### **1. Faktor Penghambat Internal**

#### **a. Keterbatasan jumlah petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran**

Purwanto dan Sulistyastuti (2012:85) menyatakan bahwa setidaknya ada enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan program, salah satunya yaitu dilihat dari kapasitas pelaksana yang berupa kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan program. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit masih ditemukan keterbatasan jumlah petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran, dimana pada loket pelayanan pembuatan akta kelahiran tersebut hanya ada satu orang pegawai yang bertugas menerima berkas permohonan akta kelahiran, memeriksa kelengkapan berkas permohonan

akta kelahiran, menyerahkan berkas kepada petugas operator cetak akta kelahiran lalu pada saat akta kelahiran sudah terbit, petugas loket bertugas mencatat nomor akta kelahiran pada buku register dan menyerahkannya kepada pemohon. Apabila jumlah pemohon cukup banyak, satu orang petugas loket dirasa masih kurang karena pada saat proses cek kelengkapan berkas permohonan akta kelahiran membutuhkan waktu yang cukup lama sehingga memungkinkan terjadi penumpukan jumlah antrian pemohon. selain itu tidak hanya pelayanan pembuatan akta kelahiran saja melainkan juga pelayanan pembuatan akta kematian tergabung pada satu loket pelayanan. Untuk mengatasi masalah tersebut maka perlu adanya penambahan pegawai pada loket pelayanan pembuatan akta kelahiran agar program dapat berjalan secara maksimal dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

b. Terbatasnya peluang atau kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti diklat ketrampilan maupun karier

Purwanto dan Sulistyastuti (2012:85) menyatakan bahwa setidaknya ada enam faktor yang menjadi penentu keberhasilan atau kegagalan dalam pelaksanaan program, salah satunya yaitu dilihat dari kapasitas pelaksana yang berupa kualitas sumber daya manusia yang melaksanakan program. Kualitas sumber daya manusia pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kota Batu memang sudah baik. Namun untuk mengembangkan kualitas sumber daya manusia yang sudah mereka miliki peluangnya masih sangat terbatas. Hal ini dikarenakan belum ada diklat maupun pelatihan bagi masing-masing bidang yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Sejauh ini pelatihan hanya diikuti oleh sebagian pegawai yang selanjutnya akan disampaikan kembali kepada seluruh pegawai. Dan untuk pemberian pelayanan kepada masyarakat semua pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu berpacu pada standar minimal pelayanan.

## 2. Faktor Penghambat Eksternal

Hogwood dan Gunn dalam Purwanto dan Sulistyastuti (2012:14) mengemukakan bahwa pada kenyataannya *perfect implementation* tidak pernah terwujud karena masih dipengaruhi oleh beberapa hal yang salah satunya adalah hambatan kondisi eksternal, yakni dari faktor masyarakat sendiri. Berikut ini adalah beberapa faktor penghambat eksternal yang terjadi pada inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit:

- a. Tidak dilakukan sosialisasi lanjutan dari RW maupun RT kepada masyarakat

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah selalu melakukan sosialisasi dengan cara

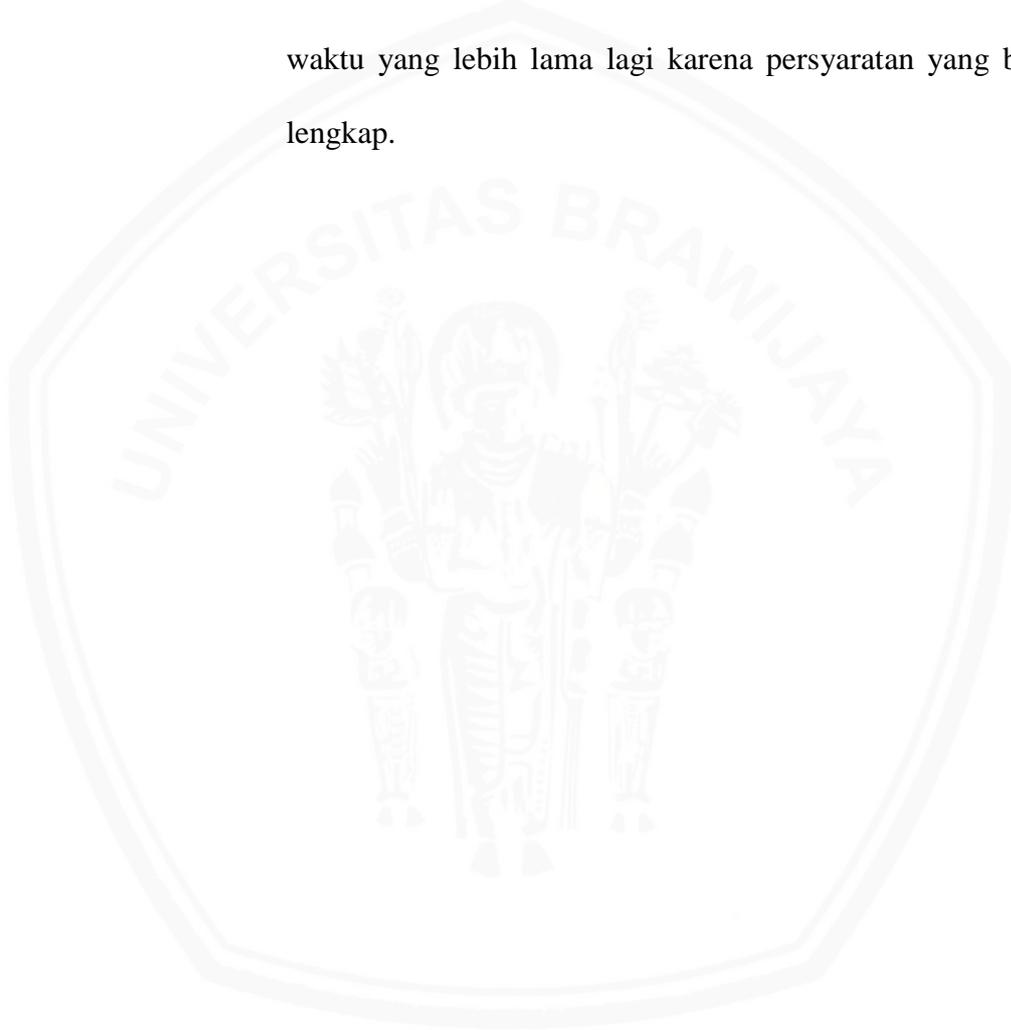
mengumpulkan seluruh RW dan RT untuk menyampaikan berbagai hal mengenai administrasi kependudukan dan pencatatan sipil salah satunya yaitu sosialisasi mengenai inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit. Semua informasi sudah disampaikan secara terperinci dengan tujuan untuk memudahkan seluruh masyarakat Kota Batu dalam pengurusan akta kelahiran. Namun yang menjadi masalah, tidak semua RW maupun RT di Kota Batu melakukan sosialisasi lanjutan atau menyampaikan kembali hasil sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu kepada masing-masingarganya. Sehingga banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran tersebut, belum mengetahui bahwa mengurus akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah *three in one* yaitu dalam mengurus akta kelahiran langsung jadi tiga dokumen yaitu akta kelahiran, kartu keluarga dan kartu identitas anak, selain itu belum mengetahui pula persyaratan apa saja yang harus dilengkapi pada saat mengurus akta kelahiran yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit. Maka dari itu perlu dilaksanakan sosialisasi lanjutan dari RW

maupun RT kepada masyarakat mengenai hal-hal yang telah disampaikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu agar masyarakat Kota Batu sadar akan pentingnya kepemilikan akta kelahiran.

b. Persyaratan yang tidak diketahui oleh seluruh masyarakat

Salah satu faktor penghambat eksternal dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran adalah faktor dari masyarakat sendiri. Banyak masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan apa saja yang dibutuhkan dalam mengurus akta kelahiran. Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah melakukan sosialisasi kepada seluruh RT maupun RW di Kota Batu mengenai inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit tersebut. Namun dari pihak RT maupun RW banyak yang tidak menyampaikan hasil sosialisasi dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu kepada masyarakat. Dengan demikian masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui persyaratan apa saja yang harus dilengkapi pada saat mengajukan permohonan pembuatan akta kelahiran. Seringkali berkas-berkas yang dibawa masyarakat untuk pengajuan permohonan pembuatan akta kelahiran belum lengkap. Sehingga mereka harus melengkapi semua

persyaratan terlebih dahulu dan harus kembali lagi ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Hal tersebut tentunya sudah mengulur waktu proses pelayanan pembuatan akta kelahiran yang seharusnya dalam waktu kurang lebih selama 30 menit sudah diterbitkan, namun membutuhkan waktu yang lebih lama lagi karena persyaratan yang belum lengkap.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat memberikan kesimpulan terkait inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah berjalan dengan baik. Inovasi tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan terbaik berupa kemudahan dan efisiensi waktu bagi masyarakat pemohon akta kelahiran. Pada tahapan atau proses inovasi sudah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan teori tahapan inovasi menurut Rogers. Tahap *initiation* atau perintisan dilihat melalui fase agenda *setting* sudah dilaksanakan dengan baik karena sudah mengidentifikasi penetapan prioritas dengan benar yaitu sesuai kebutuhan masyarakat Kota Batu dan fase *matching* atau penyesuaian yang sudah dilaksanakan dengan baik karena inovasi tersebut dinilai layak untuk dilaksanakan karena mendapatkan banyak respon positif dan dukungan dari pihak lain. Selanjutnya pada tahap pelaksanaan yang dilihat dari fase redefinisi sudah dilaksanakan dengan baik, hal tersebut dapat dilihat dari adanya perubahan untuk memperbaiki proses pelayanan pembuatan akta kelahiran, yaitu dilihat dari sebelum dan sesudah adanya inovasi. Fase klarifikasi sudah dilaksanakan dengan baik dapat dilihat dari inovasi

tersebut yang sudah membawa dampak positif bagi organisasi yaitu terbentuknya *teamwork* yang kuat dan fase rutinisasi sudah dilaksanakan secara rutin selama satu tahun ini dengan baik. Meskipun pelaksanaan inovasi sudah baik, Namun inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit ini dirasa masih belum sepenuhnya efektif karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui inovasi tersebut sehingga berdampak pula dengan belum diketahuinya persyaratan apa saja yang harus dilengkapi pada saat mengurus akta kelahiran yang menyebabkan masyarakat harus kembali lagi untuk melengkapi berkas-berkas persyaratan pembuatan akta kelahiran. Aktor yang terlibat dalam inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu antara lain adalah kepala dinas, kepala bidang pencatatan sipil, kepala seksi kelahiran dan kematian, petugas operator, petugas registrasi, petugas loket pelayanan dan masyarakat selaku pemohon akta kelahiran.

2. Faktor pendukung internal inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit antara lain adanya dasar hukum yang jelas serta adanya dukungan dan komitmen pelaksana program. Sedangkan faktor pendukung eksternalnya antara lain adanya kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan membangun citra positif kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh birokrat. Selanjutnya faktor penghambat internal inovasi pelayanan pembuatan

akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit antara lain keterbatasan jumlah petugas loket pelayanan pembuatan akta kelahiran dan terbatasnya peluang atau kesempatan bagi pegawai untuk mengikuti diklat ketrampilan maupun karier. Sedangkan faktor penghambat eksternalnya antara lain tidak adanya sosialisasi lanjutan dari RT maupun RW kepada masyarakat dan persyaratan yang tidak diketahui oleh seluruh masyarakat.

## **B. Saran**

Saran yang dapat diberikan oleh peneliti berkaitan dengan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu adalah:

1. Saran yang peneliti berikan untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu
  - a. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu diharapkan untuk melakukan evaluasi pada inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit dengan melihat masukan, kritik dan saran dari masyarakat untuk terus mengembangkan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit demi meningkatkan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

- b. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu diharapkan menambah petugas pada loket pelayanan agar proses pelayanan berjalan lebih cepat lagi.
  - c. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu diharapkan terus melakukan sosialisasi rutin dalam berbagai bentuk sosialisasi melalui berbagai media supaya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit tersebut diketahui oleh seluruh masyarakat Kota Batu.
2. Saran yang peneliti berikan untuk masyarakat selaku pemohon akta kelahiran
- a. Masyarakat Kota Batu diharapkan turut membantu dan mempermudah pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit dengan cara memahami dan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan pada saat mengurus akta kelahiran.
  - b. Masyarakat Kota Batu diharapkan senantiasa memberikan masukan berupa kritik dan saran untuk inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit demi perbaikan dan pengembangannya di masa mendatang.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Ainur Rohman, Ahmad & dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes Press.
- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: Erlangga
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian : Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2003. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gobel, Erwin Zubair. 2012. *Pengelolaan Danau Limboto dalam Perspektif Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hadjimanolis, Anthanasios, Keith Dickson. 2000. *Innovation Strategy of SMEs in Cyprus, A Small Developing Country, International Small Business Journal*. 18,4,pp. 62-79.
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Kosep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*, Edition 3. United States of America: Sage Publication. Terjemahan Tjetjep Rohindi, UI-Press
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan & Dokumen FIA – Unibraw.
- Nawawi, Hadari. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nugroho, Riant. 2009. *Public Policy: Teori Kebijakan, Analisis Kebijakan, Proses Kebijakan, Perumusan Implementasi, Evaluasi, Revisi-Risk Management dalam Kebijakan Publik sebagai The Fifth Estate-Metode Penelitian Kebijakan..* Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Prasojo, Eko. 2009. *Reformasi Kedua-Melanjutkan Estafet Reformasi*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Purwanto dan Sulistyastuti. 2012. *Implementasi Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rasyid, Ryaas. 1996. *Desentralisasi dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*. Jakarta:LP3ES.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sadhana, Kridawati. 2010. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citrab.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2010. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Agritek Yayasan Pembangunan Nasional.
- Sugiyono. 2016. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran Edisi 3*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahab, Solichin Abdul. 2008. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Widoyoko, Eko Putra. 2010. *Evaluasi Program Pembelajaran*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi, Konsep, Dimensi dan Strategi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

**Peraturan Perundang-Undangan:**

Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang No 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

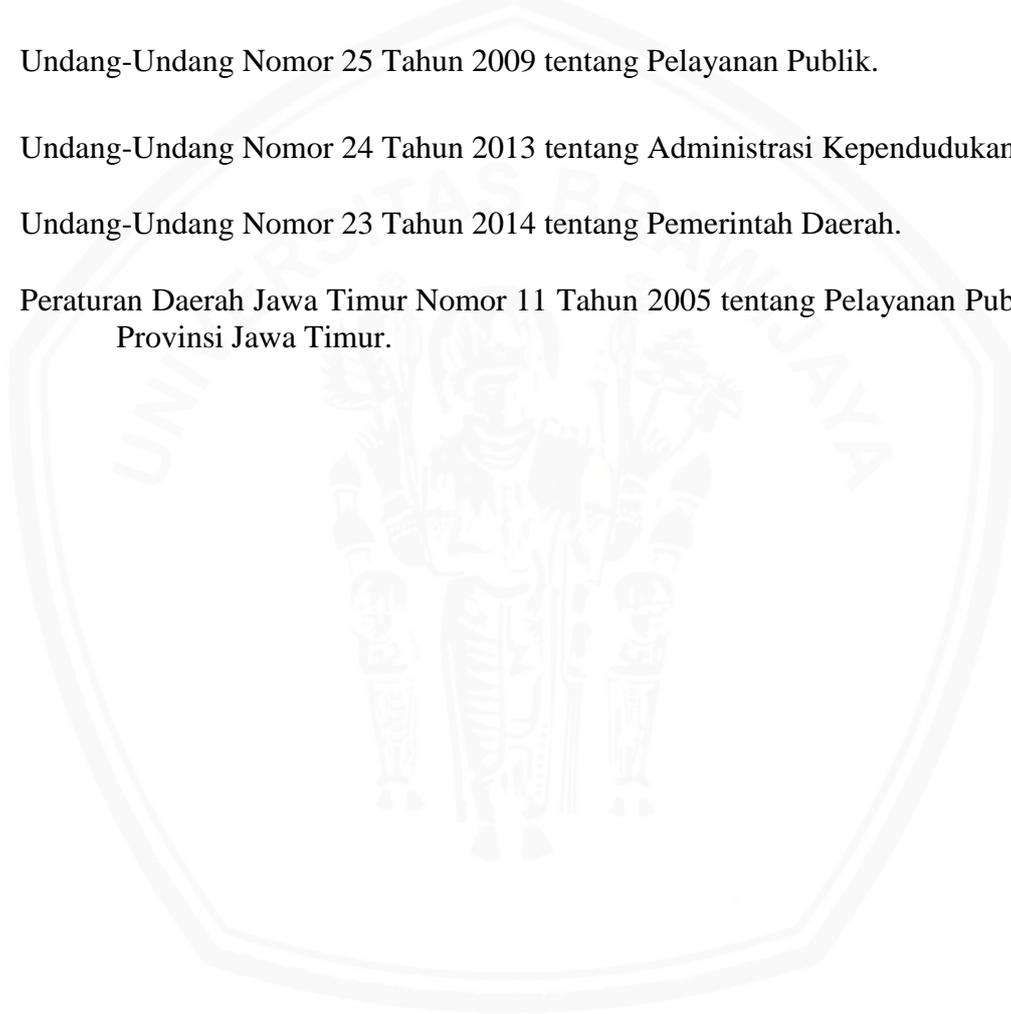
Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Daerah Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Timur.



**Lampiran 1: Foto Observasi**



Foto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu



Foto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu



Foto Loker Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu



Foto Loker Pelayanan dan Ruang Tunggu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu



Foto pemohon mengajukan permohonan Akta kelahiran



Foto petugas loket pelayanan melakukan verifikasi berkas akta kelahiran



Foto petugas loket memberi penjelasan mengenai kelengkapan berkas akta kelahiran



Foto petugas loket pelayanan memberikan kutipan akta kelahiran kepada pemohon



Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu



Wawancara dengan Kepala Bidang Pencatatan Sipil



Wawancara dengan Kepala Seksi Kelahiran dan Kematian



Wawancara dengan petugas operator

**Lampiran 2: Wawancara dengan Pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil**

Kota Batu

**INSTRUMEN PENELITIAN**

Pedoman wawancara untuk pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota

Batu:

1. Apakah yang dimaksud dengan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit?
2. Sudah berapa lama inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit dilaksanakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
3. Apa yang melatar belakangi adanya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit?
4. Apa tujuan diadakannya program tersebut?
5. Apa sajakah landasan hukum yang memayungi pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit?
6. Apa sasaran dari inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit?
7. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebelum dan sesudah adanya inovasi? Apakah sudah bisa dikatakan layak? Apakah sudah rutin dilaksanakan?

8. Siapa saja aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
9. Menurut bapak/ibu sejauh mana pengetahuan masyarakat terhadap program Salam 30 Menit?
10. Menurut bapak/ibu apakah pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit bagi masyarakat sudah cukup efektif?
11. Apa saja faktor pendukung pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
12. Apa saja faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program Salam 30 Menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?

**Lampiran 3: Wawancara dengan Pemohon Akta Kelahiran****INSTRUMEN PENELITIAN**

Pedoman wawancara untuk pemohon akta kelahiran:

1. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program salam 30 menit pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu?
2. Apakah dalam mengurus pembuatan akta kelahiran ibu/bapak mengalami kendala atau kesulitan?
3. Bagaimanakah tanggapan/respon bapak/ibu dari adanya inovasi pelayanan pembuatan akta kelahiran melalui program salam 30 menit ini dalam mengurus pembuatan akta kelahiran?
4. Bagaimanakah harapan bapak/ibu mengenai pengurusan akta kelahiran melalui program salam 30 menit?

Lampiran 4: Formulir Akta Kelahiran



**PEMERINTAH KOTA BATU**  
**DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
 Jalan Panglima Sudirman No.103 Gedung C Lt. I  
 Balaikota Among Tani Tlp. (0341 ) 512177 - 512178  
 BATU 65313

**FORMULIR PELAPORAN KELAHIRAN**

Nama Kepala Keluarga :

Nomor Kartu Keluarga :

**BAYI/ ANAK**

1 NIK :

2 Nama :

3 Jenis Kelamin :  1 Laki-laki  2 Perempuan

4 Tempat dilahirkan :  1 RS/RB  2 Puskesmas  3 Polindes  4 Rumah  5 lainnya

5 Tempat Kelahiran :

6 Hari dan Tanggal Lahir : Hari    Tgl   Bln   Thn

7 Pukul :  WIB

8 Jenis Kelahiran :  1 Tunggal  2 Kembar 2  3 Kembar 3  4 Kembar 5  5 Lainnya

9 Kelahiran Ke :  1  2  3  4 [.....]

10 Penolong Kelahiran :  1 Dokter  2 Perawat  3 Dukun  4 Lainnya

11 Berat Bayi :  Kg

12 Panjang Bayi :  Cm

**IBU**

1 NIK :

2 Nama lengkap :

3 Tanggal Lahir / Umur : Tgl    Bln   Thn umur

4 Pekerjaan :

5 Alamat :  RT  RW

a. Desa  c. Kab/Kota

b. Kecamatan  d. Propinsi

6 Kewarganegaraan :  1 WNI  2 WNA

7 Kebangsaan :

8 Tgl Pencatatan Perkawinan : Tgl    Bln   Thn

**AYAH**

1 NIK :

2 Nama lengkap :

3 Tanggal Lahir / Umur : Tgl    Bln   Thn umur

4 Pekerjaan :

5 Alamat :  RT  RW

a. Desa  c. Kab/Kota

b. Kecamatan  d. Propinsi

6 Kewarganegaraan :  1 WNI  2 WNA

7 Kebangsaan :

**PELAPOR**

1 NIK :

2 Nama lengkap :

3 Tanggal Lahir / Umur : Tgl    Bln   Thn umur

4 Pekerjaan :

5 Alamat :  RT  RW

a. Desa  c. Kab/Kota

b. Kecamatan  d. Propinsi

**SAKSI I**

1 NIK :

2 Nama lengkap :

3 Tanggal Lahir / Umur : Tgl    Bln   Thn umur

4 Pekerjaan :

5 Alamat :  RT  RW

a. Desa  c. Kab/Kota

b. Kecamatan  d. Propinsi

**SAKSI II**

1 NIK :

2 Nama lengkap :

3 Tanggal Lahir / Umur : Tgl    Bln   Thn umur

4 Pekerjaan :

6 Alamat :  RT  RW

a. Desa  c. Kab/Kota

b. Kecamatan  d. Propinsi

Nomor Telephon :

Batu,.....20.....

Pelapor

[.....]



Lampiran 5: Surat Riset Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu



**KEMENTERIAN RISET TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 220/UN10.F03.11.11/PN/2018  
Lampiran : -  
Hal : Riset/Survey  
Kepada : Yth. Kepala Kesbangpolinmas Kota Batu  
Jalan Panglima Sudirman No 507  
Kota Batu

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa:

Nama : Rizka Rahma Maulina  
Alamat : Jalan Kamboja 15 Pesanggrahan Batu  
NIM : 145030107111014  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Program Studi : Administrasi Publik  
Konsentrasi/Minat : Administrasi Publik  
Tema : Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran melalui Program Salam 30 Menit (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu)  
Lamanya : 1 (satu) bulan  
Peserta : 1 (satu) orang

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 8 Februari 2018

a.n. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi  
Kendaraan Administrasi Publik

  
Dr. Attya Delta Wijaya, MDA, Ph.D  
NIP. 19670217 199103 1 010

M : 08



**Lampiran 6: Surat Izin Riset dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu**



**PEMERINTAH KOTA BATU**  
KANTOR KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
Jl. Jenderal Sudirman 507 Balakota Among Tani Gedung B Lantai 2  
**KOTA BATU**

Batu, 15 Pebruari 2018

Nomor : 072/P299/422.205/2018  
Lampiran : -  
Hal : Ijin Penelitian

Kepada  
Yth. Kepala Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Batu  
Di -

**B a t u**

Menunjuk surat pengantar dari Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang Tanggal 08 Pebruari 2018 Nomor : 2120/UN10.F03.11.11/PN/2018 Perihal Ijin Penelitian, bersama ini diberitahukan bahwa :

Nama : RIZKA RAHMA MAULINA  
NIM : 145030107111014  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas/Universitas : FIA/Universitas Brawijaya Malang  
Alamat : Jl. MT. Haryono 163 Malang

Bermaksud mengadakan Penelitian pada Instansi yang Saudara pimpin dengan ketentuan sebagai berikut :

Judul : Inovasi Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Melalui Program Salam 30 Menit (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu)  
Data yang dicari : - Data kepemilikan akta  
- SOP pelayanan  
Lokasi : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu  
Peserta : -  
Waktu : 19 Pebruari 2018 s/d 19 Maret 2018

Selama melakukan kegiatan wajib mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku dan melaporkan secara tertulis hasil kegiatannya kepada instansi setempat.

Demikian untuk menjadikan maklum.

An. WALIKOTA BATU  
KEPALA KANTOR KESATUAN BANGSA  
DAN POLITIK KOTA BATU

  
**SULIYANAH, S.Sos**  
Pemaha Tk. I  
NIP. 19660416 198603 2 017

**Tembusan :**

→ Yth.Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi  
Universitas Brawijaya Malang

