

**INOVASI PROGRAM GAMPIL  
(Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil)  
DALAM RANGKA MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN  
(Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang,  
Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen Kota Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**Oleh:**

**NUR FAUZIAH AULIA**

**NIM. 145030107111019**



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

**MOTTO**

*“Kesempatan tidak datang dua kali,  
Waktu tidak dapat terulang kembali,  
Sehingga manfaatkan kesempatan dan  
waktu sebaik mungkin”*

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Kamis

Tanggal : 12 April 2018

NIM : 145030107111019

Jam : 08.00-09.00

Nama : Nur Fauziah Aulia

Judul : Inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen Kota Malang)".

### DAN DINYATAKAN LULUS

#### MAJELIS PENGUJI

Malang, April 2018

#### Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota

**Dr. Irwan Noor, MA**  
NIP. 19611024 198601 1 002

**Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin**  
NIP. 19450817 1974 12 2 001

Anggota

**Asti Amelia Novita S.AP, M.AP, Ph.D**  
NIP. 19851110 201012 2 006

## 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, 22 Februari 2018

Mahasiswa



Nama : Nur Fauziah Aulia

NIM : 145030107111019

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

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

Hari : Kamis

Tanggal : 12 April 2018

NIM : 145030107111019

Jam : 08.00-09.00

Nama : Nur Fauziah Aulia

Judul : Inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen Kota Malang)".

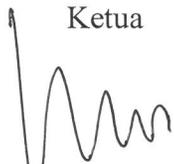
**DAN DINYATAKAN LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Malang, April 2018

Komisi Pembimbing

Ketua



**Dr. Irwan Noor, MA**  
NIP. 19611024 198601 1 002

Anggota



**Prof. Dr. Sjamsiar Sjamsuddin**  
NIP. 19450817 1974 12 2 001

Anggota



**Asti Amelia Novita S.AP, M.AP, Ph.D**  
NIP. 19851110 201012 2 006

## RINGKASAN

Nur Fauziah Aulia, 2018, **Inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disediakan) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen Kota Malang)**, Dr. Irwan Noor, MA., 130 Hal + xv

---

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Kota Malang membuat inovasi GAMPIL yang bertujuan memudahkan pelayanan masyarakat berupa pengurusan dokumen kependudukan. Pelaksanakan inovasi GAMPIL juga bertujuan meningkatkan pelayanan di Kelurahan Purwantoro dan Klojen Kota Malang. Teori dan konsep yang digunakan adalah inovasi sektor publik dan pelayanan publik. penelitian bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi GAMPIL dan menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan inovasi.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Situs penelitian dilakukan di Disediakan Kota Malang, Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen. Sumber data diperoleh dari data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data menggunakan Model Interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014).

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat menggambarkan bahwa Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen telah melaksanakan inovasi GAMPIL Disediakan Kota Malang. Pelayanan inovasi GAMPIL belum berjalan optimal mulai dari prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya pelayanan. Faktor pendukung inovasi berupa sarana alat tulis dan perangkat komputer yang diberikan Disediakan di Kelurahan. Sedangkan faktor penghambat inovasi di Kelurahan kurangnya prasarana ruang tunggu dan inovasi GAMPIL hanya menangani 4 (empat) dokumen kependudukan. Kualitas pelayanan inovasi GAMPIL dikatakan baik dengan didukung data Indeks Kepuasan Masyarakat dan hasil wawancara kepada masyarakat.

Dalam penelitian, ini peneliti memberikan saran yaitu perlu ditingkatkannya pelayanan berupa sarana dan prasarana, memberikan sosialisasi rutin kepada masyarakat, membuat peraturan mengenai pelaksanaan inovasi GAMPIL agar tercapainya pelayanan dengan kualitas yang baik.

**Kata Kunci** : Inovasi GAMPIL, Kualitas Pelayanan, Disediakan Kota Malang

## SUMMARY

Nur Fauziah Aulia, 2018, **Innovation of GAMPIL (Skillfull, Active, and Populist of Department of Demography in Malang City) In Order to Improve Quality of Service (Studies in Department of Demography, Purwanto District and Klojen District in Malang)**, Dr. Irwan Noor, MA., 130 pages + xv

---

Department of Demography in Malang City make an innovation GAMPIL which is facilitate public service to process the document of population. Implementation of GAMPIL innovation also aims to improve services in Purwanto District and Klojen District in Malang. The theories and concepts are used public sector innovation and public services. Research aimed to describe GAMPIL innovations and analyze the supporting factors and factors inhibiting the implementation of innovation.

The type of research was descriptive with qualitative approach. The research sites were conducted at Department of Demography in Malang City, Purwanto District and Klojen District. The data source was collected from primary and secondary data. The techniques of collecting data using interviews, observation and documentation. Data analysis was the Interactive Model of Miles, Huberman, and Saldana (2014).

Based on the results of research conducted, it can be seen that Purwanto District and Klojen District has implemented innovation GAMPIL Dispendukcapil Malang. Services of innovation GAMPIL are not optimally starting from procedures, requirements, completion time and service charges. Factors supporting innovation in the form of stationery and computer equipment given by Department of Demography for District. While the innovation inhibiting factor in District lack of waiting room infrastructure and innovation GAMPIL only handles 4 (four) documents of population. The quality of innovation GAMPIL services supported by the data of Index of Society Satisfaction and the results of interviews.

In this research, the Innovation needs to improve the service in the form of facilities and infrastructures, a routine socialization to the society, create a policy on innovation of GAMPIL in order to gain the services with good quality.

**Keywords:** Innovation of GAMPIL, Quality of Service, Department of Demography

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Duspendukcapil) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen Kota Malang)**”. Skripsi ini merupakan salah satu syarat yang diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari dalam penyusunan Skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, baik bantuan tenaga dan pikiran, moral, dan material. Oleh sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih 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 Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Dr Alfi Haris Wanto MAP, MMG, selaku Sekretaris Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Ibu Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik
5. Bapak Dr. Irwan Noor, MA selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang sangat sabar dan ikhlas dalam membimbing skripsi dengan meluangkan waktu dan memberikan saran-saran yang berguna bagi penulis dalam menyusun dan menyelesaikan Skripsi ini.
6. Para Dosen Pengajar Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.

7. Staf dan karyawan akademik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
8. Kedua orang tua dan saudara tercinta penulis yang telah begitu tulus memberikan semangat, dorongan dan doa bagi penulis.
9. Teman – teman mahasiswa angkatan 2014 yang telah banyak membantu penulis dan memberikan dukungan dalam penyusunan Skripsi hingga selesai.
10. Semua pihak yang telah membantu terselesainya Skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu. Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT.

Demi kesempurnaan Skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dalam pengembangan keilmuan Administrasi Publik dan dalam tataran praktis bagi penyelenggara pelayanan publik.

Malang, Maret 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>MOTTO .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>v</b>
<b>SUMMARY.....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I        PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	10
E. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II        KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>13</b>
A. Administrasi Publik.....	13
1. Pengertian Administrasi Publik .....	13
2. Paradigma <i>New Public Service</i> (NPS) .....	14
B. Inovasi Sektor Publik .....	15
1. Pengertian Inovasi Sektor Publik.....	15
2. Tipologi Inovasi Sektor Publik .....	17
3. Kategori dan Level Inovasi .....	18
4. Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan Inovasi.....	20
C. Pelayanan Publik .....	25
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	25
2. Prinsip Pelayanan Publik .....	27
3. Standar Pelayanan Publik .....	28
4. Kualitas Pelayanan Publik .....	30
5. Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	34
D. Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil).....	36

<b>BAB III</b>	<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
	A. Jenis Penelitian.....	39
	B. Fokus Penelitian .....	39
	C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	41
	D. Jenis dan Sumber Data.....	42
	E. Teknik Pengumpulan Data .....	43
	F. Instrumen Penelitian .....	44
	G. Analisis Data .....	45
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
	A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian.....	47
	1. Gambaran Umum Kota Malang .....	47
	a. Kondisi Geografis .....	47
	b. Kondisi Demografis .....	48
	c. Lambang, Visi dan Misi Kota Malang.....	49
	1) Lambang Kota Malang.....	49
	2) Visi Kota Malang .....	50
	3) Misi Kota Malang.....	51
	2. Gambaran Umum Situs Penelitian .....	52
	a. Gambaran Umum Dispendukcapil Kota Malang.....	52
	1) Susunan dan Struktur Organisasi .....	52
	2) Tugas Pokok dan Fungsi Dispendukcapil Kota Malang .....	53
	3) Visi, Misi dan Tujuan Dispendukcapil Kota Malang.....	56
	b. Gambaran Umum Kelurahan Purwantoro Kota Malang .....	57
	1) Susunan dan Struktur Organisasi .....	57
	2) Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Purwantoro .....	57
	3) Visi dan Misi Kelurahan Purwantoro .....	59
	c. Gambaran Umum Kelurahan Klojen Kota Malang .....	60
	1) Susunan dan Struktur Organisasi .....	60
	2) Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Klojen.....	61
	3) Visi dan Misi Kelurahan Klojen.....	61
	B. Penyajian Data.....	62
	1. Inovasi GAMPIL Dispendukcapil.....	62
	a. Prosedur Pelayanan .....	66
	b. Persyaratan Pelayanan .....	69
	c. Waktu Penyelesaian Pelayanan .....	81
	d. Biaya Pelayanan .....	84
	2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi GAMPIL.....	86
	a. Faktor Pendukung.....	86
	b. Faktor Penghambat.....	87
	3. Kualitas Pelayanan Inovasi GAMPIL Dispendukcapil .....	87

C. Analisis dan Fokus Penelitian .....	88
1. Inovasi GAMPIL Duspendukcapil.....	89
a. Prosedur Pelayanan .....	95
b. Persyaratan Pelayanan .....	102
c. Waktu Penyelesaian Pelayanan .....	104
d. Biaya Pelayanan .....	107
2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi GAMPIL.....	108
a. Faktor Pendukung.....	108
b. Faktor Penghambat.....	112
3. Kualitas Pelayanan Inovasi GAMPIL Duspendukcapil .....	116
<b>BAB V</b> <b>PENUTUP.....</b>	<b>122</b>
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran.....	125
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>127</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN.....</b>	<b>131</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>133</b>

## DAFTAR TABEL

<b>No.</b>	<b>Judul Tabel</b>	<b>Hal</b>
1.	Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Kota di Kota Malang Pada Tahun 2016 .....	2
2.	Peraih 9 (Sembilan) Kategori Baik Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota Se Jawa Timur Tahun 2016.....	6
3.	Perbedaan Inovasi di Sektor Publik dan Sektor Bisnis .....	16
4.	Peraih 9 (Sembilan) Kategori Baik Inovasi Pelayanan Publik .....	37
5.	Nama Kelurahan Berdasarkan Kecamatan di Kota Malang .....	49
6.	Laporan Pengaduan Masyarakat .....	91
7.	Ukuran Data SKM Dispendukcapil .....	117
8.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil (Januari-Juli 2017) .....	117
9.	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil (Agustus-Desember 2017) .....	118

## DAFTAR GAMBAR

<b>No.</b>	<b>Judul Gambar</b>	<b>Hal</b>
1.	Tipologi Inovasi Sektor Publik .....	18
2.	Kategori Inovasi dari Segi Proses .....	19
3.	Level Inovasi.....	20
4.	Segitiga Pelayanan Publik.....	31
5.	Analisis Data Miles dan Huberman .....	46
6.	Peta Wilayah Kota Malang .....	48
7.	Lambang Kota Malang .....	69
8.	Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Malang .....	52
9.	Struktur Organisasi Kelurahan Purwantoro .....	57
10.	Struktur Organisasi Kelurahan Klojen.....	60
11.	Kartu Tanda Terima Berkas.....	69
12.	Persyaratan Pembuatan KTP-el .....	71
13.	Persyaratan Pembuatan/Perubahan KK .....	74
14.	Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran.....	77
15.	Persyaratan Pembuatan Akta Kematian.....	80
16.	Waktu Penyelesaian Dengan Paket Hemat .....	83
17.	Banner Bahwa Pengurusan Tidak Dipungut Biaya .....	85
18.	Kuisisioner Survei Kepuasan Masyarakat .....	119

## DAFTAR LAMPIRAN

<b>No.</b>	<b>Judul Lampiran</b>	<b>Hal</b>
1.	Surat Riset dan Surat Rekomendasi Riset .....	131
2.	Dokumentasi Peneliti Selama Melakukan Penelitian .....	134
3.	Survei Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kota Malang.....	137
4.	Pedoman Wawancara.....	141
5.	Standar Pelayanan Publik Dispendukcapil Kota Malang .....	142

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kependudukan adalah salah satu produk pelaksanaan pelayanan publik yang berhubungan dengan pencatatan jumlah penduduk dan kriteria penduduk berdasarkan usia sehingga penduduk mendapatkan identitas warga negara. Pada tahun 2014, pengurusan kependudukan warga Kota Malang dilakukan di Kantor Pelayanan Terpadu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan pelayanan yang dilakukan melalui antrian yang dibuka sejak pagi. Masyarakat hanya perlu membawa persyaratan yang diperlukan dalam pengurusan kependudukan yang disosialisasikan melalui RT dan RW. Pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang tidak dipungut biaya atau gratis (Perwal No.89 Tahun 2016). Kota Malang merupakan salah satu kota yang terletak di Jawa Timur yang memiliki luas wilayah 110,06 Km<sup>2</sup> terdiri dari 5 Kecamatan dan 57 Kelurahan dan mempunyai jumlah Rukun Warga sebanyak 544 dengan jumlah Rukun Tetangga sebanyak 4.068 (Dispendukcapil, 2016). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memiliki sistem sosialisasi dengan cara desentralisasi yaitu, melalui rapat desa antar RT dan RW dengan harapan dapat mengetahui keluhan masyarakat mengenai pelayanan pengurusan surat kependudukan. Seperti yang diungkapkan Sirajuddin (2012:64) Dinas Kota/Kabupaten memiliki tugas kewenangan dalam pelaksanaan desentralisasi yaitu :

1. Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan ruang lingkup tugasnya;

2. Pemberian perijinan dan pelaksanaan pelayanan umum; dan
3. Pembinaan terhadap Unit Pelaksana Teknis Dinas dan Cabang Dinas dalam lingkup tugasnya.

**Tabel 1 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, dan Kepadatan Penduduk Kota di Kota Malang Pada Tahun 2016**

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (Km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km <sup>2</sup> )
1	Blimbing	17,77	196.847	11.077
2	Klojen	8,83	110.136	12.473
3	Kedungkandang	39,89	208.979	5.239
4	Sukun	20,97	206.612	9.853
5	Lowokwaru	22,60	172.813	7.647

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Tahun 2016

Pada dasarnya pelayanan menjadi pembahasan utama dalam hubungan kegiatan pemerintah dan masyarakat. Menurut Sirajuddin (2012:11) pelayanan publik merupakan refleksi dari pelaksanaan negara dalam melayani warga negaranya berdasarkan kontrak sosial pembentukan negara oleh elemen-elemen warga negara. Menurut PERMENPAN No. 30 tahun 2014 pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perUndang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dari kedua pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan publik terbentuk melalui hubungan masyarakat dengan pemerintah dalam pelaksanaan kegiatan pemerintahan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu undang-undang yang mengatur tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa prinsip-prinsip pemerintahan yang baik merupakan

efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri sehingga pemerintah memiliki peran penting dalam pemberian pelayanan pencatatan kependudukan.

Melalui konteks pelayanan maka pembahasan berawal dari paradigma *New Public Service* karena pelayanan yang diterapkan berorientasi pada kepentingan masyarakat. NPS lebih menekankan pada perbaikan pelayanan dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat berjalan sesuai harapan masyarakat. Begitu halnya dengan pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang berusaha memperbaiki juga meningkatkan pelayanan dengan mendahulukan kepentingan masyarakat. Pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat agar tidak terjadi permasalahan dalam pengurusan administrasi kependudukan. NPS menaruh minat yang besar terhadap keadilan sosial, yaitu dengan melibatkan masyarakat secara langsung dalam setiap aktivitas proses kebijakan (Syafri, 2012:197). Dengan keikutsertaan masyarakat dalam aktifitas kebijakan seperti rapat desa diharapkan dapat membantu pemerintah menciptakan kesejahteraan sosial bagi masyarakat melalui pelayanan.

Pengurusan berkas kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang memerlukan pemahaman pelaksanaan yaitu dimulai dari prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan. Namun dalam pelaksanaannya penghambat yang dialami yaitu terdapat penumpukan formulir dan antrian panjang disetiap loket Dispendukcapil sehingga dalam proses pelayanan masyarakat enggan mengurus di kantor pelayanan terpadu Kota Malang

yang berada di Kecamatan Kedungkandang. Selain itu, faktor kepadatan penduduk juga menjadi salah satu penghambat pelaksanaan pelayanan pengurusan surat kependudukan sehingga masyarakat tidak mendapatkan pelayanan yang efektif dan efisien. Masyarakat harus menunggu antrian lama dan panjang untuk mengurus surat kependudukan mengingat jumlah masyarakat Kota Malang yang dikategorikan memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi yaitu sebanyak 895.387 jiwa yang terdiri dari laki-laki 446.933 jiwa dan perempuan 448.454 jiwa (Dispendukcapil Kota Malang, 2016). Sehingga terjadi antrian dalam pelayanan kependudukan yang dapat menyebabkan masyarakat lebih memilih calo atau makelar pengurusan administrasi karena pelayanan pengurusan yang lebih cepat dan mudah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berusaha mencegah adanya praktek calo atau makelar yaitu dengan dibentuknya inovasi GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil). Inovasi merupakan hasil pengembangan ataupun pembentukan sebuah ide dalam organisasi ataupun instansi. Noor (2012:7) mengungkapkan birokrasi yang baik adalah birokrasi yang inovatif. Pernyataan tersebut mendukung dengan adanya inovasi yang diterapkan pada birokrasi dalam membantu jalannya pemerintahan. Inovasi dalam pemerintahan dapat menjadi suatu produk ketika membantu terciptanya pelayanan prima dengan memudahkan proses pelayanan. Selain itu, peran pemerintah sebagai aparatur pelayan publik memiliki peran penting dalam pengembangan sistem pelayanan berkualitas dalam memenuhi tuntutan publik yang semakin meningkat, sehingga inovasi menjadi sebuah jalan untuk pelaksanaan perubahan

pelayanan yang lebih baik. Menurut PERMENPAN No. 30 tahun 2014 Inovasi Pelayanan Publik merupakan terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik tidak harus suatu yang baru, namun inovasi pelayanan publik dapat berupa gabungan inovasi-inovasi sebelumnya yang berguna demi meningkatkan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang telah ada.

Kata kunci utama dari Inovasi adalah perubahan (Noor,2013:84). Perubahan berasal dari pengetahuan yang dimiliki seseorang lalu diolah dengan cara yang baru sehingga menghasilkan sebuah ide yang digunakan sebagai sebuah strategi. Noor (2013:41) menyatakan beberapa kajian inovasi yaitu: pertama, inovasi yang memiliki latar belakang publik maka kajian yang terlibat adalah inovasi di pemerintahan daerah. Kedua, inovasi pada pemerintah daerah diarahkan pada ruang lingkup inovasi kebijakan, inovasi birokrasi atau struktur pemerintah daerah. Ketiga, dari lingkup administrasi publik dilakukan reposisi model inovasi yang bertujuan untuk menambah keluasan berfikir pada kajian inovasi pemerintah daerah. Sedangkan dari lingkup pemerintah daerah, dilakukan desain inovasi dengan tujuan pengembangan daerah kompetitif. Pernyataan tersebut dapat diartikan bahwa inovasi yang dikembangkan oleh pemerintah daerah memiliki tujuan yaitu berusaha mengembangkan inovasi dalam sektor publik agar mempermudah pemerintah dalam memberikan perubahan. Melalui pengertian dan manfaat inovasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

menciptakan inovasi GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) dengan tujuan memperbaiki sistem pelayanan administrasi dan meningkatkan kualitas pelayanan kependudukan.

Inovasi GAMPIL diciptakan pada tahun 2015 yang diawali dengan percontohan 10 kelurahan di Kota Malang dalam rangka peningkatan pelayanan. Kebijakan pemerintah melalui MENPAN No.19 tahun 2016 tentang kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah tahun 2017 memerintahkan kepada setiap daerah agar berusaha menciptakan suatu inovasi melalui gerakan Satu Instansi, Satu Inovasi yaitu gerakan yang mewajibkan kepada setiap kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah untuk menciptakan minimal 1 (satu) inovasi pelayanan publik setiap tahun. Inovasi GAMPIL menjadi salah satu peserta lomba inovasi nasional yang diselenggarakan MENPAN tersebut dengan bukti keberhasilan dalam menciptakan inovasi adalah diberikannya penghargaan peringkat pertama oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur untuk inovasi GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

**Tabel 2 Peraih 9 (Sembilan) Kategori Baik Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota Se Jawa Timur Tahun 2016**

No	Inovasi	Instansi
1	GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispenduk Capil)	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Malang
2	MBS <i>Public Service Oriented</i> (Manajemen Berbasis Sekolah <i>Public Service Oriented</i> )	Dinas Pendidikan, Kota Probolinggo

No	Inovasi	Instansi
3	Pelayanan Kesehatan Ramah Anak	RSUD dr Haryoto, Kabupaten Lumajang
4	Samsat <i>Home Care</i> (Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dari Rumah)	UPT Samsat Jember Dipenda Jatim
5	<i>Cooperative Trading House</i>	Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur
6	TERANGI BUMI (Setetes Darah Mencegah Kematian Ibu Hamil)	UPT Puskesmas Karangketug, Kota Pasuruan
7	Maya Menjadi Nyata	UPT SMAN Sooko, Kabupaten Mojokerto
8	EWS ( <i>Early Warning System</i> ) Solusi Efektif Alat Bantu Keselamatan di Perlintasan Kereta Api Sebidang Tidak Dijaga	Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur
9	MI GILA (Melek IT Gaul Informasi Luar Biasa)	Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

Sumber: Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor: 188/ /041/2016 Tentang Penentuan TOP 12 (Dua Belas) Kategori Terbaik Dan 9 (Sembilan) Kategori Baik Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota Se Jawa Timur Tahun 2016

Pelayanan publik sangat berhubungan erat dengan masyarakat sehingga pemerintah Kota Malang berusaha menciptakan inovasi yang berusaha mempermudah kegiatan pelayanan. Permasalahan pelayanan publik di Indonesia sebagian besar berkaitan dengan kinerja aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan publik tidak sebagaimana mestinya, hal ini menyebabkan ketidakpuasan dan kekecewaan masyarakat dalam menerima pelayanan publik (Puspitasari,dkk:2014). Inovasi GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) yang dimiliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang berusaha memberikan pelayanan publik dengan memperbaiki pelayanan dalam proses pengurusan KTP, KK dan Akta kelahiran maupun kematian.

Mengingat jumlah warga Kota Malang yang berjumlah 901.385 jiwa (Dispenducapil Kota Malang, 2017) maka diperlukan suatu inovasi agar mempermudah proses melalui program inovasi GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispenducapil) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Prosedur pengurusan kependudukan melalui inovasi GAMPIL sama halnya dengan pengurusan administrasi lainnya. Masyarakat hanya perlu membawa persyaratan yang dibutuhkan lalu mengumpulkannya dalam formulir dan diserahkan kepada petugas Dispenducapil yang berada di Kelurahan lalu masyarakat menunggu sesuai dengan tenggang waktu yang ditentukan sesuai dengan SOP (*Standart Operational Procedure*). Masyarakat juga diberikan pilihan berupa paket pengurusan KK, KTP, Akta Lahir dan Akta Kematian sehingga mempermudah untuk mengelompokkan pengurusan surat-surat. Setelah diajukan kepengurusannya ke Dispenducapil maka surat berupa KK, KTP ataupun Akta Lahir/Mati dibawa kembali oleh petugas Dispenducapil menuju ke Kelurahan agar dapat disampaikan kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menjelaskan bahwa:

“Inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispenducapil) adalah pelayanan pencatatan kependudukan yang berawal dari kecamatan menjadi pelayanan kelurahan. Kota Malang yang terdiri dari 5 Kecamatan tidak mampu mengatasi banyaknya antrian sehingga dilakukan pemindahan pelayanan yang diserahkan kepada 57 Kelurahan. Pelayanan ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu jauh ke Dispenducapil ataupun ke Kecamatan. Program jemput bola merupakan

inovasi GAMPIL yaitu dengan mendatangi warga yang sakit ataupun tua untuk melakukan rekam mata pada pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk).” (Hasil wawancara dengan Bapak Heri selaku Kabid Pengelolaan Informasi Dispendukcapil pada tanggal 3 Oktober 2017 jam 12.39 WIB di ruang Bidang Pengeloaan Informasi Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kota Malang)

Dari kutipan wawancara diatas maka dapat diketahui bahwa Dispendukcapil berusaha mempermudah jarak tempuh dan waktu masyarakat untuk setiap pendaftaran kependudukan dengan memberikan wewenang kepada Kelurahan untuk menjadi operator masyarakat. Lokasi pelayanan dari Kantor Pelayanan Terpadu Dispendukcapil masing-masing terdiri dari 57 Kelurahan di Kota Malang. Berdasarkan sistem tersebut maka Dispendukcapil menerapkan inovasi aktif dan merakyatnya Dispendukcapil yang berasal dari singkatan GAMPIL.

Inovasi GAMPIL memiliki tujuan yaitu memberikan kemudahan dan kecepatan proses pengurusan KTP, KK dan Akta baik kelahiran maupun kematian. Melalui program ini, masyarakat diharapkan mendapat mengetahui apa saja prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan yang dilaksanakan melalui inovasi GAMPIL. Dalam pelaksanaan inovasi perlu diketahui juga faktor-faktor yang mempengaruhi jalannya inovasi. Sehingga dari kegiatan inovasi tersebut dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan program GAMPIL di Dispendukcapil Kota Malang.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis mengadakan penelitian mengenai inovasi GAMPIL. Dari penelitian tersebut akan diperoleh gambaran mengenai inovasi GAMPIL di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang yang nantinya diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pengembangan inovasi program GAMPIL menjadi lebih baik lagi sehingga pelayanan publik dapat

berjalan secara optimal. Oleh karena itu penulis memberi judul penelitian **“Inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disedukcapil) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen Kota Malang)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, penulis merumuskan masalah atas penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disedukcapil) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disedukcapil) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang?
3. Bagaimana kualitas pelayanan inovasi program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disedukcapil) di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Penelitian dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Disedukcapil ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disedukcapil) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

2. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat selama berjalannya inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disediakan) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.
3. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis kualitas pelayanan inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disediakan) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

1. Manfaat Teoritis
  - a. Mampu memberikan informasi mengenai kualitas pelayanan program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disediakan).
  - b. Mampu memberikan sumbangan dalam aspek teoritis demi perkembangan pelayanan dalam Ilmu Administrasi Publik.
2. Manfaat Praktis
  - a. Sebagai informasi kepada masyarakat mengenai kualitas pelayanan program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disediakan).
  - b. Memberikan kontribusi pemikiran demi peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.
  - c. Memberikan manfaat bagi penulis sehingga penulis dapat mengetahui prosedur dan pengelolaan inovasi program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disediakan).

## **E. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah suatu rangkaian dari uraian suatu bab dengan sistem pembahasan dalam karya ilmiah. Rangkaian tersebut disusun secara sistematis yaitu sebagai berikut:

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab pertama merupakan pendahuluan yang berisikan lima subbab yaitu latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian dan sistematika penulisan.

### **BAB II : KAJIAN PUSTAKA**

Bab kedua merupakan kajian pustaka yang menjelaskan tentang inovasi sektor publik, pelayanan publik, dan mengetahui secara detail program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disediakan) sebagai landasan teori dalam menganalisis pertanyaan dari rumusan masalah.

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

Bab ketiga merupakan metode penelitian yang terdiri dari tujuh subbab yaitu jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, dan analisis penelitian.

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

Bab keempat merupakan hasil pembahasan yang menguraikan tentang jenis penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu mengenai fokus

penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

## BAB V : PENUTUP

Bab kelima merupakan bab terakhir yaitu penutup yang berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat penulis berikan berdasarkan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Administrasi Publik**

##### **1. Pengertian Administrasi Publik**

Administrasi publik adalah salah satu bentuk organisasi publik yang memiliki tugas melayani masyarakat. Definisi administrasi publik pertama yaitu menurut Woodrow Wilson dalam Syafri (2012:21) menjelaskan administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Pendapat lainnya juga dikemukakan oleh Leonard White dalam Syafri (2012:25) mengartikan administrasi publik terdiri dari semua kegiatan yang bermaksud melaksanakan dan memaksakan kebijakan umum atau kebijakan negara (*public policy*). Sedangkan Sondang Siagian dalam Syafri (2012:25) mendefinisikan administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Dari beberapa definisi mengenai administrasi publik maka dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah yang berhubungan dengan pelayanan publik demi memberikan kepuasan kepada masyarakat.

## 2. Paradigma *New Public Service*(NPS)

Awal kemunculan paradigma administrasi adalah pembahasan ilmu mengenai bidang kajian ilmu administrasi publik yang mengungkapkan lokus dan fokus administrasi publik. Banyak pendapat ahli seperti Frederickson (1976) membagi paradigma administrasi publik menjadi enam yaitu birokrasi klasik, birokrasi neoklasik, kelembagaan, hubungan kemanusiaan, pilihan publik dan administrasi negara baru (Syafri,2012:161). Demikian halnya Henry juga membagi paradigma menjadi lima yaitu dikotomi politik, prinsip-prinsip administrasi, administrasi sebagai ilmu politik, administrasi sebagai ilmu administrasi dan administrasi sebagai administrasi publik (Syafri,2012:163). Paradigma administrasi semakin berkembang dengan pembagian perkembangan ilmu administrasi menjadi tiga paradigma besar yang dijelaskan oleh Denhardt & Denhardt (2003) dalam Syafri (2012:192), yaitu:

- a. Paradigma administrasi publik klasik (*Old Public Administration*)
- b. Paradigma *New Public Management* (NPM)
- c. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Paradigma yang kini digunakan yaitu Paradigma *New Public Service* (NPS) yang berkembang mulai tahun 2000 hingga sekarang. Ketidakberhasilan Paradigma OPA yang bersifat birokratik dan tertutup terhadap masyarakat sehingga tidak adanya keadilan sosial dan NPM yang menerapkan praktik administrasi bisnis dengan meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktifitas sehingga tidak juga memperhatikan keadilan

sosial, oleh karena itu muncullah Paradigma *New Public Service* (NPS) yang lebih menekankan pada kepentingan masyarakat. NPS menilai bahwa OPA dan NPM terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik (Syafri,2012:196).

Paradigma *New Public Service* (NPS) digunakan sebagai kajian pustaka dalam pembahasan inovasi GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil)Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang karena membahas mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat dengan melalui interaksi mendekatkan diri kepada masyarakat.

## **B. Inovasi Sektor Publik**

### **1. Pengertian Inovasi Sektor Publik**

Inovasi berasal dari bahasa inggis "*innovation*" yang memiliki arti membarui atau membuat baru. Susanto (2010:158) menjelaskan bahwa inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbarui namun juga dapat mendefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses dan layanan.

Pendapat lain diungkapkan oleh Rosabeth Moss Kanter dalam Ancok (2012:34), inovasi adalah sebuah hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia. Pernyataan tersebut memiliki arti

bahwa ide baru yang dikemukakan oleh seseorang dan diterapkan dengan kondisi kehidupan manusia maka hal tersebut dapat dikatakan inovasi.

Dalam Permenpan No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Inovasi sektor publik dan sektor bisnis memiliki beberapa perbedaan yang dijelaskan dalam Suwarno (2008:38) yaitu :

**Tabel 3 Perbedaan Inovasi di Sektor Publik dan Sektor Bisnis**

No.	Aspek	Sektor Publik		Sektor Bisnis	
		Ciri	Faktor Inovasi	Ciri	Faktor Inovasi
1	Prinsip Pengorganisasian	Kebijakan Publik	Siklus Politik	Mencari Profit	Pasar
2	Struktur Organisasi	Kompleks, Cenderung Konflik	Social Equity	Ukuran Bervariasi	Alokasi dana Khusus
3	Ukuran Kinerja	Banyak Indikator	Sulit Diukur	ROI (Return on Investment)	Mudah Diukur dari adanya Selisih keuntungan
4	Isu Manajemen	Tekanan politik	Persetujuan politik	Otonomi	Pengambilan resiko
5	Hubungan dengan end-users	Warganegara	Customer relations tidak terbangun	Feedback pasar	Customer relations

No.	Aspek	Sektor Publik		Sektor Bisnis	
		Ciri	Faktor Inovasi	Ciri	Faktor Inovasi
6	Rantai Supply	Tergantung sektor bisnis	Penentu standar	Pemain besar vs kecil	Inovasi kuat
7	SDM	Motif idealis	Inovasi sebagai ancaman	Motif ekonomi	Tuntutan perbaikan
8	Sumber Pengetahuan	Kaku	Berbeda	Fleksibel	Bervariasi
9	Horizon Waktu	Long-term	Konsekuensi	Short-term	Konsekuensi

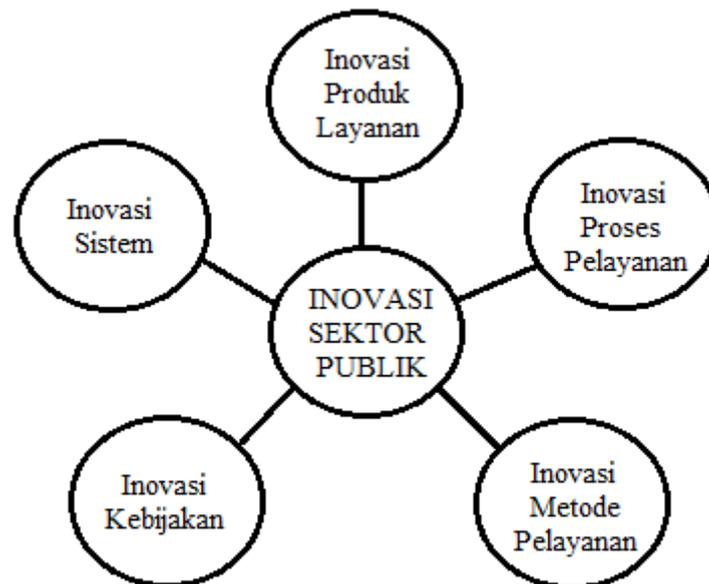
Sumber: Suwarno (2008:38)

## 2. Tipologi Inovasi Sektor Publik

Ancok (2012:36) menyatakan delapan jenis inovasi salah satunya adalah inovasi pelayanan merupakan jalan agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dan pengguna layanan merasa dilayani dengan baik. Inovasi sektor publik tidak hanya memberikan pembaruan-pembaruan yang muncul dari suatu pemikiran. Inovasi sektor publik bisa menjadi lebih luas lagi dengan melihat beberapa tipologi-tipologi inovasi organisasi. Tipologi-tipologi tersebut dijelaskan oleh Muluk (2008:45) yaitu:

- a. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
- 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 dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbaruhi dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*change in government*).



**Gambar 1 Tipologi Inovasi Sektor Publik**  
Sumber :Muluk, 2008:45

### 3. Kategori dan Level Inovasi

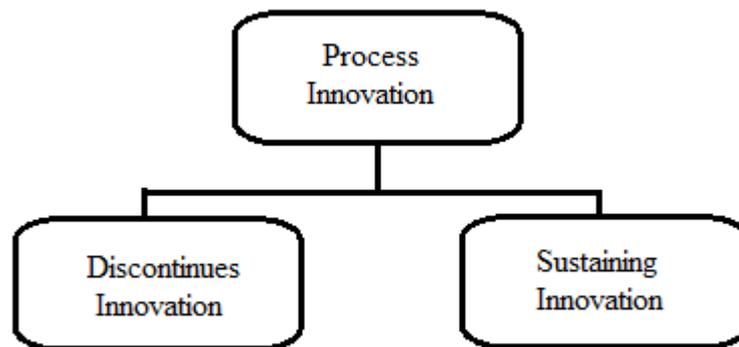
Menurut Muluk (2008:45) inovasi dari segi proses dapat dibedakan menjadi dua kategori yaitu:

- a. *Sustaining innovation* (inovasi terusan) 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.

- b. *Discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Kategori inovasi terputus atau *Discontinues innovation* memiliki kadar inovasi yang lebih tinggi daripada inovasi terusan atau *Sustaining innovation* karena kategori ini memiliki ketergantungan yang lebih sedikit atau bahkan tidak bergantung pada sistem yang lama (Muluk, 2008:48).



**Gambar 2 Kategori Inovasi dari Segi Proses**

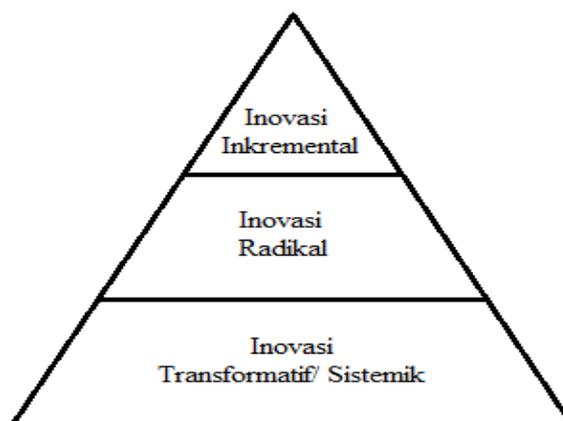
Sumber :Muluk, 2008:46

Dalam kategori inovasi sektor publik yang menjadi acuan dalam pelaksanaan kegiatan inovasi, oleh Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:46) mengelompokkan inovasi menjadi tiga level sebagai berikut:

- a. Inovasi inkremental berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental

memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).

- b. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki risiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
- c. Inovasi transformatif atau sistemis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam karena mencakup struktur sistemis keorganisasian.



**Gambar 3 Level Inovasi**

Sumber: Muluk, 2008:46

#### **4. Faktor Pendukung dan Penghambat Keberhasilan Inovasi**

##### **a. Pendukung Inovasi**

Angel (2006) dalam Noor (2013:28) mengungkapkan faktor *leadership*, *technology* dan *organization culture* berperan penting

terhadap inovasi dalam organisasi. *Leadership* adalah sikap seorang pemimpin dalam memimpin suatu organisasi. *Technology* adalah sarana atau fasilitas yang digunakan dalam melakukan berbagai kegiatan. *Organization culture* adalah budaya yang biasa dilakukan dalam suatu organisasi.

Menurut Muluk (2008:49) terdapat beberapa faktor yang dapat menjamin keberhasilan inovasi di sektor publik yaitu:

1. Kepemimpinan yang mendukung inovasi

Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi.

2. Pegawai yang terdidik dan terlatih

Semangat dalam rangka pengembangan dan keahlian pegawai perlu dimiliki ketika organisasi sektor publik melaksanakan inovasi. Pegawai perlu diberi akses untuk memasuki sumber pengetahuan dan jaringan kerja yang memungkinkannya untuk menghasilkan manfaat dari kondisi terkini dalam bidang keahliannya. Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintah yang inovatif tidak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi.

### 3. Budaya organisasi

Budaya organisasi dapat memberikan pengaruh bermakna pada setiap sikap dan perilaku pegawai, terutama karena budaya melakukan sejumlah fungsi dalam suatu organisasi. Berbagai fungsi yang dimainkan budaya adalah bahwa ia memiliki peran untuk menciptakan perbedaan budaya yang jelas antara suatu organisasi dengan organisasi lainnya. Budaya juga membawa identitas bagi anggota organisasi dan juga mempermudah timbulnya komitmen pada sesuatu yang lebih luas dari pada kepentingan perorangan.

### 4. Pengembangan tim dan kemitraan

Pengembangan tim membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan secara perorangan. Namun, pembentukan tim tidak hanya diterbitkannya SK pembentukan tim karena pada umumnya ada tim yang selaras dan ada tim yang tidak selaras. Keberadaan tim kerja inovasi dibutuhkan untuk memperkuat program pengembangan inovasi sektor publik karena pada awalnya program inovasi tidak dapat berjalan dengan sendirinya dan tidak pula dapat dijalankan sendirian.

## 5. Orientasi pada kinerja terukur

Pengembangan kinerja inovasi dimulai dengan menyusun indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi.

Pendukung inovasi lainnya dikemukakan oleh Clark dkk (2008) yaitu:

### 1. Dorongan politik

Perubahan strategis di sektor publik seringkali membutuhkan kemauan politik yang kuat ditambah dengan pengakuan politik bahwa perubahan membutuhkan alokasi sumber daya yang besar. Keyakinan politik pemerintah yang berbeda juga akan membuat pandangan yang sangat berbeda tentang kebutuhan prioritas sosial.

### 2. Tekanan ekonomi dan peningkatan efisiensi

Tekanan ekonomi selalu hadir baik ditingkat pusat maupun daerah. Meningkatkan efisiensi merupakan pendorong terkuat inovasi di tingkat lokal.

### 3. Tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan

Peningkatan kualitas dapat dikejar terutama di daerah dimana kinerja dianggap paling relatif lemah. Salah satu contohnya di beberapa pemerintah daerah, misalnya inovasi telah diperkenalkan untuk mengatasi menurunnya penggunaan layanan atau keterlambatan dalam memproses informasi, atau untuk

mengurangi kesenjangan yang diidentifikasi dalam layanan yang ditawarkan oleh pemerintah.

b. Penghambat Inovasi

Menurut Sorensen (2002:67) menyatakan hambatan-hambatan inovasi yang harus dihindari:

1. Kurangnya komitmen manajemen terhadap inovasi
2. Komunikasi yang buruk
3. Teknologi yang kurang mencukupi
4. Manajemen sumber daya manusia yang tidak memiliki keterampilan teknis
5. Memberikan toleransi kinerja buruk sehingga kinerja yang dihasilkan akan tetap buruk atau lebih buruk lagi
6. Ketidakmampuan berinteraksi dengan pelanggan atau masyarakat
7. Komunikasi dan koordinasi yang buruk
8. Fasilitas yang belum memadai

Dalam Noor (2013:25) Borins mengatakan terdapat tiga penghambat inovasi. Pertama, muncul dari dalam birokrasi itu sendiri yaitu sikap skeptis dan enggan berubah. Kedua, berasal dari lingkungan politik yang tidak kondusif seperti penambahan anggaran, peraturan-peraturan yang menghambat dan kepentingan-kepentingan golongan. Ketiga, berasal dari lingkungan luar sektor publik seperti keraguan publik terhadap efektifitas suatu program, kesulitan melaksanakan program terutama dalam menentukan kelompok sasaran.

Pernyataan lain dijelaskan oleh Mulgan dan Albury (2003:31-34) dalam Noor (2013:27) mengungkapkan 8 (delapan) hambatan inovasi pada sektor publik, yaitu:

1. Keengganan untuk menutup program yang gagal
2. Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi sebagai sumber inovasi
3. Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi
4. Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi
5. Tidak nerani mengambil resiko
6. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
7. Tekanan dan hambatan administratif
8. Budaya *risk aversion*

## **C. Pelayanan Publik**

### **1. Pengetian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan sarana pemerintah mendekati diri dengan masyarakat. Dalam pelaksanaannya pemerintah memberikan suatu pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat sehingga tercipta keseimbangan antara pemenuhan dan kebutuhan. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat berusaha memberikan pelayanan sebagai bentuk kesejahteraan bagi masyarakat.

Menurut Hardiyansyah (2011:10), pelayanan atau *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang

dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah bentuk perhatian pemerintah berupa pemberian jasa kepada masyarakat terhadap pemenuhan kebutuhan yang nantinya menciptakan kepuasan jika dilakukan secara terus menerus. Kepuasan masyarakat sangat penting karena merupakan tingkatan keberhasilan sebuah pelayanan publik, sehingga harus ada prinsip-prinsip mengenai pelayanan publik harus bisa diterapkan secara maksimal supaya diperoleh kualitas layanan yang memuaskan.

Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perUndang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan baik barang, jasa ataupun pelayanan administratif. Pelayanan publik merupakan tugas utama pemerintah dalam mewujudkan serangkaian program pemerintah demi memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat.

Dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menyebutkan terciptanya pelayanan publik yang prima didasarkan pada :

- 1) Kepentingan umum;

- 2) Kepastian umum;
- 3) Kesamaan hak;
- 4) Keseimbangan hak dan kewajiban;
- 5) Profesionalitas;
- 6) Partisipatif;
- 7) Persamaan perilaku/tidak diskriminatif;
- 8) Keterbukaan;
- 9) Akuntabilitas;
- 10) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- 11) Ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan terjangkau

Menurut Hardiyansyah (2011:15) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan publik dilakukan oleh pemerintah sebagai wujud kewajiban fungsi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat.

## **2. Prinsip Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan pelayanan publik dapat diwujudkan dengan baik jika memenuhi prinsip-prinsip pelayanan dalam menyusun Standar Pelayanan Minimal seperti yang telah ditetapkan Permendagri No. 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal (LAN, 2009:18), yakni:

1. Konsensus, yaitu disepakati bersama oleh komponen-komponen atau unit-unit kerja yang ada didepartemen/LNPD yang bersangkutan;
2. Sederhana, yaitu mudah dimengerti dan dipahami;
3. Nyata, yaitu memiliki dimensi ruang dan waktu serta persyaratan atau prosedur teknis;
4. Terukur, yaitu dapat dihitung atau dianalisis;
5. Terbuka, yaitu dapat diakses oleh seluruh warga atau lapisan masyarakat;
6. Terjangkau, yaitu dapat dicapai bersama SPM jenis-jenis pelayanan dasar lainnya dengan menggunakan sumber-sumber daya dan dana yang tersedia;
7. Akuntabel, yaitu dapat dipertanggungjawabkan kepada publik;
8. Bertahap, yaitu mengikuti perkembangan dan kemampuan keuangan, kelembagaan dan personil dalam pencapaian SPM.

### **3. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (LAN, 2003:3).

Menyusun pelayanan diperlukan prinsip yang menjadi dasar atau standar dalam pelaksanaan pelayanan publik yang prima. Berikut merupakan prinsip-prinsip Penyusunan Standar Pelayanan (Permenpan No. 20 tahun 2006) adalah:

1. Konsensus, standar pelayanan merupakan komitmen atau hasil kesepakatan bersama antara pimpinan dan staf unit pelayanan dengan memperhatikan sungguh-sungguh;
2. Sederhana, standar pelayanan yang ditetapkan memuat aturan-aturan yang bersifat pokok sehingga mudah dipahami dan dilaksanakan, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat;
3. Konkrit, standar pelayanan yang ditetapkan bersifat nyata dan jelas untuk dilaksanakan;
4. Mudah diukur, standar pelayanan yang ditetapkan dapat diukur implementasinya, baik yang bersifat teknis maupun non teknis;
5. Terbuka, standar pelayanan yang ditetapkan bersifat terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan;
6. Terjangkau, standar pelayanan dapat dilaksanakan secara baik dan benar, baik oleh petugas pemberi layanan maupun oleh masyarakat yang menerima layanan;
7. Dapat dipertanggungjawabkan, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara nyata kepada pihak-pihak yang berkepentingan;
8. Mempunyai batas waktu penyampaian, standar pelayanan dapat memberikan ketepatan waktu bagi pencapaian hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan;

9. Berkesinambungan, standar pelayanan yang sudah ditetapkan dapat terus menerus disempurnakan sesuai dengan perkembangan dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan.

Standar pelayanan publik merupakan indikator kesejahteraan masyarakat yang berhubungan dengan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah menyangkut kualitas pelayanan publik. Menurut Hardiyansyah (2011:28) berpendapat bahwa:

“standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh sebab itu, perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik layanan yang diselenggarakan serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan”

Standar pelayanan menjadi acuan sebuah penilaian atau batas minimal pemberi pelayanan publik agar tercipta pelayanan publik yang prima dan dapat memuaskan masyarakat lebih baik lagi.

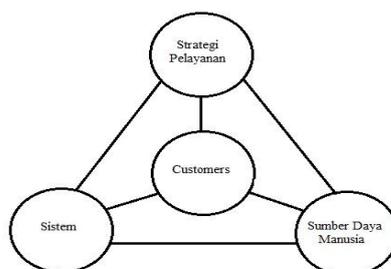
#### **4. Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Albrecht dan Zemke (1990:40) dalam Dwiyanto (2008:140) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*) seperti yang tergambar pada segitiga pelayanan publik Gambar 4. Pelayanan yang optimal akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula sehingga tercipta kualitas pelayanan publik yang ideal dengan 3 (tiga)

indikator dalam Dwiyanto (2008:143) yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability* (Lenvine,1990:188).

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

Berdasarkan penjelasan tersebut diatas maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik mempertimbangkan rasa tanggung jawab terhadap masyarakat sehingga penyedia pelayanan dapat memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.



**Gambar 4 Segitiga Pelayanan Publik**

Sumber : Muluk, 2008:45

Menurut George dan Davis (2002) dalam LAN (2009:20) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pernyataan tersebut dapat juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Sedangkan menurut Evans dan Lindsay (1997) dalam LAN (2009:20) kualitas pelayanan dilihat dari (3) tiga sudut pandang yaitu *product based*, *user based*, dan *value based*. *Product based* didefinisikan sebagai suatu fungsi yang spesifik dengan variabel pengukuran yang berbeda dalam memberikan penilaian kualitas sesuai dengan karakteristik produk yang bersangkutan. *User based* dilihat sebagai sesuatu yang diinginkan oleh pelanggan atau tingkat kesesuaian dengan keinginan pelanggan. *Value based* dilihat sebagai keterkaitan antara kegunaan atau kepuasan dengan harga.

Dari beberapa pernyataan mengenai kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah usaha penyedia pelayanan dalam memenuhi kebutuhan baik barang maupun jasa kepada pelanggan atau masyarakat dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan sehingga tercipta kepuasan penerima pelayanan.

Menurut Sinambela (2006:6) menciptakan kualitas pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan memuaskan masyarakat diperlukan:

1. Transparansi, pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas;
4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan.

Memberikan kepuasan kepada masyarakat harus dilakukan dengan sepenuh hati agar tercipta pelayanan publik prima yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan sehingga Patton mengungkapkan dalam Sinambela (2006:9) diperlukan 4 (empat) sikap “P” yaitu :

1. *Passionate*, antusiasme dan perhatian yang dibawakan pada layanan sepenuh hati akan membedakan bagaimana memandang diri sendiri

dan pekerjaan dari tingkah laku dan cara memberi layanan kepada masyarakat sehingga semangat yang dihasilkan memberi pengaruh terhadap pekerjaan, diri sendiri, dan orang lain;

2. *Progressive*, pekerjaan yang ditekuni menciptakan pola pikir dalam meningkatkan layanan yang dapat membuat pekerjaan menjadi lebih kreatif ketika memberikan pelayanan;
3. *Proactive*, inisiatif yang tepat diperlukan dalam mencapai kualitas pelayanan yang lebih baik sehingga dapat menghasilkan kesan layanan sepenuh hati yang menjadi nilai tambah dalam pemberian pelayanan;
4. *Positive*, bersikap positif dapat memberikan pengaruh dalam merubah suasana dan persepsi orang lain sehingga tercipta interaksi yang dapat membangun hubungan baik antar pribadi.

#### **5. Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan kewajiban pemerintah sebagai pelayan publik demi terciptanya kepuasan dalam setiap pelayanan publik, oleh sebab itu pemerintah harus mengetahui kualitas pelayanan publik yang diberikan. Indikator kepuasan masyarakat menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 25 Tahun 2004 terdiri dari 14 unsur, yaitu :

- 1) Prosedur pelayanan

Dimaksud bahwa kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan dan kemudahan alur pelayanan.

2) Persyaratan pelayanan

Persyaratan teknis maupun administratif yang diperlukan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.

3) Kejelasan petugas

Yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan layanan (nama, jabatan atau wewenang dan tanggung jawab).

4) Kedisiplinan petugas

Merupakan kesungguhan petugas dalam memberi pelayanan terutama pada konsisten waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

5) Tanggung jawab petugas

Wewenang dan tanggung jawab pada petugas pelayanan dalam penelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

6) Kemampuan petugas

Tinat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberi atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7) Kecepatan pelayanan

Ketepatan waktu layanan yang diselesaikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh unit penyelenggara pelayanan.

8) Keadilan

Pelaksanaan pelayanan yang tidak memandang status sosial yang dilayani.

9) Kesopanan dan keramahan petugas

Sikap dan perilaku petugas dalam memberi layanan kepada masyarakat dengan sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

10) Kewajaran biaya pelayanan

Keterjangkauan masyarakat terhadap besar biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.

11) Kepastian biaya pelayanan

Kesesuaian biaya yang diberikan dengan biaya yang ditetapkan.

12) Kepastian jadwal pelayanan

Kesesuaian jadwal pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13) Kenyamanan lingkungan

Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan kesan nyaman kepada penerima pelayanan.

14) Keamanan pelayanan

Terjaminnya tingkat keamanan lingkup unit penyelenggara pelayanan atau sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang dalam mendapatkan pelayanan.

**D. Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Masyarakatnya Dispendukcapil)**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan instansi yang menangani administrasi catatan kependudukan. Namun masih terdapat warga yang belum memilikinya dokumen kependudukan yang sah. Menurut *database* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

sampai dengan tahun 2015, jumlah penduduk sebesar 881.123 jiwa. Dari jumlah penduduk tersebut terdapat dokumen kependudukan dan dari jumlah tersebut terdapat 409.810 jiwa yang telah memiliki dokumen kependudukan, sehingga 471.313 jiwa belum memiliki dokumen kependudukan.

Mengamati permasalahan pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil, mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang melakukan terobosan dengan inovasi “GAMPIL”. Inovasi GAMPIL dibentuk bulan Januari 2015 melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. GAMPIL merupakan akronim dari Gesit, Aktif, Merakyatnya Duspendukcapil. Pelaksanaan inovasi GAMPIL dibentuklah Tim Reaksi Cepat sebagai garda terdepan dalam menyelesaikan seluruh permasalahan melalui berbagai metode layanan yang langsung mendekati diri kepada masyarakat.

Keberhasilan Inovasi GAMPIL terbukti dengan diraihnya peringkat pertama kategori baik dalam kompetisi inovasi pelayanan publik Jawa Timur 2016

**Tabel 4 Peraih 9 (Sembilan) Kategori Baik Inovasi Pelayanan Publik**

No	Inovasi	Instansi
1	GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Duspenduk Capil)	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kota Malang
2	MBS <i>Puser Oriented</i> (Manajemen Berbasis Sekolah <i>Public Service Oriented</i> )	Dinas Pendidikan, Kota Probolinggo
3	Pelayanan Kesehatan Ramah Anak	RSUD dr Haryoto, Kabupaten Lumajang
4	Samsat <i>Home Care</i> (Membayar Pajak Kendaraan Bermotor dari Rumah)	UPT Samsat Jember Dipenda Jatim
5	<i>Cooperative Trading House</i>	Dinas Koperasi dan UMKM Provinsi Jawa Timur

No	Inovasi	Instansi
6	Pemeliharaan Jalan Secara Modern, Efektif, Efisien	Dinas PU Bina Marga Provinsi Jawa Timur
7	Maya Menjadi Nyata	UPT SMAN Sooko, Kabupaten Mojokerto
8	EWS ( <i>Early Warning System</i> ) Solusi Efektif Alat Bantu Keselamatan di Perlintasan Kereta Api Sebidang Tidak Dijaga	Dinas Perhubungan dan LLAJ Provinsi Jawa Timur
9	MI GILA (Melek IT Gaul Informasi Luar Biasa)	Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur

Sumber: Keputusan Sekretaris Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor: 188/ /041/2016 Tentang Penentuan TOP 12 (Dua Belas) Kategori Terbaik Dan 9 (Sembilan) Kategori Baik Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota Se Jawa Timur Tahun 2016

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Metode penelitian adalah tahapan secara ilmiah dalam memperoleh dan mengolah data yang valid dan relevan agar hasil penelitian tersebut dapat dipahami melalui bukti-bukti penemuan dan dapat menjadi solusi pemecahan masalah. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2011:9) metode pendekatan kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah.

Penelitian deskriptif digunakan penulis sebagai metode penelitian karena penulis berusaha memberikan gambaran berupa fenomena yang terjadi di lapangan secara lebih mendalam dengan menemukan fakta-fakta yang dipaparkan untuk bahan analisis menggunakan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih penulis karena permasalahan yang diteliti masih bersifat sementara. Permasalahan yang diteliti masih bersifat dinamis dan dapat berkembang atau berganti setelah peneliti melakukan penelitian ketika di lapangan.

#### **B. Fokus Penelitian**

Moleong (2007:94) menyatakan bahwa tujuan fokus pada penelitian diantaranya membatasi studi dan memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau kriteria keluar masuk suatu informasi yang baru diperoleh di lapangan. Pendapat lain dinyatakan oleh Sugiyono (2011:207) bahwa fokus penelitian adalah batas

penelitian dalam satu atau lebih variabel yang berisi pokok masalah yang masih bersifat umum. Adapun fokus penelitian yang terdapat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Inovasi program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disediakan) meliputi:
  - a. Prosedur pelayanan
  - b. Persyaratan pelayanan
  - c. Waktu Penyelesaian pelayanan
  - d. Biaya pelayanan

Fokus tersebut disimpulkan berdasarkan hasil observasi peneliti dengan melihat kegiatan pelaksanaan inovasi program GAMPIL.

2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi GAMPIL
  - a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung mempengaruhi pelaksanaan inovasi program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disediakan).
  - b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat mempengaruhi pelaksanaan inovasi program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Disediakan).

3. Kualitas Pelayanan inovasi program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

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

Lokasi dan situs penelitian ditentukan berdasarkan hal yang berkaitan dengan inovasi program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) sehingga peneliti bisa mendapatkan data dari hasil penelitian. Berikut ini adalah lokasi dan situs penelitian yang digunakan :

#### **a. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Dalam penelitian ini lokasi yang dipilih yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Perkantoran Terpadu Gedung A, Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kedungkandang, Kota Malang, Jawa Timur. Penulis memilih lokasi penelitian di Kota Malang karena Malang merupakan kota pertama di Indonesia yang menerapkan Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil). Selain itu inovasi tersebut merupakan salah satu inovasi kategori terbaik dalam pelayanan publik di Indonesia.

#### **b. Situs Penelitian**

Situs penelitian adalah tempat dimana penulis dapat melihat keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Pemilihan situs dalam penelitian ini dilakukan dengan mempertimbangkan pihak pemberi pelayanan pencatatan

kependudukan serta dibutuhkannya beberapa data empiris guna penyusunan penelitian. Situs penelitian dalam penelitian ini, yaitu:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
2. Kelurahan Purwantoro Kota Malang
3. Kelurahan Klojen Kota Malang

Situs penelitian di atas dipilih oleh penulis karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang adalah pencetus pertama inovasi dan Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen menjadi objek penghubung bagi masyarakat dalam pelaksanaan inovasi program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Duspendukcapi). Selain itu Kelurahan Purwantoro merupakan kelurahan dengan kepadatan penduduk terbanyak se-Kota Malang. Kelurahan Klojen dipilih sebagai situs penelitian karena merupakan kelurahan dengan kepadatan penduduk paling rendah se-Kota Malang.

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

Sumber data menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2007:157) adalah kata-kata dan tindakan selebihnya sebagai tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data dibedakan menjadi dua yakni data primer dan data sekunder. Sumber data tersebut mempengaruhi kelengkapan informasi dan data yang relevan sehingga sesuai dengan variabel penelitian. Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti selanjutnya akan dilakukan proses analisis yang menjadi hasil dari penelitian. Berikut ini adalah jenis dan sumber data yang digunakan yakni:

- a. Jenis Data

Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal yang meliputi letak geografis obyek, visi dan misi, sarana dan prasana yang dimiliki obyek, prosedur pelayanan di Dispendukcapil Kota Malang, pendukung dan penghambat pemberian pelayanan.

b. Sumber Data

Sumber data yaitu hasil wawancara, tindakan dan data pendukung hasil wawancara yang dibagi menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

- Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti yang didapat dari sumber pertama. Adapun sumber data primer dalam penelitian ini yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, Kecamatan di Kota Malang dan masyarakat.
- Data Sekunder adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Bentuk data sekunder dalam penelitian ini yaitu dokumen, arsip, dokumentasi hasil wawancara, observasi.

**E. Teknik Pengumpulan Data**

Sugiyono (2011:224) menyatakan teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam mengumpulkan data, peneliti menggunakan tiga metode yaitu:

a. Wawancara Mendalam (*In Depth Interview*)

Wawancara dilakukan guna untuk memperoleh data primer sebagai acuan penelitian. Narasumber utama adalah Kepala Bidang Informasi

Administrasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang karena pelaksanaan inovasi GAMPIL dikelola dan diawasi oleh Bidang Informasi Administrasi Dispendukcapil. Operator Kependudukan (OKP) sebagai narasumber utama di Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen karena sebagai petugas yang menjalankan inovasi program GAMPIL. Masyarakat sebagai narasumber utama karena sasaran dari inovasi program GAMPIL adalah masyarakat yang mengurus KTP-el, KK, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian. Jumlah masyarakat yang diwawancarai berjumlah 13 orang. Penulis melakukan *interview* dalam 3 kali dalam satu minggu dengan durasi masing-masing 60 menit dengan menggunakan alat bantu *recorder*.

b. Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh data primer sebagai acuan penelitian. Lokasi yang dijadikan tempat observasi adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dan kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang karena lokasi tersebut adalah tempat dilaksanakannya inovasi program GAMPIL. Observasi dilaksanakan setelah melakukan *interview* kepada narasumber yang berdurasi 60 menit dengan menggunakan alat bantu kamera dan *recorder*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan untuk memperoleh data sekunder sebagai pendukung data primer. Pengumpulan dokumentasi berupa dokumen dan arsip dilaksanakan setelah melakukan *interview* dan observasi.

## **F. Instrumen Penelitian**

Menurut Zuriyah (2009:168) menyatakan instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti dalam sebuah penelitian. Instrumen penelitian berhubungan dengan proses pengumpulan dalam memperoleh data dalam penelitian. Instrumen penelitian yang digunakan oleh penelitian ini yaitu:

### a. Peneliti sendiri

Sugiyono (2011:222) peneliti adalah instrumen utama dalam melakukan penelitian kualitatif. Peneliti melakukan pengumpulan data, menilai kualitas, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuan yang diperoleh.

### b. Pedoman wawancara

Wawancara adalah tanya jawab antara penulis dan informan yang dilakukan langsung oleh penulis dan informan dengan memberikan kuesioner agar mempermudah proses wawancara.

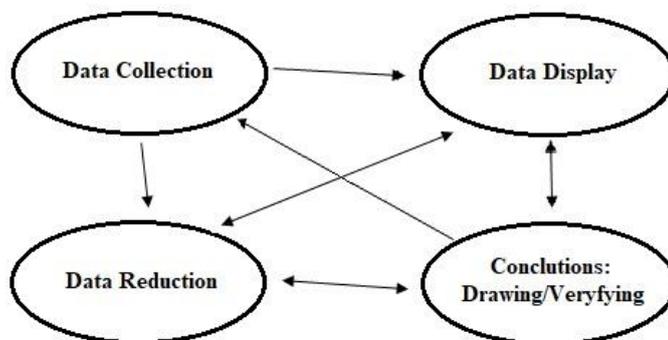
### c. Perangkat penunjang

Perangkat penunjang yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini yaitu berupa alat tulis *notes* dan pulpen sebagai penunjang proses wawancara.

## **G. Analisis Data**

Dalam penelitian kualitatif, tahap pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi dengan narasumber dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Kecamatan di Kota Malang, dan masyarakat. Oleh karena itu, peneliti menggunakan analisis interaktif model

Miles, Huberman dan Saldana (2014) karena dalam proses penelitian, peneliti melakukan tiga tahapan analisis data yaitu *Data Reduction*, *Data Display* dan *Conclutions Drawing/veryfying* yang dapat dilihat melalui gambar berikut.



**Tabel 5 Analisis Data Miles dan Huberman**  
Sumber : Miles, Huberman dan Saldana, 2014

1. *Data reduction* (Reduksi data)

Proses reduksi data adalah salah satu analisis yang berfungsi untuk mengelompokkan dan menggolongkan hasil pengumpulan data lalu mempertajam suatu pokok permasalahan yang ditemukan dalam pengumpulan data.

2. *Data display* (Penyajian data)

Penyajian data adalah analisis yang dalam prosesnya yaitu menyajikan data berupa naratif dengan dibantu tabel dan grafik yang berguna mempermudah penulis memahami suatu kejadian.

3. *Conclutions drawing/veryfying* (Penarikan kesimpulan)

Proses penarikan kesimpulan yang dikemukakan adalah bersifat sementara, dan akan berubah apabila penulis melakukan penelitian secara terus menerus dan berulang maka penulis akan menemukan permasalahan

baru sehingga penulis berusaha memberikan rekomendasi dari penelitian yang dilakukan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian**

##### **a) Gambaran Umum Kota Malang**

###### **a. Kondisi Geografis**

Kota Malang merupakan kota yang berada pada ketinggian antara 440-667 meter di atas permukaan air laut, sehingga menjadi salah satu kota tujuan wisata di Jawa Timur karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Kota Malang berada ditengah-tengah wilayah Kabupaten Malang secara astronomis terletak  $112,06^{\circ}$ - $112,07^{\circ}$  Bujur Timur dan  $7,06^{\circ}$  – $8,02^{\circ}$  Lintang Selatan, dengan batas wilayah sebagai berikut:

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

Serta Kota Malang juga dikelilingi oleh gunung:

- 1) Gunung Arjuno di sebelah Utara
- 2) Gunung Semeru di sebelah Timur



sehari-hari penduduk Kota Malang menggunakan Bahasa Jawa dan sebagian Bahasa Madura.

**Tabel 5 Nama Kelurahan Berdasarkan Kecamatan di Kota Malang**

No	Kecamatan				
	Blimbing	Kedungkandang	Sukun	Lowokwaru	Klojen
1	Balearjosari	Kota Lama	Ciptomulyo	Tunggulwulung	Klojen
2	Arjosari	Mergosono	Gadang	Merjosari	Rampal Celaket
3	Polowijen	Bumiayu	Kebonsari	Tlogomas	Samaan
4	Purwodadi	Wonokoyo	Bandung Rejosari	Dinoyo	Kidul Dalem
5	Blimbing	Buring	Sukun	Sumbersari	Sukoharjo
6	Pandanwangi	Kedungkandang	Tanjungrejo	Ketawanggede	Kasin
7	Purwantoro	Lesanpuro	Pisang Candi	Jatimulyo	Kauman
8	Bunul Rejo	Sawojajar	Karang Besuki	Tunjungsekar	Oro-oro Dowo
9	Kesatrian	Madyopuro	Bandulan	Mojolangu	Bareng
10	Polehan	Cemorokandang	Mulyorejo	Tulusrejo	Gadingkasri
11	Jodipan	Arjowinangun	Bakalan Krajan	Lowokwaru	Penanggungan
12		Tlogowaru		Tasikmadu	

Sumber: Dokumentasi Kecamatan di Kota Malang, 2017

### c. Lambang, Visi dan Misi Kota Malang

#### 1) Lambang Kota Malang



**Gambar 7 Lambang Kota Malang**

Sumber : *malangkota.go.id*

a) Arti Lambang Kota Malang berdasarkan warna :

- Merah putih, adalah lambang Bendera Nasional

Indonesia;

- Kuning, adalah keluhuran dan kebesaran;
  - Hijau, adalah kesuburan;
  - Biru muda, adalah kesetiaan terhadap Tuhan, Bangsa dan Negara
- b) Segilima berbentuk perisai bermakna semangat perjuangan kepahlawanan, kondisi geografis, pegunungan, serta semangat membangun untuk mencapai masyarakat yang adil dan makmur berdasarkan Pancasila.
- c) Semboyan dengan logo atau lambang Kota Malang bertuliskan “**Malangkuçeçwara**” yang dipakai sejak hari peringatan 50 tahun berdirinya Kotapraja 1964 yang memiliki arti “Tuhan Menghancurkan Bathil, Menegakkan yang Benar”.

## 2) Visi Kota Malang

Visi dari Kota Malang yaitu “Menjadikan Kota Malang Sebagai Kota Bermartabat”. Visi BERMARTABAT merupakan akronim dari BERSih, Makmur, Adil, Religius-toleran, Terkemuka, Aman, Berbudaya, Asri, dan Terdidik. Pada periode 2013-2018 Walikota Malang menciptakan semangat “peduli wong cilik” dengan sasaran yaitu masyarakat kecil yang menjadi mayoritas Kota Malang.

Sumber : *malangkota.go.id*

### 3) Misi Kota Malang

Misi dari Kota Malang yaitu:

- a) Meningkatkan kualitas, aksesibilitas, dan pemerataan pelayanan pendidikan dan kesehatan
- b) Meningkatkan produktivitas dan daya saing daerah
- c) Meningkatkan kesejahteraan dan perlindungan terhadap masyarakat rentan, pengarusutamaan gender, serta kerukunan sosial
- d) Meningkatnya pembangunan infrastruktur dan daya dukung Kota yang terpadu dan berkelanjutan, tertib penataan ruang serta berwawasan lingkungan
- e) Mewujudkan pelaksanaan reformasi birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat

Sumber : *malangkota.go.id*

## b) Gambaran Umum Situs Penelitian

### a. Gambaran Umum Dispendukcapil Kota Malang

#### 1) Susunan dan Struktur Organisasi



**Gambar 8 Struktur Organisasi Dispendukcapil Kota Malang**

Sumber : *dispendukcapil.malangkota.go.id*

Susunan Organisasi Dispendukcapil Kota Malang:

- a) Kepala Dinas
- b) Sekretariat
  - Subbag Perencanaan dan Keuangan
  - Subbag Umum dan Kepegawaian
- c) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
  - Seksi Identitas Penduduk
  - Seksi Pindah Datang Penduduk
  - Seksi Pendataan Penduduk
- d) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
  - Seksi Kelahiran
  - Seksi Perkawinan dan Perceraian

- Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
- e) Bidang PIAK dan Pemanfaatan Data
- Seksi Sistem Informasi Adm. Kependudukan
  - Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data Kependudukan
  - Seksi Kerja Sama dan Inovasi Pelayanan

Sumber : *dispendukcapil.malangkota.go.id*

## **2) Tugas Pokok dan Fungsi Dispendukcapil Kota Malang**

Tugas Pokok yang dimiliki oleh Dispendukcapil Kota Malang adalah menyusun dan melaksanakan kebijakan urusan pemerintahan daerah di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Sedangkan Fungsi yang dimiliki oleh Dispendukcapil yaitu sebagai berikut:

- a) perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- b) penyusunan perencanaan dan pelaksanaan program di bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- c) pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- d) pelaksanaan pemberian NIK;
- e) penerbitan KK, KTP, dan Kartu Tanda Penduduk Khusus;
- f) pelaksanaan penerbitan dan pengelolaan dokumen pencatatan sipil;

- g) pencatatan mutasi penduduk dan perubahan data-data penduduk;
- h) pengumpulan dan pengolahan data penduduk dengan hak akses;
- i) pengelolaan sistem dan pelayanan informasi kependudukan;
- j) pelaksanaan penyuluhan kependudukan dan pencatatan sipil;
- k) pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan kependudukan;
- l) pelaksanaan pencatatan sipil;
- m) pelaksanaan penyidikan tindak pidana pelanggaran di kependudukan dan pencatatan sipil sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- n) pelaksanaan pembelian/pengadaan atau pembangunan aset tetap berwujud yang akan digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- o) pelaksanaan pemeliharaan barang milik daerah yang digunakan dalam rangka penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi;
- p) pelaksanaan kebijakan pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya;
- q) pelaksanaan pendataan potensi retribusi daerah;
- r) pelaksanaan pemungutan penerimaan bukan pajak daerah;

- s) pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
- t) pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- u) penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP) dan Standar Operasional dan Prosedur (SOP);
- v) pelaksanaan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- w) pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang kependudukan dan catatan sipil;
- x) penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah;
- y) pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional
- z) penyelenggaraan UPT dan jabatan fungsional;
- aa) pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi; dan
- bb) pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas pokoknya.

Sumber : [malangkota.go.id/pemerintahan/dinas](http://malangkota.go.id/pemerintahan/dinas)

### 3) Visi, Misi dan Tujuan Dispendukcapil Kota Malang

Visi dari Dispendukcapil adalah “Terwujudnya pusat *database* kependudukan yang akurat dan aktual berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK)”. Misi yang dimiliki oleh Dispendukcapil adalah:

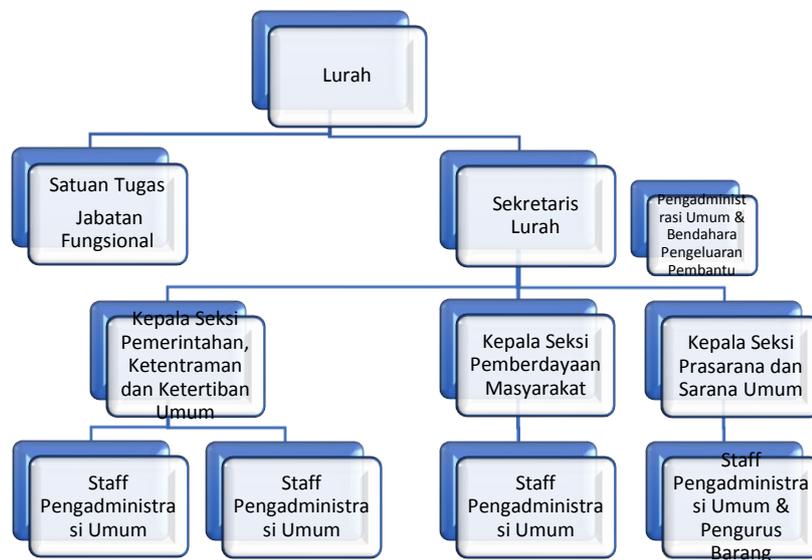
- a) Meningkatkan profesionalitas, efisiensi dan efektifitas organisasi;
- b) Mengoptimalkan dan meningkatkan pengelolaan administrasi kependudukan;
- c) Meningkatkan kualitas kinerja pelayanan administrasi kependudukan secara prima

Sedangkan tujuan dari Dispendukcapil Kota Malang adalah “Terwujudnya Peningkatan Kualitas Pelayanan Administasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil”.

Sumber : *dispendukcapil.malangkota.go.id*

## a. Gambaran Umum Kelurahan Purwantoro Kota Malang

### 1) Susunan dan Struktur Organisasi



**Gambar 9 Struktur Organisasi Kelurahan Purwantoro**

Sumber: Kelurahan Purwantoro, 2017

Susunan organisasi Kelurahan, terdiri dari :

- a) Lurah;
- b) Sekretaris Kelurahan;
- c) Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- d) Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
- e) Seksi Prasarana dan Sarana Umum.

Sumber: Kelurahan Purwantoro

### 2) Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Purwantoro

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan, maka Tugas Pokok Kelurahan Purwantoro adalah sebagai berikut :

- a) Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- b) Selain tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Lurah melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota.
- c) Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2),

Berdasarkan tugas pokok Kelurahan maka Kelurahan Purwantoro memiliki fungsi :

- a) Penyusunan dan pelaksanaan Rencana Strategis dan Rencana Kerja;
- b) Pelaksanaan kegiatan pemerintahan;
- c) Penyelenggaraan kegiatan peningkatan kesejahteraan masyarakat;
- d) Pengkoordinasian kegiatan pembangunan;
- e) Pemberdayaan masyarakat;
- f) Pelayanan masyarakat;
- g) Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- h) Pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum;
- i) Pembinaan lembaga kemasyarakatan;
- j) Pelaksanaan Standar Pelayanan Minimal (SPM);
- k) Penyusunan dan pelaksanaan Standar Pelayanan Publik (SPP);

- l) Pelaksanaan fasilitasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan;
- m) Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- n) Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui *website* Pemerintah Daerah;
- o) Pengelolaan administrasi umum meliputi penyusunan program, ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, keputakaan dan kearsipan;
- p) Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi;
- q) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sumber: *kelpurwantoro.malangkota.go.id*

### **3) Visi dan Misi Kelurahan Purwantoro**

Visi dari Kelurahan Purwantoro adalah “Terwujudnya Pelayanan Prima Menuju Masyarakat yang Mandiri, Sejahtera dan Bermartabat”. Sedangkan Misi yang dimiliki Kelurahan Purwantoro adalah:

- a) Mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas, adil, terukur, transparan dan akuntabel;
- b) Meningkatkan sumberdaya aparatur pemerintahan;
- c) Mewujudkan pelaksanaan pembangunan yang berbasis partisipasi masyarakat;
- d) Meningkatkan pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat;
- e) Meningkatkan potensi dan peluang usaha yang produktif dan kompetitif.

Sumber: *kelpurwantoro.malangkota.go.id*

## b. Gambaran Umum Kelurahan Klojen Kota Malang

### 1) Susunan dan Struktur Organisasi



**Gambar 10 Struktur Organisasi Kelurahan Klojen**

Sumber: *kelklojen.malangkota.go.id*

Susunan organisasi Kelurahan, terdiri dari :

- a) Lurah;
- b) Sekretaris Kelurahan;
  - Bendahara Pengeluaran

- Pengurus Barang
- c) Kasi Pemerintahan & Trantib;
- d) Kasi Pemerintahan Masyarakat Pembangunan;
- e) Kasi Kesejahteraan Masyarakat;
- f) Kasi Pelayanan Umum.

Sumber: *kelklojen.malangkota.go.id*

## **2) Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Klojen**

Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Jabatan di Kelurahan Klojen, didasarkan pada beberapa Landasan Hukum, diantaranya adalah sebagai berikut :

- a. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan;
- b. Peraturan Walikota Nomor 71 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan;
- c. Peraturan Walikota Malang Nomor 3 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota kepada Camat dan Lurah.

Sumber: *kelklojen.malangkota.go.id*

## **3) Visi dan Misi Kelurahan Klojen**

Visi Kelurahan Klojen adalah “Mewujudkan Kelurahan Klojen yang bermartabat”. Sedangkan Misi Kelurahan Klojen adalah:

- a. Mewujudkan perencanaan pembangunan yang berbasis partisipasi masyarakat;

- b. Mewujudkan pelayanan prima;
- c. Mewujudkan pemberdayaan kelembagaan masyarakat yang berkualitas.

Sumber: *kelklojen.malangkota.go.id*

## **B. Penyajian Data**

### **1. Inovasi GAMPIL Dispendukcapil**

Dispendukcapil Kota Malang merupakan instansi yang bertugas untuk memberikan pelayanan berupa pencatatan dokumen kependudukan. Dokumen tersebut berupa Akta Kematian, Akta Kelahiran, Pengakuan anak, Pengesahan anak, Adopsi anak, Surat Pindah datang, Surat pindah keluar, KK dan KTP. Masyarakat yang membutuhkan dokumen tersebut melakukan pengajuan ke Kantor Pelayanan Terpadu Dispendukcapil Kota Malang. Masyarakat datang ke kantor terpadu dengan membawa berkas-berkas persyaratan. Prosedur yang dilakukan ketika melakukan pelayanan di kantor Dispendukcapil yaitu:

- 1) Masyarakat mengantri ke bagian informasi dengan mengecek persyaratan pada petugas informasi yang berada di dekat pintu masuk
- 2) Setelah persyaratan lengkap maka petugas informasi memberikan nomor antrian dan loket yang sesuai dengan pengajuan berkas
- 3) Persyaratan tersebut dikumpulkan ke loket agar diproses oleh petugas Dispendukcapil sesuai dengan waktu yang ditentukan

Kepengurusan dokumen kependudukan dilakukan di Kantor Pelayanan Terpadu Dispendukcapil Kota Malang yang berlokasi di Jl. Mayjend

Sungkono, Arjowinangun, Kedungkandang, Kota Malang. Lokasi tersebut berjarak 7 km dari pusat kota dan sehingga menjadi masalah penduduk Kota Malang untuk menempuhnya. Hal tersebut menjadi masalah dalam pengurusan dokumen kependudukan yaitu dibutuhkan biaya tinggi serta inefisiensi waktu. Sebelum tahun 2014 pengurusan kependudukan dilakukan di Kecamatan, namun dengan adanya keluhan masyarakat yang masih merasa jauh untuk dijangkau sehingga diciptakanlah sebuah inovasi yang berguna untuk membantu keluhan masyarakat. Berdasarkan permasalahan tersebut, Dispendukcapil Kota Malang membuat sebuah inovasi yang bernama GAMPIL dengan tujuan mendekatkan masyarakat dalam menempuh jarak ketika akan mengurus dokumen kependudukan. Pelayanan tersebut menjadi salah satu inovasi Dispendukcapil yang diciptakan pada tahun 2015 dengan nama program GAMPIL yang merupakan akronim Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil. Gesit dapat diartikan dengan kecepatan petugas dalam memproses pengurusan berkas-berkas yang diajukan masyarakat. Aktif diartikan sebagai kepedulian Dispendukcapil agar masyarakat memiliki dokumen kependudukan. Merakyat dimaknai dengan kedekatan petugas Dispendukcapil yang kini telah ditempatkan di Kelurahan Kota Malang. Pelaksanaan inovasi GAMPIL memiliki prosedur yaitu:

- 1) Masyarakat datang dan langsung memberikan berkas ke meja petugas Dispendukcapil yang berada di Kelurahan
- 2) Berkas yang dikumpulkan disusun berurutan berdasarkan antrian

- 3) Petugas mengecek persyaratan dari urutan yang paling bawah
- 4) Jika persyaratan masih belum lengkap maka petugas memanggil pemohon untuk melengkapi persyaratan hingga benar dan lengkap
- 5) Pemohon diberi kartu bertuliskan waktu pengambilan berkas di Kelurahan masing-masing

Inovasi GAMPIL yang diterapkan di Kelurahan Kota Malang hanya dapat mengurus dokumen KTP, KK, Akta Kelahiran dan Kematian. Keempat pelayanan tersebut diproses oleh Operator Kependudukan (OKP) yang ditugaskan oleh Dispendukcapil dan ditempatkan pada 57 kelurahan di Kota Malang. Hingga saat ini total jumlah OKP di Kelurahan dan di Kantor Dispendukcapil berjumlah 60 orang.

Menurut Bapak Heri selaku Kabid Pengelolaan Informasi Dispendukcapil mengatakan bahwa:

“Awalnya inovasi ini diciptakan karena masyarakat merasa jauh ketika mengurus surat-surat kalau ke Dispendukcapil. Tempatnya yang jauh menjadi alasan utama inovasi ini diciptakan dengan tujuan agar masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke Arjowinangun. Sekarang masyarakat hanya datang ke kelurahan karena telah disiapkan petugas yang akan memproses berkas-berkas yang diajukan”. (hasil wawancara pada tanggal 3 Oktober 2017 Pkl.12.39 WIB di ruang Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Dispendukcapil Kota Malang)

GAMPIL dikategorikan sebagai sebuah inovasi karena program ini dibentuk berdasarkan tujuan untuk mendekatkan pelayanan berbasis IT kepada masyarakat di seluruh Kelurahan Kota Malang. Adapun dasar hukum yang mendasari pembentukan inovasi GAMPIL yaitu Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2015 tentang Pelayanan Administrasi

Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sebuah inovasi membutuhkan peraturan yang mendukung adanya pengadaan inovasi seperti sumber daya manusia dan anggaran untuk sarana prasarana. Namun, Dispendukcapil masih belum memiliki peraturan yang mengatur inovasi GAMPIL sehingga pelaksanaannya hanya melalui pemantauan dari Walikota dan SOP yang berlaku. Hal tersebut menyebabkan masih belum tercipta keteraturan dalam menerapkan inovasi pada pengelolaan sumber daya aparatur dan anggaran yang menjadi pendukung inovasi. Selain itu, jika dalam pelaksanaan inovasi GAMPIL pelayanan mengalami permasalahan maka masyarakat dapat mengadukannya kepada petugas bagian pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat dapat dilakukan secara *online* melalui *email* atau datang langsung ke loket 29 yang menangani konsultasi dan pengaduan masyarakat. Jika terjadi pengaduan mengenai petugas Dispendukcapil yang melanggar aturan maka akan ditegur dan diberi sanksi paling buruk dikeluarkan. Namun dari keterangan Bapak Heri belum pernah ada pelanggaran yang dilakukan petugas Dispendukcapil. Pelayanan Dispendukcapil telah menciptakan beberapa penghargaan seperti:

- 1) Penghargaan berupa Produk layanan dengan predikat kepatuhan tertinggi dalam pemenuhan komponen standar pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No. 25 tahun 2009 yang diberikan oleh Ombudsman Republik Indonesia pada tahun 2015

- 2) Penghargaan peringkat ke-II setelah Makassar dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik pada tahun 2016
- 3) Peraih 9 (Sembilan) Kategori Baik Inovasi Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota Se Jawa Timur Tahun 2016

Pelaksanaan pelayanan terlihat mengalami perbedaan dengan munculnya inovasi dengan sebelum inovasi terlihat dari penambahan sumber daya aparatur sebagai penghubung masyarakat dan Dispendukcapil. Perbedaan tersebut menciptakan respon masyarakat yang beragam mulai dari yang mendukung hingga yang tidak mendukung inovasi ini dijalankan. Berdasarkan perbedaan tersebut penulis menjelaskan Inovasi GAMPIL meliputi beberapa pembahasan yang akan dideskripsikan sebagai berikut :

**a) Prosedur Pelayanan**

Prosedur merupakan tahapan-tahapan yang dilakukan secara berurutan ketika akan memproses suatu kegiatan. Salah satunya yaitu dalam pelayanan. Prosedur pelayanan menjadi hal utama yang perlu dipahami oleh petugas pelayanan maupun masyarakat. Membentuk suatu prosedur tentunya diperlukan dalam proses pelayanan salah satunya yang diterapkan oleh Dispendukcapil Kota Malang. Prosedur pengurusan administrasi kependudukan telah dijelaskan oleh RT dan RW setempat kepada masyarakat agar dalam mengurus KTP, KK, Akta Kelahiran dan Kematian tidak merasa kebingungan bagaimana cara mengurusnya.

Dispendukcapil menjadi tempat dimana masyarakat mendaftarkan administrasi kependudukan namun juga sebagai subjek yang menginformasikan bagaimana prosedur pembuatan surat-surat kependudukan.

“Masyarakat yang ingin mengurus KTP, KK, Akta Lahir dan Mati diberitahu oleh RT dan RW setempat bahwa pengurusan bisa dilakukan di Kelurahan, tidak perlu ke Dispendukcapil. Kami bekerja sama dengan Lurah Kota Malang agar memberikan tempat bagi petugas kami mengurus administrasi kependudukan disana”. (hasil wawancara pada tanggal 3 Oktober 2017 Pkl.12.39 WIB di ruang Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Dispendukcapil Kota Malang)

RT dan RW menjadi peran utama dalam mensosialisasikan tugas Dispendukcapil dapat dilakukan di Kelurahan. Masyarakat akan diarahkan ke Kelurahan dengan membawa persyaratan yang diberikan oleh RT dan RW. Sementara di Kelurahan akan ada Petugas Kependudukan (OKP) yang bertugas melayani masyarakat. Masyarakat hanya mengumpulkan berkas yang telah sesuai dengan persyaratan dan menunggu sesuai antrian.

Kelurahan Purwantoro merupakan kelurahan dengan tingkat jumlah penduduk tertinggi se-Kota Malang yaitu 32.444 jiwa (Kecamatan Blimbing, 2017). Sehingga setiap harinya Kelurahan Purwantoro tidak pernah sepi dari masyarakat mulai dari mengurus KTP, KK, Akta Lahir maupun Akta Kematian.

“Masyarakat hanya datang mengumpulkan berkas yang sudah dilengkapi jika mau mengurus apa-apa dan antri di Kelurahan”. (hasil wawancara dengan Bapak Diego sebagai Petugas Kependudukan pada tanggal 20 Desember 2017 Pkl.12.48 WIB di Kelurahan Purwantoro Kota Malang)

Pernyataan lain juga diungkapkan oleh Ibu Revi selaku Petugas Kependudukan di Kelurahan Klojen mengenai prosedur pelayanan bahwa :

“Masyarakat yang ingin mengurus KTP, KK dan akta pertama datang ke RT dan RW untuk melengkapi syarat-syarat yang diperlukan. Ketika sudah lengkap maka bisa langsung ke Kelurahan untuk pengajuan. Namun di Kelurahan juga di teliti ulang apakah benar dan lengkap persyaratannya. Lalu kami memberikan estimasi waktu yang sudah ditentukan oleh Dispendukcapil dihitung dari hari kerja”. ”. (hasil wawancara dengan Ibu Revi sebagai Petugas Kependudukan pada tanggal 22 Desember 2017 Pkl.11.13 WIB di Kelurahan Klojen Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara di atas, penulis menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan kependudukan di Kelurahan memiliki 4 tahapan yaitu:

- 1) Masyarakat datang dan menanyakan persyaratan mengurus KTP, KK, Akta Lahir dan Mati yang harus dipenuhi ketika akan ke Kelurahan.
- 2) Masyarakat datang ke Kelurahan dan menyerahkan persyaratan kepada Petugas Kependudukan di Kelurahan untuk di cek lalu diproses.
- 3) Jika tidak terdapat masalah dalam persyaratan dan kelengkapan data maka berkas akan diproses.
- 4) Petugas Kependudukan memberikan kartu terima berkas yang telah ditentukan sesuai dengan waktu berkas dapat diambil.

TANDA TERIMA BERKAS		
GRATIS		
KELURAHAN Klojen		
NO.	NAMA	JENIS LAYANAN
1	KURNIA HENI RETNO P.	KTP
2		
3		
4		
5		

SELESAI : 22-12-2017  
 tgl masuk : 13-12-2017

*Pey*  
 penerima

**Gambar 11 Kartu Tanda Terima Berkas**

Sumber: Kelurahan Klojen

Masyarakat yang telah menerima Kartu Tanda Terima Berkas datang kembali ke Kelurahan sesuai dengan tanggal yang telah ditentukan pada tulisan “selesai” untuk mengambil berkas. Namun dalam prakteknya masih terdapat banyak masyarakat yang belum menerima berkas sesuai dengan tanggal yang ditentukan.

“Saya ngambil e-KTP anak saya tapi belum jadi, kata petugasnya alat pencetaknya hanya 1 se-Kota Malang jadi anak saya kemana-mana membawa e-KTP yang lembaran. Setiap 6 bulan sekali memperbarui ke Kelurahan siapa tau sudah jadi, tapi sampai sekarang sudah 6 bulan anak saya belum dapat e-KTP yang kepingan” (hasil wawancara dengan Bapak Karjiman sebagai Masyarakat yang mengurus e-KTP pada tanggal 27 Desember 2017 Pkl.12.46 WIB di Kelurahan Klojen Kota Malang)

Berdasarkan permasalahan tersebut maka penulis menyimpulkan bahwa prosedur pelayanan di Kelurahan melalui inovasi GAMPIL masih mengalami kendala terutama pada pengurusan KTP-el.

#### **b) Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan dalam pengurusan kependudukan merupakan hal yang wajib dipenuhi. Ketika masyarakat akan mengurus surat-surat kependudukan maka terdapat beberapa persyaratan yang harus dipenuhi.

Persyaratan yang dibutuhkan ketika mengurus KTP-el baru adalah :

- 1) Mengisi formulir permohonan KTP (F1.21) yang ditandatangani oleh pemohon dan diketahui oleh RT, RW serta Lurah bagi penduduk yang berusia 17 tahun;
- 2) Bagi penduduk yang belum berusia 17 tahun namun sudah menikah atau sudah kawin atau pernah kawin melampirkan Surat Nikah / Akta Perkawinan;
- 3) Fotokopi KK terbitan Dinas;
- 4) Pas photo berwarna ukuran 4x6 dengan ketentuan *background* merah untuk tahun kelahiran ganjil dan *background* biru untuk genap;
- 5) Surat pindah dalam (dalam wilayah NKRI)

Adapun masyarakat yang mengurus KTP-el dikarenakan hilang/rusak dengan persyaratan sebagai berikut:

- 1) Surat kehilangan dari kepolisian;
- 2) KTP yang hilang/fotokopi KTP yang hilang;
- 3) Fotokopi KK terbitan Dinas

Selain itu masyarakat juga dapat mengajukan perubahan KTP yang salah atau dirubah dengan persyaratan sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir permohonan KTP (F1.21) yang ditanda tangani pemohon dan diketahui RT, RW dan Lurah;
- 2) Fotokopi Akta kelahiran/Surat kelahiran Rumah sakit/Kelurahan (bagi tempat tanggal lahir yang salah);
- 3) Fotokopi ijazah (bagi penambahan gelar);

- 4) Fotokopi surat nikah atau surat cerai (bagi perubahan status);
- 5) KTP asli



**Gambar 12 Persyaratan Pembuatan KTP-el**  
Sumber: Dispendukcapil Kota Malang, 2018

Persyaratan yang telah ditentukan oleh Dispendukcapil tersebut disebarkan melalui sosialisasi yang diselenggarakan oleh Kelurahan bahwa masyarakat hanya perlu mengumpulkan pengurusan berkas di Kelurahan masing-masing. Namun dalam prakteknya terdapat masyarakat yang mengeluh dengan pelayanan yang diberikan.

“Ada saja masyarakat yang mengeluh ke Petugas Dispenduk marah-marrah datang ke Kelurahan. Mereka merasa dipersulit dengan pelayanan Dispendukcapil. Sebenarnya masyarakat sendiri yang kurang mengerti dengan prosedur pelayanan dan persyaratan yang tidak dijelaskan oleh RT dan RW setempat sehingga menyebabkan kesalahan pada dokumen mereka” (hasil wawancara dengan Ibu Revi sebagai Petugas Kependudukan pada tanggal 22 Desember 2017 jam 12.06 WIB di Kelurahan Klojen Kota Malang)

Kutipan wawancara tersebut menerangkan permasalahan yang terjadi dari sudut pandang OKP Dispendukcapil. Sedangkan masyarakat mengeluhkan bahwa pengurusan e-KTP dapat dikatakan lama karena

banyak yang belum dicetak sehingga mengharuskan masyarakat membawa KTP-el yang berupa lembaran kertas.

Berbeda dengan pengurusan KK terdapat beberapa persyaratan yang perlu dipenuhi masyarakat ketika membuat KK baru yaitu:

- 1) Mengisi formulir F1.01 yang ditandatangani Kepala Keluarga dan diketahui RT, RW, serta Lurah;
- 2) Fotocopi Surat Nikah/ Kutipan Akta Perkawinan/Akta Kelahiran/Surat Kelahiran yang telah dilegalisir oleh Instansi penerbit atau dengan menunjukkan aslinya;
- 3) Surat keterangan pindah/surat keterangan pindah datang bagi penduduk yang pindah dalam wilayah NKRI;
- 4) Surat pindah datang dari tempat asal (dalam wilayah NKRI)

Bagi masyarakat yang mengurus perubahan penambahan maupun pengurangan anggota keluarga diperlukan syarat sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir F1.01 yang ditandatangani Kepala Keluarga dan diketahui RT, RW, serta Lurah (bagi penambahan anggota);
- 2) KK asli (bagi penambahan maupun pengurangan anggota);
- 3) KK yang ditumpangi (asli) bila pecah KK (bagi penambahan anggota);
- 4) Kutipan Akta Kelahiran (bagi penambahan anggota);
- 5) Surat Keterangan Kematian (bagi pengurangan anggota);
- 6) Surat Cerai/Akta Cerai (bagi pengurangan anggota);

- 7) Surat Pindah Keluar dalam wilayah NKRI (bagi pengurangan anggota)

Sedangkan persyaratan KK hilang atau rusak memiliki persyaratan sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir F1.01 yang ditandatangani Kepala Keluarga dan diketahui RT, RW, serta Lurah;
- 2) Surat pernyataan kehilangan KK yang bermaterai Rp.6000 dan diketahui RT, RW, serta Lurah;
- 3) KK yang rusak/fotocopy KK yang hilang;
- 4) Fotocopy salah satu arsip KK dari RT atau kelurahan atau menunjukkan dokumen kependudukan dari salah satu anggota keluarga yang sudah memiliki NIK;
- 5) Dokumen keimigrasian bagi orang asing

Selain itu jika ingin mengubah anggota KK yang salah / dirubah maka persyaratannya sebagai berikut:

- 1) Mengisi formulir F1.01 yang ditandatangani Kepala Keluarga dan diketahui RT, RW, serta Lurah;
- 2) Fotocopi Akta Kelahiran/Surat Kelahiran dari dokter/kelurahan;
- 3) Fotocopi ijazah yang dimiliki;
- 4) Fotocopi Surat Nikah/Akta Perkawinan;
- 5) KK asli



**Gambar 13** Pesaratan Pembuatan/Perubahan KK  
Sumber: Dispendukcapil Kota Malang, 2018

Berdasarkan persyaratan pembuatan KK, Petugas Kependudukan di Kelurahan berusaha memberikan pelayanan dengan memberikan keterangan dan penjelasan kepada masyarakat yang masih kurang mengerti terhadap prosedur dan persyaratan pelayanan. Namun pada prakteknya masih terdapat permasalahan yang menyebabkan masyarakat merasa dipersulit.

“Permasalahan yang sering terjadi yaitu nama tidak sama, antara KK, KTP, Akta kelahiran, dengan Surat Nikahnya. Kami kasih tau masyarakatnya dengan membetulkan antara Surat Nikah atau Akta Kelahiran ke pengadilan. Biasanya mereka protes. Di Dispendukcapil semua data harus sama. Beda sedikitpun tidak boleh”. (hasil wawancara dengan Ibu Revi sebagai Petugas Kependudukan pada tanggal 22 Desember 2017 Pkl.12.23 WIB di Kelurahan Klojen Kota Malang)

Pernyataan lain diungkapkan oleh Bapak Diego selaku Petugas Kependudukan di Kelurahan Purwantoro bahwa :

“Kami berusaha membantu masyarakat untuk melayani pemrosesan kependudukan dengan memberikan solusi contohnya jika ada penulisan nama yang tidak sama antara akta nikah dan KK. Maka kami memberikan saran untuk merubah KK dari pada Akta Nikah karena jika mengubah akta nikah urusannya ke pengadilan agama. Namun kadang ada masyarakat yang tidak ingin mengganti KK sehingga yang diganti adalah akta nikah. Permintaan tersebut kami turuti namun setelah terbit KK sesuai nama yang benar maka akta nikah yang salah segera diurus ke pengadilan agama” (hasil wawancara dengan Bapak Diego sebagai Petugas Kependudukan pada tanggal 20 Desember 2017 jam 13.12 WIB di Kelurahan Purwantoro Kota Malang)

Melalui kutipan wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa dalam pengurusan KK yang paling berpengaruh adalah solusi dari Operator Kependudukan (OKP) di Kelurahan ketika mencocokkan antar persyaratan sehingga tidak ada kekeliruan. OKP harus memberikan solusi agar masyarakat tidak merasa dipersulit. Oleh karena itu, dalam perekrutan OKP perlu ditekankan agar pegawai yang dihasilkan dapat memahami tugas yang dimilikinya. Selain itu, pelatihan bagi OKP perlu dianjurkan sebagai salah satu sarana agar meningkatkan kemampuan dan pemahaman bekerja.

Seperti halnya dengan persyaratan KK dan KTP-el, Akta kelahiran juga memiliki beberapa persyaratan yang harus dipenuhi ketika akan mendaftar. Akta Kelahiran merupakan bukti pernyataan bahwa bayi lahir dan diakui oleh Negara sehingga dibuatlah surat keterangan yang dicetak dengan selebar kertas. Akta Kelahiran sangat diperlukan ketika akan mengurus surat-surat kependudukan salah satunya seperti perubahan

KTP dan KK. Berikut merupakan persyaratan ketika mengurus Akta Kelahiran yaitu:

- 1) Formulir 2.01 yang ditandatangani pelapor dan 2 orang saksi kelahiran dan diketahui Kelurahan;
- 2) Surat Kelahiran Dokter/Bidan ASLI (ttd+stempel) atau Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTMJ) kebenaran data kelahiran ditandatangani oleh Pelapor dan 2 orang saksi yang melihat atau mengetahui penandatanganan SPTMJ;
- 3) Surat pernyataan belum pernah membuat akta (untuk umur 1 th keatas);
- 4) Fotocopi KTP-el dan KK pelapor yang masih berlaku (bagi pelapor yang berdomisili luar Kota Malang, pelapor adalah kepala keluarga/orang tua kandung/ kakek nenek/keluarga dalam 1 KK yang sudah memiliki KTP-el);
- 5) Fotocopi KTP-el dan KK ayah+Ibu (bagi ayah+ibu yang berdomisili luar Kota Malang);
- 6) Fotocopi KTP-el 2 orang saksi (bagi saksi yang berdomisili luar Kota Malang, saksi dalam F2.01 diperbolehkan merujuk pada saksi dalam SPTJM);
- 7) Fotocopi Surat Nikah/Akta Perkawinan/Akta Cerai orang tua (harus DILEGALISIR) atau surat pernyataan anak seorang ibu  
\*materai 6000;

8) Konsistensi data dan status pada KK, KTP-el dan buku nikah/Akta Perkawinan orang tua

PERSYARATAN MENGURUS AKTA KELAHIRAN	
Berkas persyaratan di masukkan map : Kuning : kelahiran 0 - 60 hari Biru : kelahiran di atas 60 hari	
1	Form F-2.01 yang di tandatangani pelapor yang saksi kelahiran dan di ketahui keluarga
2	Surat kelahiran dan di ketahui keluarga "stempel" ATAU Surat Pernyataan Tanggung Jawab Mutlak (SPTJM) Kebenaran Data Kelahiran yang ditandatangani oleh pelapor dan 2 orang saksi yang mengetahui atau mengetahui penandatanganan SPTJM
3	Surat Pernyataan belum pernah membuat akta (untuk umur 1 th ke atas)
4	FC KTP-EL dan KK (kecuali pelapor yang berdomisili di luar Kota Malang, pelapor adalah kepala keluarga/orang tua kandung / kakek nenek / keluarga dalam 1 KK yang sudah memiliki KTP-EL)
5	FC KTP-EL dan KK Ayah + ibu (bagi Ayah+ibu yang berdomisili di luar Kota Malang)
6	FC KTP-EL 2 orang saksi (bagi saksi yang berdomisili di luar Kota Malang, saksi dalam F-2.01 di tandatangani pelapor dan saksi dalam SPTJM)
7	FC (buku nikah / Akta Perkawinan / Akta Cerai Orang Tua (buku pengalihan) ATAU Surat pernyataan anak seorang ibu *malang 6000
8	Konsistensi data dan status pada KK, KTP-EL dan buku nikah / Akta Perkawinan orang tua KK YANG SUDAH JADI HARUS DI TANDATANGANI KEPALA KELUARGA

**Gambar 14 Persyaratan Pembuatan Akta Kelahiran**  
Sumber: Kelurahan Purwantoro, 2018

Pengurusan Akta Kelahiran maka berhubungan langsung dengan pembuatan KK. Sehingga ketika mengurus Akta Kelahiran, masyarakat disarankan juga untuk mengurus KK.

“Masyarakat yang akan mengurus Akta Kelahiran datang membawa persyaratan, jadi selain nanti dapat Akta Kelahiran, KK juga sudah yang paling baru. Otomatis berhubungan, jadi biar sekalian, masyarakat tidak bolak balik mengurus akta dan KK sendiri-sendiri” (hasil wawancara dengan Bapak Diego sebagai Petugas Kependudukan pada tanggal 20 Desember 2017 Pkl.13.22 WIB di Kelurahan Purwantoro Kota Malang)

Berdasarkan kutipan wawancara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa Dpendukcapil memberikan kemudahan bagi masyarakat dan menjadikan masyarakat tertib administrasi. Salah satu masyarakat juga merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada Petugas Dpendukcapil di Kelurahan.

“Saya mengurus Akta Kelahiran cucu saya, lalu saya disuruh sekalian mengurus KK anak saya juga. Jadi se-paket ngurus Akta dan KK. Waktu selesainya 5 hari kerja. Waktunya tepat, terus petugasnya juga menjelaskannya detail jadi saya paham prosedurnya” (hasil wawancara dengan Ibu Yulia, masyarakat yang sedang mengurus Akta Kelahiran pada tanggal 19 Desember 2017 Pkl.08.37 WIB di Kelurahan Purwantoro Kota Malang)

Pernyataan serupa juga diungkapkan oleh Bapak Tri yaitu masyarakat yang sedang mengurus Akta Kelahiran putranya di Kelurahan Purwantoro menerangkan bahwa:

“Saya mengurus Akta Kelahiran anak saya sekalian mengganti KK. Prosesnya sekitar 1 minggu dan saya cek waktunya tepat dan sudah selesai, jadi tinggal mengambil ke Kelurahan. Saya tau syarat-syaratnya dikasih tahu oleh RT RW saat meminta surat keterangan, jadi saya langsung datang ke Kelurahan untuk mengurus semuanya”. (hasil wawancara pada tanggal 19 Desember 2017 Pkl.11.26 WIB di Kelurahan Purwantoro Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, penulis menyimpulkan bahwa persyaratan ketika mengurus Akta Kelahiran seharusnya diketahui masyarakat melalui informasi RT/RW ketika meminta surat keterangan. Namun jika masyarakat tidak tahu persyaratan yang dibutuhkan maka keberadaan perangkat desa perlu menjadi perhatian Dispendukcapil dan Kelurahan setempat agar selalu memberikan informasi terbaru kepada masyarakat. Seperti halnya yang dijelaskan oleh Bapak Diego sebagai OKP Kelurahan Purwantoro:

“Ada saja masyarakat yang tidak tau persyaratannya, mereka biasanya datang ke Kelurahan untuk bertanya persyaratannya apa saja lalu mereka kembali lagi ke RT/RW meminta surat keterangan. Seharusnya RT/RW sudah tau persyaratan yang disiapkan apa saja, semua itu bergantung RT/RW nya, ada yang tau dan ada yang tidak”. (hasil wawancara pada tanggal 19 Desember 2017 Pkl.13.16 WIB di Kelurahan Purwantoro Kota Malang)

Tidak seperti persyaratan ketika mengurus Akta Kelahiran, terdapat ketika mengurus Akta Kematian juga terdapat beberapa berkas yang harus dipenuhi yaitu:

- 1) Mengisi Formulir F2.28 yang ditandatangani oleh pelapor;
- 2) Mengisi Formulir F2.29 yang ditandatangani oleh pelapor, 2 orang saksi kematian dan diketahui Kelurahan;
- 3) Surat Keterangan Kematian Asli dari paramedis atau Surat Pernyataan Meninggal Dirumah yang ditandatangani pelapor;
- 4) KTP-el Asli dan KK Asli almarhum dan KTP-el Asli suami/istri almarhum;
- 5) Fotocopi KTP-el 2 orang saksi (bagi saksi yang berdomisili di Luar Kota Malang);
- 6) Fotocopi KTP-el dan KK pelapor (bagi saksi yang berdomisili di Luar Kota Malang);
- 7) Akta Kelahiran almarhum/Surat Nikah Orang Tua almarhum;
- 8) Fotocopi Surat Nikah/Akta Perkawinan almarhum;
- 9) Apabila tidak dapat memenuhi persyaratan poin (7), dilengkapi dengan surat pernyataan anak seorang ibu yang ditandatangani oleh pelapor;
- 10) Pelapor adalah ahli waris yang dibuktikan dengan akta kelahiran/buku nikah, apabila tidak ada, bisa dilaporkan oleh penduduk yang terdaftar dalam 1 KK atau dalam 1 alamat yang sama dengan almarhum;

- 11) Apabila poin (10) tidak terpenuhi, pelaporan kematian oleh Ketua RT atau Ketua RW dengan dilengkapi Surat Pernyataan, TTD dan Stempel RT/RW.

PERSYARATAN MENGURUS AKTA KEMATIAN	
Berkas persyaratan di masukkan map warna Hijau	
1	Mengisi Form F2.2B yang ditandatangani oleh pelapor
2	Mengisi Form F2.29 yang ditandatangani pelapor, 2 orang saksi kematian dan diketahui kelurahan
3	Surat Keterangan Kematian Asli dari pararends atau surat pernyataan meninggal di rumah yang ditandatangani oleh pelapor
4	KTP-EL Asli dan KK Asli almarhum dan KK Pelapor Istri/Suami Almarhum
5	Foto Copy KTP-EL 2 orang saksi (bisa saksi yang berdomisili di Luar Kota Malang)
6	Foto Copy KTP-EL dan KK Pelapor atau pelapor yang berdomisili di Luar Kota Malang
7	Akta Kelahiran Almarhum / Surat Nikah Orang Tua Almarhum
8	Foto Copy Surat Nikah / Akti Pernikahan Almarhum
9	Apabila tidak dapat memenuhi persyaratan poin (7) , dilengkapi dengan Surat Pernyataan Anak Seorang Ibu yang ditandatangani oleh Pelapor
10	Pelapor adalah Ahli Waris yang tidak ada, bisa dilaporkan oleh penduduk yang terdaftar dalam 1 (satu) KK atau dalam 1 (satu) alamat yang sama dengan Almarhum
11	Apabila poin (10) tidak terpenuhi , pelaporan kematian oleh Ketua RT atau Ketua RW dengan dilengkapi Surat Pernyataan TTD dan Stempel RT/RW
NB :	
1	Apabila terdapat ketidaksesuaian (inkonsistensi) data almarhum dalam dokumen kependudukannya ( KK dan KTP-EL ), maka dilengkapi surat pernyataan data yang digunakan untuk pencatatan akta kematian
2	Apabila almarhum meninggal sebelum tahun 2010 / belum memiliki NIK Nasional , harus melengkapi surat pernyataan yang ditandatangani ketua RT dan ketua RW mengetahui Lurah setempat.

**Gambar 15 Persyaratan Pembuatan Akta Kematian**

Sumber: Kelurahan Purwantoro, 2018

Persyaratan dalam pembuatan Akta Kematian lebih banyak dan rumit dari kesan rumit dari pengurusan KTP, KK dan Akta Kelahiran karena harus dipastikan bahwa warga negara tersebut benar-benar meninggal dan terdapat saksi, sehingga Akta Kematian tersebut dapat dicetak sesuai dengan fakta dan keterangan yang ada.

“Dari pembuatan KTP, KK, Akta Kelahiran, yang paling banyak syaratnya yaitu Akta Kematian. Masyarakat banyak yang sering bolak-balik ke Kelurahan karena memang persyaratan yang kurang karena harus melampirkan ini-itu” (hasil wawancara dengan Ibu Revi pada tanggal 28 Desember 2017 Pkl.13.25 WIB di Kelurahan Klojen Kota Malang)

Melihat persyaratan pengurusan Akta Kematian yang begitu banyak, OKP di Kelurahan berusaha memberikan kemudahan bagi masyarakat. Jika pelapor tidak dapat memenuhi salah satu persyaratan, maka pelapor

diberikan surat pernyataan bertandatangan dan bermaterai untuk mengganti salah satu persyaratan yang tidak dapat dipenuhi. Salah satu contohnya adalah jika almarhum meninggal di rumah maka pelapor wajib mengisi surat pernyataan telah meninggal dunia pada waktu dan tempat yang dilaporkan. Namun jika meninggal di rumah sakit atau puskesmas maka pelapor akan mendapatkan Surat Keterangan Kematian asli yang kemudian dilampirkan menjadi salah satu syarat penerbitan Akta Kematian.

Selain itu, Bapak Diego selaku OKP di Kelurahan Purwantoro juga mengatakan bahwa:

“Kebanyakan masyarakat yang meninggal di Kelurahan Purwantoro yaitu orang yang sudah tua sekitar 70-80 tahunan jadi tidak memiliki Akta Kelahiran/Surat Nikah orang tua. Tentunya sangat jarang orang yang masih menyimpan akta orang tuanya jadi Dispendukcapil memberikan surat pernyataan anak seorang ibu jika pelapor tidak dapat membuktikan Akta Kelahiran/Surat Nikah almarhum”. (hasil wawancara dengan Bapak Diego pada tanggal 19 Desember 2017 Pkl.13.33 WIB di Kelurahan Purwantoro Kota Malang)

Begitu juga halnya dengan pelapor yang tidak dapat menunjukkan KTP-el almarhum yang dikarenakan penduduk yang meninggal sebelum tahun 2010, tidak memiliki NIK Nasional dan tidak bisa menunjukkan KK dan KTP-el, maka pelapor akan diberikan surat keterangan guna penerbitan Akta Kematian.

### **c) Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Pengurusan berkas-berkas kependudukan tentunya membutuhkan waktu karena data penduduk yang dikumpulkan diteliti terlebih dahulu

di Dinkes Kota Malang lalu dicocokkan oleh data pusat Jakarta untuk validasi apakah data tersebut benar dan cocok. Proses yang dibutuhkan dalam memproses KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Akta Kematian memiliki waktu yang berbeda-beda. Dinkes menerapkan beberapa tahapan pengecekan data penduduk yang pertama berawal dari OKP di Kelurahan yang selanjutnya akan diserahkan kepada Dinkes Kota Malang dan dicek ulang lalu data tersebut dikirimkan ke Jakarta pusat. Setelah melalui pencocokan tahap akhir maka Dinkes Kota Malang diperintahkan oleh Pusat dengan menerbitkan surat kependudukan sesuai dengan yang diajukan oleh masyarakat.

Melihat proses yang berjalan dari pengajuan hingga penerbitan maka untuk mempermudah masyarakat, Dinkes memberikan beberapa pilihan. Masyarakat diberikan kebebasan memilih paket apa saja yang diinginkan dengan tujuan mempermudah dalam mengelompokkan berkas dan masyarakat juga dapat memiliki dokumen-dokumen kependudukan yang terbaru dan yang berlaku. Sebagai OKP di Kelurahan, Dinkes memberikan pengarahan agar petugas selalu memberikan informasi dan mengingatkan kepada masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan salah satunya jika berhubungan dengan adanya perubahan pada KK.

“Masyarakat dikasih paket-paket ini biar sekalian ngurusnya. Contohnya ada masyarakat yang ngurus Akta Kelahiran anaknya, tentunya KK harus ganti dengan menambahkan nama anaknya ke dalam KK yang baru. Seperti juga halnya kalau mengurus Akta Kematian. Pada intinya kalau ada perubahan pada KTP-el ataupun penambahan pengurangan anggota keluarga maka KK juga harus segera diurus.” (hasil wawancara dengan Bapak Heri selaku Kabid Pengelolaan Informasi Disedukcapil pada tanggal 3 Oktober 2017 Pkl.12.52 WIB di ruang Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Disedukcapil Kota Malang)

Disedukcapil memberikan brosur yang ditujukan kepada masyarakat pada meja Informasi yang menampilkan waktu penyelesaian yang dibutuhkan ketika akan mengurus KTP-el, KK, Akta Kelahiran maupun Kematian dengan menggunakan paket-paket yang tersedia.

Waktu Penyelesaian :	
- Akta Kelahiran .....	= 1 - 5 Hari
- Paket Hemat 1 ( KK + KTP ) .....	= 1 - 5 Hari
- Paket Hemat 2 ( Akta Lahir + KK + KIA ) .... ..	= 1 - 5 Hari
- Paket Hemat 3 ( Akta Lahir + KTP ) .....	= 1 - 5 Hari
- Paket Hemat 4 ( Akta Lahir + KK + KTP ) .....	= 1 - 10 Hari
- Paket Hemat 5 ( Akta Kematian + KK ) .....	= 1 - 5 Hari
- Paket Hemat 6 ( Akta Kematian + KK + KTP )	= 1 - 10 Hari
- Paket Si AKAD ( Surat Nikah + KK + KTP ) ....	= 1 - 5 Hari
- Paket Si APIL ( Akta Perkawinan / Akta Perceraian + KK + KTP )	.... = 1 - 5 Hari

**Gambar 16 Waktu Penyelesaian Dengan Paket Hemat**

Sumber: Disedukcapil Kota Malang, 2018

Salah satu masyarakat di Kelurahan Purwantoro mengungkapkan mengenai waktu yang dibutuhkan dikatakan cepat dan mudah. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Emanuel yang sedang mengurus Akta Lahir dan KK putra keduanya.

“Saya mengurus Akta Lahir dan KK putra saya. Menurut saya pelayanan di Kelurahan ini sudah baik dan cepat. Saya mengajukan persyaratan yang diberi tahu oleh RT dan RW lalu datang ke Kelurahan. Petugasnya juga bilang kalau mengurus Akta Lahir otomatis KK berubah dan anak saya mendapatkan KIA. Jadi menurut saya pelayanan disini mudah dipahami sehingga masyarakat mengerti yang awalnya hanya mengurus Akta Lahir dan KK ternyata selain itu anak yang baru lahir bisa langsung mendapatkan identitas KIA. Waktu yang ditentukan juga tepat 5 hari kerja atau yang dapat dikatakan 1 minggu. Saya berharap pelayanan ini tetap dipertahankan, jika bisa ditingkatkan agar lebih baik.” (hasil wawancara pada tanggal 19 Desember 2017 Pkl.09.16 WIB di Kelurahan Purwantoro Kota Malang)

Masyarakat berharap lebih pada pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan di Kota Malang agar selalu memberikan kemudahan dalam pemahaman proses dan tingkat pelayanan yang terbaik. Selain itu masyarakat diharapkan untuk selalu tertib administrasi kependudukan agar jika membutuhkan suatu berkas tidak perlu mendadak datang ke Dispendukcapil untuk mengurus.

#### **d) Biaya Pelayanan**

Ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya perlu ada timbal balik agar kedua pihak merasa diuntungkan satu sama lain. Namun lain halnya dengan pelayanan yang diberikan oleh Dispendukcapil dan Kelurahan yang mengurus data-data kependudukan masyarakat. Pelayanan yang diberikan murni ketulusan dan kewajiban petugas sebagai pelayan untuk masyarakat yaitu dengan tidak adanya biaya ketika masyarakat mengurus data kependudukan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu masyarakat yang sedang mengurus KTP.

“Disini saya sedang mengurus KTP-el milik saya dan suami saya. Saya sudah dapat KTP-el namun masih yang lembaran, oleh karena itu saya mau mengambil yang kepingan jika sudah jadi. Dalam pengurusan ini saya tidak pernah dipungut biaya apapun atau Rp.0. Sejak dulu saya belum pernah dipungut biaya sedikitpun.” (hasil wawancara Ibu Eni sebagai masyarakat Kelurahan Klojen pada tanggal 27 Desember 2017 Pkl.11.32 WIB di Kelurahan Klojen Kota Malang)



**Gambar 17 Banner Bahwa Pengurusan Tidak Dipungut Biaya**

Sumber: Dispendukcapil Kota Malang, 2018

Dari gambar tersebut menjelaskan bahwa segala pengurusan apapun di Dispendukcapil tidak dipungut biaya sedikitpun atau gratis sehingga masyarakat tidak perlu takut untuk mengurus data-data kependudukan karena semua biaya ditanggung oleh Negara dan petugas wajib melaksanakan kewajibannya melayani masyarakat. Selain itu di Kelurahan Kota Malang juga tertulis Gratis bagi setiap masyarakat yang akan mengurus data kependudukan seperti KTP-el, KK, Akta Kelahiran maupun Kematian.

“Saya mengurus di Kelurahan sini tidak pernah dipungut biaya apapun alias gratis. Hanya persyaratan yang diperlukan seperti fotocopi KTP atau KK atau yang lain kan memang kita yang harus menyiapkan sendiri. Jadi fotocopi itu diluar dari pelayanan Dispendukcapil di Kelurahan”. (hasil wawancara Ibu Yulia sebagai masyarakat Kelurahan Purwantoro pada tanggal 19 Desember 2017 Pkl.08.46 WIB di Kelurahan Purwantoro Kota Malang)

Berdasarkan wawancara diatas masyarakat dapat dikatakan sudah cukup mengerti bahwa mengurus KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian tidak dipungut biaya atau gratis sehingga masyarakat hanya perlu membawa persyaratan yang sudah ditentukan. Jika masyarakat ingin mengurus apapun di Dispendukcapil dan di Kelurahan tidak akan ada masyarakat yang dikenakan tarif atau pungli (pungutan liar) dari petugas.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi GAMPIL**

### **a. Faktor Pendukung**

#### **1) Pendukung Internal**

- a) Diberikan alat tulis lengkap, *computer* dan *printer*, internet
- b) Komunikasi antar petugas dan pegawai di Dispendukcapil Kota Malang sangat kuat

#### **2) Pendukung Eksternal**

- a) Kelebihannya adalah antrinya tidak terlalu banyak, tidak seperti di Dispendukcapil
- b) Dispendukcapil bekerja sama dengan kelurahan untuk memberikan tempat sebagai prasarana

Melihat faktor pendukung bukan berarti tidak terdapat faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan Inovasi GAMPIL, terdapat dua hambatan yang bersifat eksternal dan internal.

## **b. Faktor Penghambat**

### **1) Penghambat Internal**

- a) Inovasi GAMPIL hanya menangani 4 dokumen kependudukan (KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian)
- b) Tidak menerapkan sistem nomor tunggu antrian di Kelurahan Klojen dan Kelurahan Purwantoro
- c) Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat sehingga Masyarakat masih ada yang belum mengerti jika dapat mengurus KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian di Kelurahan
- d) Alat pencetak KTP-el hanya satu se-Kota Malang yang menyebabkan masyarakat masih membawa KTP berupa lembaran

### **2) Penghambat Eksternal**

- a) Kelurahan kurang memberikan ruang tunggu bagi masyarakat yang mengantri
- b) Tidak adanya koperasi terdekat agar masyarakat dipermudah dalam memenuhi persyaratan yang kurang

## **3. Kualitas Pelayanan Inovasi GAMPIL Dispendukcapil**

Inovasi GAMPIL Dispendukcapil merupakan salah satu terobosan pemerintah Kota Malang dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan diukur oleh kepuasan masyarakat dengan memberikan kritik dan saran yang ditujukan kepada Petugas

Dispendukcapil yang berada di Kelurahan. Bapak Tri sebagai salah satu masyarakat yang sedang mendaftarkan Akta Kelahiran putranya di Kelurahan Purwantoro mengungkapkan:

“Menurut saya pelayanannya lebih cepat, tepat dan saya merasa puas. Karna dengan pelayanan seperti itu masyarakat merasa nyaman jika menghadapi kendala dalam pengurusan Akta anak saya” (hasil wawancara pada tanggal 19 Desember 2017 Pkl.11.31 WIB di Kelurahan Purwantoro Kota Malang)

Hal serupa juga diungkapkan oleh Ibu Eni sebagai masyarakat yang sedang mengurus KTP-el:

“Saya puas dengan pelayanan Dispendukcapil disini (Kelurahan). Selain lebih dekat, petugasnya juga ramah sampai menjelaskan saya dengan detail. Hanya saja waktu prosesnya yang kurang cepat, petugasnya bilang alatnya hanya satu jadi harus sabar menunggu”. (hasil wawancara Bu Eni sebagai masyarakat Kelurahan Klojen pada tanggal 27 Desember 2017 Pkl. 11.36 WIB di Kelurahan Klojen Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat di Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen, masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Petugas Dispendukcapil melalui Inovasi GAMPIL dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam mengurus KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian.

### **C. Analisis dan Fokus Penelitian**

Penelitian ini penulis menggunakan analisis data kualitatif. Teknik analisis data kualitatif meliputi tiga tahap yaitu reduksi data dengan mengelompokkan hasil penelitian dan memfokuskan permasalahan, *display* data dengan menyajikan data berupa naratif maupun gambar agar mempermudah untuk dipahami, dan kesimpulan yang merupakan hasil

ringkasan dari hasil penelitian. Namun sebelum ketiga tahap analisis tersebut dilakukan tentunya penulis sudah mengumpulkan data berupa informasi yang di dapat dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi sehingga dapat melakukan ketiga tahapan analisis tersebut. Hasil analisis ini diperoleh berupa gambaran mengenai permasalahan yang akan dibahas dengan cara membandingkan dan menilai semua data dan fakta yang diperoleh dari Dispendukcapil Kota Malang serta mengutip teori yang berlaku. Analisis data ini meliputi:

### **1. Inovasi GAMPIL Dispendukcapil**

Pelayanan publik merupakan kewajiban aparatur publik yang bertugas melayani seluruh lapisan masyarakat tanpa membeda-bedakan suku, ras maupun agama. Mengikuti perkembangan jaman, pelayanan publik didasarkan pada paradigma *New Public Service* (NPS) karena menekankan efisiensi, efektifitas, produktifitas dan yang utama yaitu kepentingan masyarakat seperti pendapat yang diutarakan oleh Syafri (2012:196). Melalui teori tersebut, terbentuklah inovasi dalam rangka memberikan pelayanan publik yang lebih mengutamakan kepentingan masyarakat yaitu pelayanan administrasi kependudukan. Mengingat pelayanan publik bertujuan melayani kepentingan masyarakat, inovasi GAMPIL menjadi salah satu jembatan dalam penerapan NPS. Kepentingan masyarakat berupa melengkapi kepengurusan administrasi kependudukan yaitu dengan mempermudah jarak tempuh masyarakat untuk menjangkau lokasi. Seperti yang disebutkan oleh Bapak Heri selaku Kabid Pengelolaan Informasi

Dispendukcapil bahwa inovasi GAMPIL mengutamakan kepentingan masyarakat dengan memberikan solusi permasalahan pelayanan publik yaitu aparaturnya mendekatkan diri kepada masyarakat. Selain itu, UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menjadi salah satu pentingnya pelaksanaan pelayanan inovasi GAMPIL menjelaskan pemerintah berupaya meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik. Berdasarkan peraturan tersebut maka mendorong Dispendukcapil Kota Malang menciptakan sebuah inovasi yang dapat meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat khususnya bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Pemerintah merupakan aktor yang wajib memiliki data kependudukan yang sah karena pemerintah menjadi pelaksana pencatatan penduduk sehingga diketahui warga Indonesia yang resmi tercatat oleh negara. Dalam mencatat dokumen kependudukan dibutuhkan sebuah inovasi yang membantu jalannya pencatatan dokumen. Inovasi ini bernama GAMPIL. Inovasi dibentuk pada tahun 2015 melalui Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Menurut Permenpan No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, diperlukan upaya pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik. Oleh karena itu Dispendukcapil Kota Malang membentuk Inovasi yang berpedoman pada Permenpan No. 30 tahun 2014 dalam rangka percepatan peningkatan kualitas publik. Selain itu Permenpan No. 19 tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik menjadi salah

satu pendukung terbentuknya inovasi yaitu dengan menciptakan gerakan Satu Instansi Satu Inovasi guna mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan segi dasar hukum yang berlandaskan Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, inovasi GAMPIL sendiri masih belum memiliki peraturan yang kuat. Pembentukan inovasi GAMPIL berlandaskan Undang-undang No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2015 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Inovasi GAMPIL sendiri hanya berpedoman pada pemantauan Walikota dan SOP (Standar Operasional Prosedur) sehingga inovasi ini dapat dikatakan masih dalam tahapan uji coba. Inovasi GAMPIL yang sedang berjalan ini sebaiknya dilakukan evaluasi setiap tahunnya karena dengan begitu dapat diketahui kekurangan dan kelebihan dari inovasi tersebut agar selalu berupaya memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Selain pemantauan Walikota, masyarakat juga berhak untuk memberikan kritik dan saran membangun agar pelaksanaan inovasi GAMPIL dapat berjalan optimal yaitu dengan memberikan keluhan dan saran melalui pengaduan masyarakat baik melalui email atau tatap muka langsung. Hal tersebut sesuai dengan prinsip pelayanan publik dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 yaitu keterbukaan. Keterbukaan pada komunikasi dan pelayanan di Dispendukcapil dikatakan baik juga dengan dibuktikan

melalui laporan pengaduan masyarakat yang dikirimkan melalui *email* ke Dispendukcapil.

**Tabel 6 Laporan Pengaduan Masyarakat**

No.	Tahun	Semester	Jumlah Pengaduan
1	2016	I	76
		II	85
2	2017	I	23
		II	(Belum membuat laporan)

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, 2017

Melalui penjelasan pada penyajian data juga disebutkan bahwa Dispendukcapil mendapatkan penghargaan berupa Produk layanan dengan predikat kepatuhan tertinggi dalam pemenuhan komponen standar pelayanan publik berdasarkan Undang-undang No. 25 tahun 2009 pada tahun 2015. Penghargaan tersebut ditujukan pada pelayanan surat keterangan pindah dan penerbitan akta kelahiran. Penghargaan juga diberikan oleh KemenPAN-RB dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik peringkat ke-II pada tahun 2016. Kedua penghargaan tersebut hanya ditujukan kepada pelayanan tertentu saja yaitu surat keterangan pindah dan penerbitan akta kelahiran. Sedangkan produk pelayanan lainnya dari Dispendukcapil belum diakui untuk mendapatkan sebuah penghargaan. Di tahun yang sama inovasi GAMPIL menjadi salah satu dari 9 (sembilan) kandidat kompetisi inovasi pelayanan publik di Lingkungan Pemerintah Provinsi Dan Kabupaten/Kota Se Jawa Timur. Seiring dengan perlombaan tersebut inovasi GAMPIL gugur pada pemilihan inovasi terbaik namun inovasi GAMPIL masih tetap dijalankan

hingga sekarang. Lebih baik lagi jika inovasi GAMPIL mengalami peningkatan mutu pelayanan yang memudahkan masyarakat.

Melihat pembentukan inovasi GAMPIL, penulis menganalisis menggunakan teori tipologi inovasi sektor publik agar mengetahui tipe atau jenis inovasi yang diterapkan. Muluk (2008:45) menjelaskan 5 tipologi yang berada dilingkarannya inovasi sektor publik yaitu inovasi produk layanan, inovasi sistem, inovasi kebijakan, inovasi metode pelayanan, dan inovasi proses layanan. Berdasarkan observasi inovasi GAMPIL yang dilakukan penulis, inovasi ini termasuk pada inovasi metode pelayanan karena pembeda pelayanan sebelumnya dengan yang sekarang adalah metode pelayanan dan proses pelayanan. Metode yang digunakan adalah dengan pelayanan mendekati diri kepada masyarakat yaitu dilakukan di Kelurahan. Mengingat kantor Dispendukcapil yang berada  $\pm 7$  km dari pusat kota yang membuat Dispendukcapil memberikan kemudahan bagi masyarakat agar tidak perlu jauh datang ke kantor pelayanan terpadu namun hanya perlu di Kelurahan sesuai dengan tempat tinggal penduduk tersebut. Pelayanan tersebut menjadi unggulan yang dimiliki Dispendukcapil Kota Malang dalam hal pencatatan dokumen penduduk berupa KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian.

Inovasi GAMPIL yang diterapkan termasuk dalam tipologi yang berdasarkan proses pelayanan. Berdasarkan kategori inovasi menurut Muluk (2008:48), inovasi ini dibentuk seiring berjalannya pelayanan yang merupakan inovasi terusan (*Sustaining Innovation*) yaitu inovasi yang

membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Jika sebelumnya pelayanan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian dilakukan di kantor pelayanan terpadu namun kini dapat dilakukan di kelurahan. Proses atau alur pelaksanaannya pun berbeda dari sebelum adanya inovasi. Sebelum inovasi terbentuk, pengurusan dokumen kependudukan hanya perlu membawa persyaratan yang diajukan ke kantor Dispendukcapil sedangkan setelah inovasi hanya perlu dilakukan di Kelurahan. Perbedaannya adalah adanya satu proses yang berupa *checker* yaitu petugas kependudukan (OKP) yang berada di kelurahan sebagai pemeriksa awal dan pengantar dokumen ke kantor Dispendukcapil. Proses yang diterapkan memang lebih panjang namun hal tersebut dapat memudahkan masyarakat yaitu memperpendek jarak tempuh dengan hanya datang di Kelurahan dan datang kembali untuk mengambil hasil pengajuan dokumen sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:46) mengelompokkan inovasi menjadi tiga level untuk menjadi acuan dalam pelaksanaan kegiatan inovasi yaitu inovasi inkremental, inovasi radikal, dan inovasi transformatif. Melihat hasil observasi, penulis melihat bahwa inovasi GAMPIL termasuk dalam kategori pada level inovasi inkremental karena dalam pelaksanaan inovasi ini hanya membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Perubahan yang tampak dari sebelum dan sesudah inovasi adalah adanya penambahan petugas yang

mengurus pelayanan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian di Kelurahan. Setiap Kelurahan memiliki OKP yang bertugas sehingga pelayanan yang diberikan melalui inovasi GAMPIL dapat memberikan pembaruan sektor publik melalui perubahan kecil. Perubahan kecil tersebut dapat dilihat dari partisipasi masyarakat yang memberikan pengaruh dalam pelaksanaan inovasi ini berupa kesadaran masyarakat untuk segera mengurus KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian. Dengan adanya kesadaran masyarakat tersebut tentunya pemerintah perlu mendukung dengan memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat merasa nyaman.

Demi mengetahui bagaimana pelayanan pengurusan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian melalui inovasi GAMPIL, penulis menganalisis pelaksanaan pelayanan dibandingkan dengan Standar Pelayanan Publik yang dimiliki oleh Dispendukcapil. Tujuannya yaitu melihat pelayanan tersebut sesuai atau tidak dan adakah dampak dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pelayanan Inovasi GAMPIL ini dikelompokkan dibagi menjadi empat yaitu prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya pelayanan.

#### **a. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan didefinisikan sebagai alur atau tahapan yang diterapkan dalam suatu pelayanan yang berguna dalam transparansi proses pelayanan. Setelah penulis melakukan observasi mengenai prosedur pelayanan yang diterapkan kini penulis membandingkannya dengan

Standar Pelayanan Publik yang menjadi acuan dasar pelayanan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian.

Pengajuan pencatatan KTP-el yang dilakukan di Kelurahan memiliki 14 prosedur yang berdasarkan Standar Pelayanan Publik (SPP). Pelaksana prosedur pengajuan KTP-el yaitu pemohon (masyarakat), petugas registrasi, Operator Dispendukcapil Kelurahan, Operator Kependudukan Dinas, dan Kasie Pendaftaran Penduduk. Berikut merupakan uraian prosedur dalam pembuatan KTP-el.

- 1) Menerima berkas pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari pemohon
- 2) Menyerahkan berkas dan formulir yang sudah ditanda tangani oleh Lurah
- 3) Mengarahkan pemohon ke Operator Dispendukcapil yang di kelurahan
- 4) Menerima berkas perubahan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dari pemohon
- 5) Melakukan verifikasi data Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 6) Memberi tanda pengambilan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ke pemohon
- 7) Melakukan impor data pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara
- 8) Melakukan verifikasi data pengajuan Kartu Tanda Penduduk (KTP) secara digital

- 9) Melakukan validasi data Kartu Tanda Penduduk (KTP) menggunakan aplikasi SIAK
- 10) Pengecekan keseluruhan data
- 11) Mencetak Kartu Tanda Penduduk (KTP) sesuai pengajuan pemohon
- 12) Meregistrasi KTP yang sudah dicetak
- 13) Menerima dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sudah jadi dari Dispendukcapil Kota Malang beserta berkas pemohon
- 14) Menyerahkan dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang sudah jadi kepada pemohon

Berikut merupakan pendaftaran (Kartu Keluarga) KK di Kelurahan dengan pelaksana yang terdiri dari pemohon (masyarakat), Operator Dispendukcapil Kelurahan, Operator Kependudukan Dinas, dan Kasie pendaftaran penduduk, Kabid kependudukan, dan Kepala Dinas.

- 1) Mengisi dan menyampaikan formulir (F.1-01) dengan semua persyaratan
- 2) Memverifikasi berkas pendaftaran KK (Kartu Keluarga) dengan *Database*
- 3) *Input data*
- 4) Memberikan kartu tanda bukti pengambilan
- 5) Mengirim berkas pendaftaran KK (Kartu Keluarga) ke Dinas
- 6) Memverifikasi ulang kesesuaian berkas pemohon
- 7) Validasi KK (Kartu Keluarga)
- 8) Mencetak KK (Kartu Keluarga)

- 9) Memvalidasi dan memberi paraf pada KK (Kartu Keluarga)
- 10) Memberi paraf KK (Kartu Keluarga)
- 11) Pendatanganan KK (Kartu Keluarga)
- 12) Memberi stempel dan mengambil arsip lembar ke-empat sebagai arsip Dinas
- 13) Memberikan lembar ke-tiga untuk Kelurahan dan lembar ke-dua diberikan kepada RT melalui Kelurahan
- 14) Menyerahkan lembar ke-satu KK (Kartu Keluarga)
- 15) Mengisi buku register dengan mencatatkan nama, tanggal pengambilan, nomor telepon dan tanda tangan

Berikut merupakan pendaftaran Akta Kelahiran di Kelurahan dengan pelaksana yang terdiri dari pemohon (masyarakat), Operator Dpendukcapil Kelurahan, Operator Kependudukan Dinas, dan Kasie pencatatan sipil, Kasie Kependudukan dan Kepala Dinas.

- 1) Mengisi dan menyampaikan formulir F1-01 dan F2-01 dengan melaporkan semua persyaratan kepada Petugas
- 2) Memverifikasi berkas pendaftaran Akta Kelahiran dan KK perubahan
- 3) Melakukan *input* data kelahiran
- 4) Mencetak Surat Keterangan Kelahiran yang ditandatangani oleh Pelapor dan Lurah
- 5) Penadatangan Register Akta Kelahiran
- 6) Melakukan pengarsipan / *Scan Digital* pada berkas pendaftaran Akta Kelahiran

- 7) Memberikan tanda bukti pengambilan kutipan Akta Kelahiran dan KK kepada pelapor
- 8) Menyimpan berkas pendaftaran Akta Kelahiran dan KK
- 9) Memverifikasi ulang kesesuaian berkas permohonan yang sudah di scan oleh petugas Dispendukcapil di Kelurahan melalui aplikasi *scan digital*
- 10) Bidang pendaftaran penduduk memvalidasi berkas KK
- 11) Bidang pencatatan sipil memvalidasi berkas Akta Kelahiran dan mencetak kutipan / register Akta Kelahiran
- 12) Bidang pendaftaran penduduk mencetak KK Bidang pendaftaran penduduk mencetak KK
- 13) Memvalidasi dan memparaf kutipan / Register Akta Kelahiran
- 14) Memvalidasi dan memparaf Kartu Keluarga (KK)
- 15) Memberi paraf kutipan /register Akta Kelahiran
- 16) Memberi paraf dan Kartu Keluarga (KK)
- 17) Mendatangi Kutipan / Register Akta Kelahiran dan KK
- 18) Memberikan stempel dan melakukan *Digital Scanning* pada Register / Kutipan Akta Kelahiran dan Kartu keluarga (KK)
- 19) Menyerahkan Kutipan Akta Kelahiran ke masing-masing petugas Dispendukcapil kelurahan
- 20) Memberikan Kutipan Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (KK) kepada pelapor

Berikut merupakan pendaftaran Akta Kematian di Kelurahan dengan pelaksana yang terdiri dari pemohon (masyarakat), Operator Dispendukcapil Kelurahan, Operator Kependudukan Dinas, dan Kasie Akta kematian, Kabid pencatatan sipil, dan Kepala Dinas.

- 1) Mengisi formulir F-1.01, F-2.28 dan F-2.29 dengan melampirkan semua persyaratan
- 2) Memverifikasi berkas pendaftaran
- 3) Melakukan *Input* data
- 4) Mencetak Surat Keterangan Kematian yang ditanda tangani oleh Lurah
- 5) Pendatanganan register
- 6) Melakukan pengarsipan / *scan digital*
- 7) Memverifikasi kesesuaian berkas pemohon yang sudah di scan
- 8) Memvalidasi berkas Akta Kematian dan mencetak kutipan / register Akta Kematian
- 9) Memberi paraf oleh Kasie Akta Kematian
- 10) Memberi paraf oleh Kabid Pencatatan Sipil
- 11) Mendatangani Kutipan /register Akta Kematian
- 12) Memberikan stempel dan melakukan pengarsipan
- 13) Menyerahkan kutipan Akta Kematian
- 14) Memberikan kutipan Akta Kematian dan pemohon mengisi tanda terima di buku register

Melihat prosedur dalam pengajuan pengurusan pelayanan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian yang berasal dari SPP Dispendukcapil, penulis menganalisis dengan Permenpan No. 6 tahun 2007 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal yakni konsensus, sederhana, nyata, terukur, terbuka, terjangkau, akuntabel, dan bertahap. Pelayanan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian di Kelurahan dikatakan:

- 1) Konsensus karena SPP tersebut telah disepakati oleh Kepala Dispendukcapil dan Lurah dengan mengadakan kerja sama pada pembuatan dokumen kependudukan.
- 2) Sederhana karena prosedur pelayanan mudah dipahami dengan oleh masyarakat pemohon.
- 3) Nyata karena terdapat persyaratan dan prosedur yang rinci dan diberikan ke masyarakat.
- 4) Terukur karena diketahui waktu minimal yang dibutuhkan dalam proses selesainya pembuatan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian.
- 5) Terbuka yang berarti seluruh masyarakat dapat mengetahui proses tersebut tanpa menutup-nutupi.
- 6) Terjangkau karena masyarakat tidak dibebankan biaya dalam pengurusan administrasi kependudukan.
- 7) Akuntabel menjadi salah satu pertanggungjawaban Dispendukcapil kepada masyarakat dengan mengeluarkan dokumen asli kependudukan yang menjadi hak setiap warga Negara.

- 8) Bertahap menjadi standar pelayanan dengan pengembangan berupa kemampuan petugas dalam prosedur pelayanan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian.

#### **b. Persyaratan Pelayanan**

Jika masyarakat akan mengurus KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian maka terdapat beberapa persyaratan yang diperlukan. Jika ingin mengajukan KTP-el yang dibutuhkan yaitu :

- 1) Berkas pengajuan berupa formulir F1.21, Akta Nikah/Cerai (jika mengganti status),
- 2) Fotocopi KK, foto 4x6,
- 3) Surat Pindah (jika pindah alamat).

Pengurusan Kartu Keluarga (KK) memiliki persyaratan yaitu :

- 1) Formulir F1.01,
- 2) Fotocopi Akta Lahir/Kematian,
- 3) Surat Keterangan Pindah,
- 4) Akta Cerai (jika pengurangan anggota).

Pengurusan Akta Kelahiran memiliki persyaratan yaitu :

- 1) Formulir F2.01,
- 2) Surat Kelahiran dari tempat melahirkan,
- 3) Fotocopi KTP-el orang tua bayi,
- 4) Fotocopi KTP-el 2 orang saksi, dan
- 5) Fotocopi KK.

Pengurusan Akta Kematian memiliki persyaratan yaitu :

- 1) Formulir F1.01,
- 2) Formulir F2.28,
- 3) Formulir F2.29,
- 4) Surat kematian,
- 5) KTP-el almarhum,
- 6) KK almarhum,
- 7) Fotocopi KTP-el 2 orang saksi,
- 8) Fotocopi KTP-el dan KK pelapor,
- 9) Fotocopi surat nikah almarhum.

Jika persyaratan tersebut telah dilengkapi, maka masyarakat akan diberikan waktu sesuai dengan ketentuan Standar Pelayanan Publik (SPP) Dispendukcapil Kota Malang. Berdasarkan prinsip-prinsip Penyusunan Standar Pelayanan (Permenpan No. 20 tahun 2006) untuk memenuhi persyaratan tersebut maka prinsip yang ditekankan adalah kerjasama Dispendukcapil dengan Kelurahan sangat berperan penting dalam memberikan fasilitas untuk mendukung terlaksananya inovasi GAMPIL tersebut dapat terlaksana. Selain itu, prinsip terbuka juga menjadi salah satu prinsip yang berlaku pada inovasi ini yaitu dengan memberikan informasi melalui brosur yang selalu tersedia di Kantor Dispendukcapil maupun di Kelurahan sebagai pengetahuan yang perlu dimiliki oleh masyarakat jika akan mengurus KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian.

Berdasarkan penyajian data masyarakat mengetahui persyaratan melalui RT/RW, OKP di Kelurahan dan brosur persyaratan Dispendukcapil. Namun masyarakat masih ada yang belum mengetahui persyaratan tersebut sehingga membuat masyarakat bertanya dahulu kepada salah satu pihak yang mengetahuinya. Sedangkan Dispendukcapil merasa bahwa sosialisasi perihal persyaratan sudah cukup diberikan. Prinsip kerja sama yang mendukung pelaksanaan inovasi GAMPIL masih dikatakan kurang karena baik pihak Dispendukcapil, OKP Kelurahan dan RT/RW harus memberitahu prosedur dan persyaratan kepada masyarakat tidak hanya dari brosur yang diberikan namun juga diberikan pengertian dan pemahaman lisan agar masyarakat mengerti.

### **c. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Pelaksanaan pelayanan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian di Kelurahan membutuhkan waktu dalam menyelesaikan proses pengajuan hingga selesainya dokumen kependudukan dapat diterima oleh masyarakat. Pengajuan KTP-el memiliki waktu penyelesaian maksimal 5 hari kerja. Terdapat perbedaan dalam pengajuan perubahan KK yaitu berkaitan dengan Akta Kelahiran, Akta Kematian, pindah, perkawinan dan perceraian. Keempat pengajuan tersebut otomatis akan mengubah KK sehingga pada persyaratan yang diajukan selalu membawa KK. Waktu penyelesaian yang dibutuhkan untuk perubahan KK yang disebabkan oleh penambahan jumlah anggota keluarga berupa kelahiran yaitu maksimal 5 hari kerja dan selain itu masyarakat juga akan mendapatkan KIA (Kartu

Identitas Anak). Begitu pula halnya jika mengajukan perubahan KK yang disebabkan oleh pengurangan anggota keluarga baik kematian, cerai ataupun pernikahan yaitu memiliki waktu penyelesaian maksimal 5 hari kerja. Berikut sebagai rincian waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian di Kelurahan.

- 1) KTP-el (1-5 hari kerja)
- 2) KK (1-5 hari kerja)
- 3) KK + Akta Kelahiran + KIA (1-5 hari kerja)
- 4) KK + Akta Kematian (1-5 hari kerja)

Namun terdapat pengecualian dalam pembuatan KTP-el, KTP yang keluar adalah masih berupa lembaran. Untuk mendapatkan KTP-el yang berupa kepingan, waktu yang dibutuhkan belum jelas. Hal tersebut dikarenakan alat pencetak di Dispendukcapil hanya satu unit, sehingga menyebabkan keterlambatan pencetakan. Masyarakat menyayangkan peristiwa tersebut karena jika ingin bepergian maka harus membawa KTP-el berupa lembaran yang menyulitkan masyarakat untuk membawanya.

Menurut Sinambela (2006:6) indikator kualitas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban. Berdasarkan waktu penyelesaian tersebut penulis menyimpulkan bahwa transparansi, kondisional, dan kesamaan hak merupakan faktor dominan dalam pelaksanaan inovasi GAMPIL demi meningkatkan kualitas pelayanan. Hal tersebut

dikarenakan Dspendukcapil memenuhi standar tersebut salah satunya transparansi yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Contohnya seperti pemberian brosur berisi prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian dan biaya yang dapat diketahui oleh masyarakat. Poin yang paling mendasar adalah terbuka. Masyarakat perlu mengetahui bagaimana proses, persyaratan, waktu dan biaya yang diperlukan.

Kedua, kondisional menjadi indikator kualitas pelayanan karena pemberian pelayanan disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pelayanan. Salah satu contohnya yaitu pelayanan KTP-el, masyarakat mendapatkan KTP yang berupa lembaran berukuran A4. Dspendukcapil memiliki keterbatasan alat pencetak sehingga memaksa masyarakat untuk menunggu pencetakan sesuai dengan kondisi dan kemampuan petugas Dspendukcapil. KTP-el kepingan dapat diambil jika telah dicetak oleh Dspendukcapil.

Ketiga, kesamaan hak juga menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan dikarenakan setiap masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan. Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa, jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat karena permasalahan mendesak dan memiliki alasan kuat yang memaksa dan untuk mendapatkan pelayanan utama, maka petugas menyarankan untuk langsung datang ke loket 20 untuk pelayanan KTP-el dan KK, loket 18

untuk pengurusan Akta Kematian, loket 19. Masyarakat dapat memilih pelayanan dilakukan di Kelurahan ataupun di Kantor Dispendukcapil. Meskipun pelayanan dilakukan di tempat yang berbeda namun pelayanan yang diberikan tetap sama yaitu mengutamakan kesamaan hak.

Pelayanan di Kelurahan dan Dispendukcapil keduanya menerapkan sistem paket hemat yang berfungsi mempermudah terpenuhinya kebutuhan masyarakat dan menciptakan sikap tertib administrasi. Pembentukan sikap tersebut perlu dipertahankan agar data kependudukan yang dimiliki masyarakat yaitu yang terbaru. Namun, berdasarkan Peraturan Walikota No.89 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Kota Malang No. 9 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyebutkan bahwa penerbitan KK, KTP-el, Akta Kelahiran dan Akta Kematian hanya membutuhkan waktu 3 (tiga) hari kerja. Hal tersebut tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan pada brosur baik pengajuan per-pelayanan maupun pelayanan menggunakan paket hemat.

#### **d. Biaya Pelayanan**

Masyarakat memiliki hak dalam mendapatkan pelayanan terutama dalam pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil. Sesuai dengan Surat Edaran perihal Perubahan Kebijakan dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan yang diterbitkan oleh Kemendagri No. 470/327/SJ pada 2014 menyatakan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen kependudukan tidak dipungut biaya atau gratis bagi

pengurusan KTP-el, KK, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Pengakuan Anak dan lain-lain. Kebijakan tersebut sesuai dengan hasil observasi penulis bahwa setiap pengurusan dokumen di Dispendukcapil bersifat tidak dipungut biaya atau gratis. Hal tersebut dibuktikan dengan terpasangnya pamflet di seluruh Kelurahan dan di Kantor Dispendukcapil bahwa setiap pengurusan dokumen kependudukan gratis. Selain itu, brosur yang disiapkan oleh Dispendukcapil tertulis 100% gratis tanpa dipungut biaya. Oleh karena peraturan tersebut, diharapkan masyarakat dapat bersikap peduli dan tanggap dalam mengurus dokumen kependudukan sehingga tidak terjadi penundaan pengajuan pembaruan.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi GAMPIL**

### **a. Faktor Pendukung**

Berdasarkan kondisi demografis, Kota Malang 5 Kecamatan dan 57 Kelurahan dan mempunyai Rukun Warga sebanyak 544 dan jumlah Rukun Tetangga sebanyak 4.068 dengan 2016 jumlah penduduk Kota Malang berjumlah 895.387 jiwa pada tahun 2016 membuat Kota Malang dikategorikan kota terpadat kedua setelah Surabaya se-Jawa Timur. Padatnya jumlah penduduk membuat Pemerintah Kota Malang menciptakan inovasi yang berhubungan dengan kependudukan agar memudahkan dalam memberikan pelayannya yaitu inovasi GAMPIL. Hal tersebut sesuai dengan misi yang dimiliki Kota Malang yaitu mewujudkan pelaksanaan reformasi

birokrasi dan kualitas pelayanan publik yang profesional, akuntabel dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Inovasi GAMPIL sendiri juga memiliki tujuan yaitu menyelesaikan seluruh permasalahan melalui berbagai metode layanan yang langsung mendekati diri kepada masyarakat.

Faktor pendukung berperan penting dalam pelaksanaan inovasi GAMPIL demi mewujudkan suatu keberhasilan. Menurut Angel (2006) dalam Noor (2013:28), *leadership*, *technology* dan *organization culture*.

- 1) Leadership menjadi salah satu faktor pendukung inovasi dengan terciptanya kerja sama yang dilakukan Dispendukcapil dan Kelurahan untuk memberikan tempat sebagai prasarana masyarakat mengurus KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian. Kepemimpinan seorang Kepala Dinas dan Lurah menjadi jembatan agar terciptanya kebutuhan dan hak masyarakat yaitu disediakannya prasarana yang mendukung demi terciptanya pelaksanaan inovasi sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 2) Teknologi juga merupakan faktor pendukung terwujudnya inovasi yaitu dengan menyediakan alat tulis lengkap, *computer*, *printer*, dan internet. Kelurahan Purwanto merupakan salah satu kelurahan dengan fasilitas terlengkap jika dibandingkan dengan Kelurahan Klojen yaitu memiliki peralatan tulis,

*computer, printer* dan internet yang lengkap. Peralatan yang dikatakan paling penting adalah *computer, printer* dan internet dimana blanko disimpan di *computer* lalu jika masyarakat membutuhkan blanko lagi, petugas hanya perlu mencetak dengan *printer*. Internet digunakan untuk petugas jika memiliki kendala ketika petugas tidak dapat menyelesaikan permasalahan sendiri, maka terdapat alat komunikasi bernama JITSI dan WhatsAct yaitu aplikasi yang berfungsi untuk memantau langsung kinerja petugas dengan memanfaatkan perangkat *computer*. Jika terdapat permasalahan, antara petugas di Kelurahan dan di Dispendukcapil, maka mereka dapat saling berkomunikasi menggunakan aplikasi tersebut sehingga kendala tersebut dapat dituntaskan.

- 3) Seperti halnya Muluk (2008:49) yang menjelaskan bahwa budaya organisasi menjadi salah satu faktor pendukung pelaksanaan inovasi GAMPIL. Budaya organisasi adalah kebiasaan yang dilakukan petugas, yang salah satunya terciptanya budaya mengantri. Di Kelurahan masyarakat mengantri cukup dengan mengumpulkan berkas di meja yang telah disediakan. Petugas akan mengambil berkas yang paling bawah karena datang lebih dulu. Perilaku tersebut mencerminkan budaya antri dengan tertib selain itu di Kelurahan antrian tidak terlalu banyak sehingga jarang terlihat antrian yang panjang seperti di Dispendukcapil.

Muluk (2008:49) menjelaskan bahwa pengembangan tim dan kemitraan merupakan salah satu faktor keberhasilan inovasi. Hal tersebut terlihat dengan komunikasi antar petugas Dispendukcapil di kelurahan. Setelah jam kerja di Kelurahan berakhir, petugas Dispendukcapil melaporkan hasil pengajuan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian oleh masyarakat di Dispendukcapil Kota Malang. Berkas tersebut diserahkan kepada verifikator di setiap loket pada masing-masing Kecamatan untuk diteliti kembali lalu diserahkan kepada bidang pencatatan sipil untuk diperiksa dan dikategorikan layak atau tidak, sesuai dengan persyaratan yang telah ditentukan. Kegiatan tersebut merupakan salah satu contoh bahwa inovasi membutuhkan kerjasama tim agar pelaksanaan inovasi dapat berjalan. Kegiatan tersebut didukung juga oleh tupoksi yang dimiliki oleh Dispendukcapil yaitu bertugas menyusun, melaksanakan kebijakan, menerbitkan dokumen kependudukan di bidang kependudukan dan pencatatan sipil.

Selain itu, Clark dkk (2008) juga mengungkapkan pendukung inovasi lainnya adalah tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dispendukcapil dituntut oleh masyarakat meningkatkan pelayanan. Hal ini terbukti dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada setiap semester, yang berguna untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Dispendukcapil. Hal tersebut sesuai dengan fungsi Dispendukcapil yaitu melaksanakan

pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan.

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

Sebuah inovasi yang dibuat oleh Dispendukcapil, tentunya terdapat kendala yang menjadi penghambat ketika memberikan pelayanan. Inovasi GAMPIL yang diterapkan di Kelurahan Kota Malang hanya dapat memproses 4 dokumen kependudukan (KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian). Selain keempat dokumen tersebut masyarakat harus mengurus di Kantor Pelayanan Terpadu Dispendukcapil Kota Malang. Berdasarkan hasil wawancara, keempat dokumen tersebut yang menjadi bagian inovasi karena masyarakat lebih sering mengajukan keempat dokumen tersebut. Hal tersebut tidak sesuai dengan visi Dispendukcapil yaitu terwujudnya pusat *database* kependudukan yang akurat dan aktual berbasis Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Jika SIAK dapat dijalankan seharusnya semua dokumen kependudukan dapat dilakukan di Kelurahan. Namun percepatan sistem yang dilaksanakan hanya keempat dokumen kependudukan saja sehingga tidak tercipta optimalisasi pengelolaan administrasi kependudukan.

Menurut Sorensen (2002:67) hambatan inovasi perlu dihindari salah satunya dengan komunikasi. Komunikasi yang dimaksud yaitu komunikasi yang dijalin oleh instansi Dispendukcapil dan

masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang mengurus KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian di Kelurahan, ternyata masih banyak masyarakat yang belum mengetahui program GAMPIL yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil. Beberapa masyarakat hanya mengetahui pengurusan kependudukan cukup hanya di Kelurahan saja. Namun hal tersebut belum cukup untuk memberitahu masyarakat bahwa pelayanan lebih didekatkan kepada masyarakat. Hal tersebut dibuktikan dengan kurangnya pendekatan berupa sosialisasi kepada masyarakat sehingga Masyarakat masih ada yang belum mengerti inovasi GAMPIL dalam pengurusan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian dapat dilakukan di Kelurahan.

Masyarakat yang mengantri di Kelurahan tidak sebanyak di Dispendukcapil namun sistem antrian di kelurahan masih menjadi salah satu hambatan. Sesuai dengan hasil observasi di lapangan, ternyata baik di Kelurahan Purwantoro maupun Kelurahan Klojen tidak menggunakan sistem yang berupa pengambilan nomor urut antrian. Petugas Dispendukcapil di Kelurahan hanya mengingat urutan masyarakat yang datang lebih awal untuk mendaftarkan diri. Selain itu petugas melihat dari urutan tumpukan berkas, dimana berkas yang berada paling bawah menandakan bahwa masyarakat tersebut yang lebih dulu mengantri daripada berkas yang ditumpuk paling atas. Hal tersebut sesuai dengan hambatan yang dijelaskan oleh

Mulgan dan Albury (2003:31-34) dalam (Noor, 2013:27) bahwa hambatan inovasi muncul meskipun teknologi tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi. Teknologi yang dimiliki dalam faktor pendukung inovasi seharusnya dimanfaatkan untuk menerapkan sistem antri dengan mencetak nomor antrian dan memberikannya kepada masyarakat.

Penghambat lainnya adalah alat pencetak KTP-el hanya tersedia satu unit yang menyebabkan masyarakat masih membawa KTP berupa lembaran. Borins dalam Noor (2013:25) menjelaskan bahwa penghambat inovasi berasal dari lingkungan politik yang tidak kondusif seperti penambahan anggaran, peraturan-peraturan yang menghambat dan kepentingan-kepentingan golongan. Kepentingan golongan menjadi salah satu alasannya karena anggaran yang seharusnya dikhususkan untuk pembuatan KTP-el, ternyata dijadikan lumbung korupsi oknum yang tidak bertanggung jawab. Pernyataan tersebut dibenarkan dengan pernyataan Bapak Diego selaku petugas Dispendukcapil di Kelurahan Purwantoro berikut.

“Sekarang di Malang alatnya hanya 1 untuk mencetak KTP-el, kemarin setiap kecamatan punya masing-masing terus 4 alat pencetak rusak jadi hanya tinggal 1 yang bisa dipakai. Sudah mengajukan ke pusat untuk membeli alat lagi tapi karna ada kasus korupsi KTP-el makanya anggaran tidak turun. Oleh sebab itu, kalau masyarakat mengajukan KTP-el dapat yang lembaran bukan kepingan. KTP-el kepingan akan keluar menunggu sesuai antrian, jika belum maka harus memperbarui setiap 6 bulan sekali”. (hasil wawancara dengan Bapak Diego pada tanggal 19 Desember 2017 Pkl.12.22 WIB di Kelurahan Purwantoro Kota Malang)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat dinyatakan bahwa kepentingan golongan menjadi salah satu faktor penghambat inovasi sehingga masyarakat menjadi korban atas penyelewengan anggaran yang tidak seharusnya dilakukan. Tidak hanya berhenti pada hambatan yang bersifat internal namun penghambat eksternal juga memiliki pengaruh bagi pelaksanaan inovasi.

Melalui wawancara dengan masyarakat, diketahui bahwa masyarakat mengeluhkan tidak adanya koperasi dekat Kelurahan yang menyediakan fotocopi dan alat tulis agar masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk menjangkau tempat fotocopi dari Kelurahan. Selain itu ruang tunggu yang disediakan juga masih kurang. Salah satu contohnya di Kelurahan Purwantoro dengan jumlah penduduk yang terpadat se-Kota Malang, yang setiap harinya selalu ada masyarakat yang mengurus KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis, ruang tunggu yang berada di Kelurahan Purwantoro belum cukup menampung masyarakat yang antri menunggu giliran permohonan ke Dispendukcapil. Masyarakat yang tidak mendapatkan tempat duduk akan berdiri menunggu adanya tempat duduk yang kosong. Menurut Sorensen (2002:67) fasilitas yang belum memadai menjadi penghambat dan pernyataan tersebut terbukti dengan tidak adanya koperasi di dekat Kelurahan dan kurangnya ruang tunggu bagi masyarakat pemohon menunggu antri karena salah satu dari ukuran

kualitas pelayanan publik adalah memberikan hak masyarakat berupa fasilitas yang memadai. Melihat berbagai permasalahan yang berhubungan dengan sarana prasarana, hal tersebut tidak sesuai dengan tupoksi Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen yaitu memelihara sarana dan prasarana pelayanan umum. Memelihara diartikan dapat memberikan pelayanan sarana dan prasarana yang cukup bagi masyarakat. Pada kesimpulannya adalah Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen tidak dapat memberikan sarana dan prasarana yang mencukupi untuk masyarakat.

### **3. Kualitas Pelayanan Inovasi GAMPIL Duspendukcapil**

Sumber daya aparatur yang merupakan pelaksana kegiatan inovasi GAMPIL yang juga menjadi pengukur keberhasilan kualitas pelayanan. OKP yang menjadi petugas pelayanan Duspendukcapil berjumlah 60 orang, namun dalam rekrutmen OKP tidak dijelaskan lebih oleh Bapak Heri selaku Kabid Pengelolaan Informasi Duspendukcapil mengenai sumber daya aparaturnya. Sehingga penulis tidak mendapatkan data lebih tentang kondisi dan kompetensi sumber daya aparatur. Kompetensi OKP sangat penting adanya dalam pelaksanaan inovasi GAMPIL karena berperan dalam bagaimana melayani masyarakat dan memberikan solusi ketika terdapat permasalahan mengenai pengurusan administrasi kependudukan. Duspendukcapil menutup persoalan tentang petugas OKP yang membantu jalannya inovasi ini, tidak diketahui penyebab pastinya namun seharusnya Duspendukcapil terbuka dalam hal sumber daya

aparatur agar penulis dapat menganalisis seberapa berpengaruhnya sumber daya aparatur bagi pelaksanaan inovasi GAMPIL.

Inovasi GAMPIL tidak hanya membutuhkan sumber daya aparatur saja namun dari segi anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan inovasi juga sangat berpengaruh dalam mengukur kualitas pelayanan. Berdasarkan PP No. 38 tahun 2017 pada pasal 3 inovasi daerah menerapkan prinsip :

- 1) Peningkatan efisiensi;
- 2) Perbaikan efektivitas;
- 3) Perbaikan kualitas pelayanan;
- 4) Tidak menimbulkan konflik kepentingan;
- 5) Berorientasi kepada kepentingan umum;
- 6) Dilakukan secara terbuka;
- 7) Memenuhi nilai kepatutan; dan
- 8) Dapat dipertanggungjawabkan hasilnya tidak untuk kepentingan diri sendiri.

Namun, dari salah satu prinsip tersebut tidak dijalankan yaitu dilakukan secara terbuka. Dispendukcapil menutup rapat perihal kondisi anggaran inovasi GAMPIL. Hal tersebut tentu bertentangan dengan prinsip penyelenggaraan inovasi daerah. Didukung melalui pasal 7 inovasi daerah memuat salah satunya berupa anggaran jika diperlukan. Namun, Dispendukcapil menutup informasi anggaran yang dibutuhkan dalam pelaksanaan inovasi GAMPIL. Hal tersebut tidak sesuai dengan Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik pada

pasal 9. Setiap badan publik wajib mengumumkan informasi publik secara berkala salah satunya informasi mengenai laporan keuangan.

Ketidakterbukaan informasi mengenai sumber daya aparatur dan anggaran maka menghambat penulis untuk menganalisis ukuran kualitas pelayanan sehingga penulis menganalisis menggunakan Survei Kepuasan Masyarakat. Kualitas pelayanan Inovasi GAMPIL dapat diukur dalam Permenpan 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengklasifikasikan menjadi 14 unsur dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Hasil dari pengukuran pelayanan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan suatu program inovasi. Dari 14 unsur yang dijadikan bahan pengukuran kepuasan masyarakat, Dispendukcapil menggunakan 9 unsur Pelayanan yang mencakup, Persyaratan Pelayanan, Prosedur Pelayanan, Keramahan Pelayanan, Kesopanan Pelayanan, Kedisiplinan Pelayanan, Kenyamanan Pelayanan, Keamanan Pelayanan, Waktu Penyelesaian Pelayanan, dan Respon Keluhan / Pengaduan. Berikut merupakan hasil

dari IKM Dispendukcapil Kota Malang terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan ukuran sebagai berikut.

**Tabel 7 Ukuran Data SKM Dispendukcapil**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval SKM</b>	<b>Nilai Konversi</b>	<b>Mutu Layanan</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>
1	1,00-1,75	25-43,74	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

Sumber: Dokumentasi SKM Dispendukcapil Kota Malang, 2017

Berikut merupakan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2017 yang diselenggarakan oleh Dispendukcapil dalam rangka upaya perbaikan kualitas pelayanan publik.

**Tabel 8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil (Januari-Juli 2017)**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai</b>	<b>Kualitas Pelayanan</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3,168	B (baik)
2	Prosedur Pelayanan	3,126	B (baik)
3	Keramahan Pelayanan	3,294	A (sangat baik)
4	Kesopanan Pelayanan	3,285	A (sangat baik)
5	Kedisiplinan Pelayanan	3,229	B (baik)
6	Kenyamanan Pelayanan	3,173	B (baik)
7	Keamanan Pelayanan	3,234	B (baik)
8	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,126	B (baik)
9	Respon Keluhan / Pengaduan	2,164	B (baik)
<b>Nilai SKM</b>		3,17	
<b>Nilai Konversi SKM</b>		79,20	
<b>Mutu Pelayanan</b>		B (baik)	

Sumber: Dokumentasi SKM Dispendukcapil Kota Malang, 2017

**Tabel 9 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil  
(Agustus-Desember 2017)**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai	Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,826	A (sangat baik)
2	Prosedur Pelayanan	3,819	A (sangat baik)
3	Keramahan Pelayanan	3,942	A (sangat baik)
4	Kesopanan Pelayanan	3,935	A (sangat baik)
5	Kedisiplinan Pelayanan	3,923	A (sangat baik)
6	Kenyamanan Pelayanan	3,916	A (sangat baik)
7	Keamanan Pelayanan	3,942	A (sangat baik)
8	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,806	A (sangat baik)
9	Respon Keluhan / Pengaduan	3,813	A (sangat baik)
<b>Nilai SKM</b>		3,84	
<b>Nilai Konversi SKM</b>		96,04	
<b>Mutu Pelayanan</b>		A (sangat baik)	

Sumber: Dokumentasi SKM Dispendukcapil Kota Malang, 2017

Berdasarkan data SKM Dispendukcapil Kota Malang tahun 2017 tersebut maka dapat dikatakan bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengalami peningkatan yaitu dengan semakin meningkatnya nilai kualitas pelayanan yang membuktikan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut. Kualitas pelayanan juga meningkat dengan meraih predikat A (sangat baik). Survey tersebut dilakukan dengan memberikan kuisioner kepada masyarakat dengan memberikan tanda centang pada kolom sesuai dengan kondisi pelayanan dan mengisi apresiasi/kritik/saran yang telah disediakan. Dispendukcapil memberikan indikator kepuasan masyarakat yang diukur melalui 4 kategori yaitu Pelayanan (persyaratan, prosedur), Petugas dan Lingkungan (keramahan, kesopanan, kedisiplinan, kenyamanan, dan keamanan), Waktu Penyelesaian, dan Responsif Terhadap Pengaduan. Indikator tersebut dibuat oleh Dispendukcapil berdasarkan ruang lingkup Survei Kepuasan

Masyarakat. Berikut merupakan salah satu contoh hasil dari kuisiонер yang telah diisi salah satu masyarakat.

PELAYANAN KARTU TANDA PENDUDUK (KTP)

IDENTITAS RESPONDEN

1. NOMOR \* : 01

2. NAMA : WANYUNI, A.

3. UMUR : 33 Tahun

4. JENIS KELAMIN : L (P)

5. PENDIDIKAN : SD/SMP/SMA/DIP/S-1/S-2/S-3

6. PEKERJAAN : 1. PNS / BUMN 5. PEDAGANG  
2. TNI / POLRI 6. BURUH  
3. SWASTA 7. PELAJAR / MAHASISWA  
4. WIRASWASTA 8. LAIN - LAIN

7. TANGGAL PENGISIAN : 14 JULI 2017

Keterangan : \* -> Di isi oleh petugas

IANJILAYANAN

**REWARD ( Bagi masyarakat sebagai penerima layanan ) :**  
Apabila terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen Administrasi Kependudukan, tidak sesuai dengan SOP yang disebabkan kelalaian petugas, maka dokumen yang sudah jadi **wajib dikirim oleh petugas** ke tempat domisili pemohon.

**PUNISHMENT ( Bagi petugas sebagai pelaksana layanan ) :**  
Apabila terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen Administrasi Kependudukan, tidak sesuai dengan SOP yang disebabkan kelalaian petugas, maka **Petugas wajib mengirim** dokumen yang sudah jadi ke tempat domisili pemohon.

1. PELAYANAN	Sangat Mudah	Mudah	Cukup Mudah	Tidak Mudah
a. Persyaratan		✓		
b. Prosedur		✓		
2. PETUGAS dan LINGKUNGAN	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik
a. Keramahan		✓		
b. Kesopanan		✓		
c. Kedisiplinan		✓		
d. Kenyamanan		✓		
e. Keamanan		✓		✓
3. WAKTU	Sangat Tepat	Tepat	Kurang Tepat	Tidak Tepat
a. Waktu Penyelesaian		✓		
4. RESPONSIF	Sangat Cepat	Cepat	Kurang Cepat	Tidak Cepat
a. Respon Terhadap Keluhan / Pengaduan				✓

Keterangan : Berilah tanda cawang (✓) pada pilihan anda

Apresiasi/Kritik/Saran

... Pelayanan sudah memuaskan... tetapi waktu kenyamanan kurang karena terkadang tempat duduk kurang nyaman

... dan



**Gambar 18** Kuisiонер Survei Kepuasan Masyarakat  
Sumber: Dispendukcapil Kota Malang, 2017

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

##### **1. Inovasi GAMPIL Dispendukcapil**

Pelaksanaan inovasi program GAMPIL di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang belum berjalan optimal. Hal tersebut dibuktikan dengan beberapa indikator berupa Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Waktu Penyelesaian Pelayanan, dan Biaya Pelayanan sebagai berikut.

###### **a. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian di Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen dikatakan cukup baik dengan menerapkan inovasi GAMPIL yang lebih dekat dengan menjangkau masyarakat di Kelurahan. Prosedur pelayanan dapat dipahami oleh masyarakat dengan pemberian pemahaman dan arahan oleh Petugas Dispendukcapil di Kelurahan sehingga sedikit terjadi kesalahan urutan pengajuan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian.

b. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pengajuan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian di Kelurahan dikatakan baik dengan tertulisnya di pamflet dan brosur yang disediakan oleh Dpendukcapil Kota Malang. Begitu pula halnya Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen telah memberikan informasi persyaratan berupa pamflet dan brosur yang disediakan oleh petugas Dpendukcapil di Kelurahan dan Lurah. Selain itu RT/ RW setempat juga berperan penting dalam menyebarkan informasi persyaratan pelayanan Dpendukcapil namun masih terdapat RT/RW yang tidak menjelaskan kepada masyarakat sehingga menyulitkan dalam hal kelengkapan persyaratan.

c. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian terhadap pelayanan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian di Kelurahan tidak sesuai dengan Standar Pelayanan yang berlaku. Pengurusan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian membutuhkan waktu 1-5 hari kerja. Seharusnya pengurusan tersebut hanya membutuhkan waktu 3 hari kerja sesuai dengan Peraturan Walikota No. 89 tahun 2016. Namun, berdasarkan wawancara, masyarakat cukup puas dengan waktu yang ditentukan tersebut.

d. Biaya Pelayanan

Pengurusan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian tidak dipungut biaya atau gratis. Hal tersebut sesuai dengan praktek pelayanan dan peraturan yang

ditetapkan oleh Peraturan Walikota No.89 tahun 2016 bahwa tidak dipungut biaya jika kepentingan tersebut untuk masyarakat.

## **2. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelaksanaan Inovasi GAMPIL**

Pada pelaksanaan inovasi program GAMPIL terdapat faktor pendukung seperti: faktor demografis kota malang yang tersebar di Kelurahan, sarana alat tulis dan perangkat *computer* beserta internet dari Dispendukcapil, peran petugas sebagai sumber daya manusia dalam berkomunikasi dan melakukan tugas, dan. Disamping itu terdapat juga faktor penghambat seperti: Inovasi GAMPIL di Kelurahan hanya menangani 4 dokumen kependudukan (KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian), kurangnya fasilitas publik berupa nomor antrian dan ruang tunggu dari Kelurahan, alat pencetak khusus KTP-el, dan tidak ada sosialisasi yang bersifat berkelanjutan oleh Dispendukcapil.

## **3. Kualitas Pelayanan Inovasi GAMPIL Dispendukcapil**

Ketidakterbukaan mengenai sumber daya aparatur dan anggaran inovasi menjadi kendala dalam mengukur kualitas pelayanan. Sehingga penulis menggunakan data SKM sebagai ukuran kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan inovasi GAMPIL mengalami peningkatan. Hal tersebut dapat dilihat melalui Survei Kepuasan Masyarakat pada 2 semester tahun 2017. Peningkatan terjadi secara signifikan pada semester pertama dengan mutu pelayanan baik (B) menjadi meningkat pada semester kedua dengan mutu pelayanan sangat baik (A). Penilaian masyarakat

terhadap kualitas pelayanan dapat disimpulkan sangat baik dengan kategori penilaian berupa pelayanan, petugas dan lingkungan, waktu, dan responsif.

## **B. Saran**

Adapun saran yang dapat penulis berikan sehubungan dengan pelaksanaan inovasi program GAMPIL adalah sebagai berikut:

1. Inovasi GAMPIL yang telah berjalan hendaknya ditingkatkan lagi baik dalam hal memberikan pelayanan, sarana dan prasarana yang berasal dari Dispendukcapil dan Kelurahan.
2. Dispendukcapil Kota Malang hendaknya lebih sering mengadakan sosialisasi kepada masyarakat agar lebih meningkatkan kesadaran tertib administrasi kependudukan dan mengetahui cara mengurus KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian di Kelurahan.
3. Hendaknya petugas kependudukan (OKP) di Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen Kota Malang memberikan nomor antrian kepada masyarakat yang menunggu pengajuan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian agar tertib.
4. Fasilitas berupa sarana dan prasarana di Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen Kota Malang seharusnya diperbaiki dengan menambah ruang tunggu lebih bagi masyarakat yang mengantri untuk mengajukan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian karena masih terdapat masyarakat yang tidak

mendapatkan tempat duduk disaat mengantri. Hal tersebut dapat membuat masyarakat menjadi tidak nyaman dan malas untuk melakukan pengajuan KTP-el, KK, Akta Kelahiran dan Kematian.

5. Disedukcapil Kota Malang seharusnya memiliki alat pencetak khususnya KTP-el kepingan. Kekurangan alat pencetak menyebabkan terhambatnya proses pembuatan KTP-el sehingga membuat masyarakat harus membawa KTP-el berupa lembaran.
6. Program Disedukcapil Kota Malang belum memiliki peraturan atau regulasi yang mengatur tentang inovasi GAMPIL, seharusnya Disedukcapil menyusun kebijakan agar mudah memantau dan mengevaluasi berjalannya inovasi GAMPIL.
7. Disedukcapil Kota Malang seharusnya menerapkan prinsip transparansi perihal yang sesuai dengan Undang-undang No. 14 tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik berupa sumber daya aparatur dan kondisi anggaran dalam pelaksanaan inovasi GAMPIL.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djameludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Clark, John dkk. 2008. *Innovation Indec Working Paper. (Innovation in the Public and Third Sector)*. UK: Nesta.
- Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Jumlah Penduduk Kota Malang 1 September 2017. (Online). <http://dispendukcapil.malangkota.go.id/>
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur. Peraih 9 Kategori Baik Inovasi. (Online). <http://jipp.jatimprov.go.id/>
- Kementerian Dalam Negeri No. 470/327/SJ pada 2014 perihal Perubahan Kebijakan dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan.
- Lembaga Administrasi Negara. 2009. *Standar Pelayanan Publik: Langkah-langkah Penyusunan*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan. Malang: FIA UB

- Miles, Huberman dan Saldana. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods of SourceBook*. Amerika: Sage Publications.
- Moleong, Lexy. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management : Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: UB Press.
- \_\_\_\_\_. 2012. *Menuju Birokrasi Pemerintahan Daerah yang Inovatif*.  
Malang: FIA UB
- Peraturan Daerah No. 9 Tahun 2015 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
- Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 19 tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2017.
- Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 20 tahun 2006 tentang Penyusunan Standar Pelayanan.
- Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
No. 6 tahun 2007 tentang Penyusunan Standar Pelayanan Minimal.

Peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi  
No. 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan  
Masyarakat.

Peraturan Pemerintah No. 38 tahun 2017 tentang Inovasi Daerah.

Puspitasari, Sumartono, dan Mindarti. 2014. Reformasi Administrasi Pelayanan  
Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu (Studi pada Disperindag dan  
Dipendukcapil Kota Malang). Malang: Jurnal FIA UB

Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan  
Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Sirajuddin. 2012. *Hukum Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press

Sorensen, David. 2002. *Inovasi Kunci Menuju Sukses Bisnis*. Jakarta: PT  
Prenhallindodan Pearson Education Asia Pte Ltd.

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

Susanto. 2010. *60 Management Gems*. Jakarta: Kompas.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jatinangor: Erlangga

Republik Indonesia. 2008. *Undang-Undang No. 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2008, No. 4846. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2008. *Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. Lembaran Negara RI Tahun 2006, No. 4674. Sekretariat Negara. Jakarta.

Republik Indonesia. 2009. *Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2009, No. 5038. Sekretariat Negara. Jakarta.

Zuriah, Nurul. 2009. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumo Aksara.

## DAFTAR SINGKATAN

BERMARTABAT	: BERSih, Makmur, Adil, Religius-toleran, Terkemuka, Aman, Berbudaya, Asri, dan Terdidik
Dispendukcapil	: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
EWS	: <i>Early Warning System</i>
GAMPIL	: Gesit, Aktif, Merakyatnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang
IKM	: Indikator Kepuasan Masyarakat
KK	: Kartu Keluarga
KTP-el	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik
LAN	: Lembaga Administrasi Negara
MBS	: Manajemen Berbasis Sekolah
MI GILA	: Melek IT Gaul Informasi Luar Biasa
NIK	: Nomor Identitas Kependudukan
NPM	: New Public Management
NPS	: <i>New Public Service</i> (Pelayanan Publik Baru)
OKP	: Operator Kependudukan
OPA	: Old Public Administration
Permenpan	: Peraturan Menteri Pendayagunaan dan Aparatur Negara
Perwal	: Peraturan Walikota
PIAK	: Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: <i>Standart Operational Procedure</i>

SPM	: Standar Pelayanan Minimal
SPP	: Standar Pelayanan Publik
TERANGI BUMI	: Setetes Darah Mencegah Kematian Ibu Hamil
UPT	: Unit Pelaksana Teknis
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
KIA	: Kartu Identitas Anak

## Lampiran 1. Surat Riset dan Surat Rekomendasi Riset



**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 : 1.75.49/UN10.F03.1.1.../ PP /2017  
Lampiran : Proposal  
Hal : Surat Permohonan Riset

Kepada : Yth. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
Jl. A. Yani No.98, Purwodadi, Kota Malang, Jawa Timur 65125  
Telp. (0341) 491180

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

Nama : Nur Fauziah Aulia  
NIM : 145030107111019  
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispensukcapil) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang)  
Lamanya : 2 bulan (27 November 2017– 31 Januari 2018)

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

Malang, November 2017

a.n. Dekan

Kepala Jurusan Administrasi Publik



Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph. D

NIP. 19670217 199103 1 000



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

Kode Pos 65125

**REKOMENDASI PELAKSANAAN PENELITIAN**  
**NOMOR : 072/446.11.Pt/35.73.406/2017**

Berdasarkan pemenuhan ketentuan persyaratan sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Walikota Malang Nomor 24 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Pemberian Rekomendasi Pelaksanaan Penelitian dan Praktek Kerja Lapangan di Lingkungan Pemerintah Kota Malang Oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang serta menunjuk surat Kajur Adm. Publik FIA UB Malang 17549/UN10.F03.11.11/PN/2017 tgl. - Nopember 2017 perihal : Surat Permohonan Riset, kepada pihak sebagaimana disebut di bawah ini :

- a. Nama : NUR FAUZIAH AULIA. (peserta : - orang terlampir).
- b. Nomor Identitas : 145030107111019.
- c. Judul Penelitian : Inovasi Program GAMPIL (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispensukapil) dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang).

dinyatakan memenuhi persyaratan untuk melaksanakan penelitian tugas skripsi yang berlokasi di:  
- Dispendukcapil dan Kecamatan Se Kota Malang \* Kel. Purwatoro; Kel. Sawojajar dan Kel. Tanjungrejo Kota Malang.

Sepanjang yang bersangkutan memenuhi ketentuan sebagai berikut :

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

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, dan masa berlaku rekomendasi ini adalah sejak tanggal *ditetapkan s/d 31 Januari 2018*.

Malang, 14 Desember 2017

An. KEPALA BAKESBANGPOL

KOTA MALANG

Sekretaris,



**HERI MULYONO, SIP., MT.**

Pembina

NIP. 19720420 199201 1 001

Tembusan :

- Yth. Sdr. ~~Kajur Adm. Publik FIA UB Malang:~~  
- Camat Blimbing, Kedungkandang dan Sukun Kota Malang;



**PEMERINTAH KOTA MALANG  
KECAMATAN KLOJEN**

Jl. Surabaya No. 03 Telp.(0341) 556133, 556144 – MALANG  
<http://www.kec-klojen@pemkot-malang.go.id>

Malang, 22 Desember 2017

Nomor : 072/ 929 / 35.73.02 / 2017  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Rekomendasi Penelitian.

Kepada  
Yth. Sdr. Lurah Klojen

di  
MALANG

Menindaklanjuti surat dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Malang tanggal 28 Nopember 2017 nomor 072/446.11.P/35.73.406/2017 perihal Rekomendasi Permohonan Ijin Penelitian, maka dimohon dengan hormat kepada Saudara untuk dapatnya memfasilitasi rencana penelitian diwilayah Saudara yang akan dilaksanakan oleh **NUR FAUZIAH AULIA**, Nomor identitas 145030107111019 Fak. Ilmu Administrasi Univ. Brawijaya , dengan judul penelitian "Inovasi Program GAMPIL ( Gesit , Aktif, Merakyatnya Dispendukcapil) dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan ".

Demikian atas kerjasama yang baik disampaikan terima kasih.

CAMAT KLOJEN,



**Drs. AGUS SUBALI, M.Si**  
Pembina Tk.I  
NIP . 19620807 199603 1 001

## Lampiran 2. Dokumentasi Peneliti Selama Melakukan Penelitian



Peneliti melakukan wawancara bersama Bapak Diego di Kelurahan Purwantoro Kota Malang



Wawancara dengan Ibu Revi selaku Petugas Kependudukan di Kelurahan Klojen Kota Malang



Petugas Dispendukcapil bagian Informasi memberikan pengarahannya kepada masyarakat yang akan mengurus kependudukan.



Masyarakat mengantri untuk mengecek berkas kependudukan di bagian Informasi dan mendapatkan nomor antrian



Kondisi antrian di Kantor Pelayanan Terpadu Dispendukcapil Kota Malang



Masyarakat mengantri di kursi tunggu dan menunggu untuk dipanggil berdasarkan nomor antrian

### Lampiran 3. Survei Kepuasan Masyarakat Dispendukcapil Kota Malang

setiap pelayanan administrasi kependudukan dibagi dengan jumlah pelayanan administrasi kependudukan merupakan nilai rata-rata survei pelayanan.

c. Evaluasi pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan instansi pemerintah. Pelaksanaan survei dilakukan secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1. Data responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan terkumpul 266 responden dan untuk mengetahui profil dan obyektivitas responden yang telah mengisi, berikut grafik data responden yang telah di olah menurut

a. Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah
LAKI-LAKI	122
PEREMPUAN	92

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017

b. Kelompok umur

Kelompok Umur	Jumlah
<25	54
25-35	55
36-45	51
>45	54

c. Pendidikan

Tingkat Pendidikan	Jumlah
SD	14
SMP	15
SMA	101
DIPLOMA	18
S1	62
S2/S3	4

d. Pekerjaan

Jenis Pekerjaan	Jumlah
PNS/TNI/OLRI	17
PEK. SWASTA	39
WIRASWASTA	55
PELAJAR/M. AHASISWA	40
LAIN-LAIN	63

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017

2. Survei per unsur pelayanan

Data survei yang memberikan penilaian Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, pindah datang, surat keterangan tinggal terbatas (SKTT), surat keterangan orang terlarang (SKOT) dan Paspor. Hasil survei memiliki tingkat kualitas pelayanan yang bernilai baik. Adapun unsur pelayanan yang masuk ke kategori baik antara lain adalah, keramahan dan kesopanan pelayanan. Sedangkan yang memiliki kualitas dengan nilai terendah adalah prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan. Berikut ini tabel hasil survei yang telah dibuat:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KWALITAS PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan	3,168	B (baik)
U2	Prosedur pelayanan	3,126	B (baik)
U3	Keramahan pelayanan	3,294	A (Sangat Baik)
U4	Kesopanan pelayanan	3,285	A (Sangat Baik)
U5	Kedisiplinan pelayanan	3,229	B (baik)
U6	Kenyamanan pelayanan	3,173	B (baik)
U7	Keamanan pelayanan	3,234	B (baik)
U8	Waktu Penyelesaian pelayanan	3,125	B (baik)
U9	Respon Keluhan / Pengaduan	3,164	B (baik)
Nilai SKM		3,17	
Nilai Konversi SKM		79,20	
Mutu Pelayanan			B (baik)

3. Evaluasi pelayanan

Di dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang hasilnya telah dievaluasi oleh Tim Pelaksana Kegiatan menghasilkan bahan dan data pelaporan berupa data kualitatif dan kuantitatif yang dituangkan dalam bentuk presentase penilaian untuk mendeteksi pencapaian indikator kualitas kinerja yang sesuai dengan ruang lingkup yang menjadi acuan dalam melaksanakan kegiatan SKM ini.

Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017 10

PELAYANAN AKTA PERKAWINAN

IDENTITAS RESPONDEN

1. NOMOR \* 03

2. NAMA Benny

3. UMUR 28 Tahun

4. JENIS KELAMIN P

5. PENDIDIKAN SD SMP SMA DIP (S) N S 2/8-3

6. PEKERJAAN

1. PNS - BUANG 5. PEDAGANG  
2. TNI - POLRI 6. BURUH  
3. SISWA 7. PELAKSI MAHASISWA  
4. WIRASWASTA 8. LAIN LAIN

TANGGAL PENGISIAN 19 Juni 2017

Keterangan \* Di isi oleh petugas

**JANJI LAYANAN**

**REWARD ( Bagi masyarakat sebagai penerima layanan ) :**  
Apabila terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen Administrasi Kependudukan, tidak sesuai dengan SOP yang disebabkan kelalaian petugas, maka dokumen yang sudah jadi **wajib dikirim oleh petugas** ke tempat domisili pemohon.

**PUNISHMENT ( Bagi petugas sebagai pelaksana layanan ) :**  
Apabila terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen Administrasi Kependudukan, tidak sesuai dengan SOP yang disebabkan kelalaian petugas, maka **Petugas wajib mengirim** dokumen yang sudah jadi ke tempat domisili pemohon.

	Sangat Baik	Mudah	Cukup Baik	Tidak Mudah
1. PELAYANAN				
a. Persyaratan				<input checked="" type="checkbox"/>
b. Prosedur				<input checked="" type="checkbox"/>
2. PETUGAS dan LINGKUNGAN	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Tidak Baik
a. Keramahan				<input checked="" type="checkbox"/>
b. Kesopanan				<input checked="" type="checkbox"/>
c. Kedisiplinan				<input checked="" type="checkbox"/>
d. Kenyamanan				<input checked="" type="checkbox"/>
e. Keamanan				<input checked="" type="checkbox"/>
3. WAKTU	Sangat Tepat	Tepat	Kurang Tepat	Tidak Tepat
a. Waktu Penyelesaian				<input checked="" type="checkbox"/>
4. RESPONSIF	Sangat Cepat	Cepat	Kurang Cepat	Tidak Cepat
a. Respon Terhadap Keluhan / Pengaduan				<input checked="" type="checkbox"/>

Keterangan - Berilah tanda cawang ( ✓ ) pada pilihan anda

Apresiasi/Kritik/Saran

Saya pernah membantu mengurus surat di dispendu kefa lain tidak sulit mengurus di dispendu Ma. Bagian penerima surat, mencari kepalahan sampai harus bolak balik berkali kali, ketika saya tanya ku apalagi katanya hanya kurang itu waktu kan 4 rya banyak ah

(Lilik Ret)



untuk setiap pelayanan administrasi kependudukan dibagi dengan jumlah pelayanan administrasi kependudukan merupakan nilai rata-rata survei pelayanan.

c. Evaluasi pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap diperahankan.

C. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pelayanan instansi pemerintah. Pelaksanaan survei dilakukan secara mandiri oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

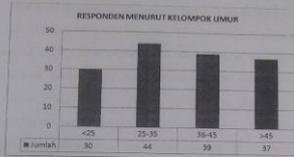
1. Data responden

Dari hasil survei yang telah dilakukan terkumpul 150 responden dan untuk mengetahui profil dan obyektivitas responden yang telah mengisi, berikut grafik data responden yang telah di olah menurut

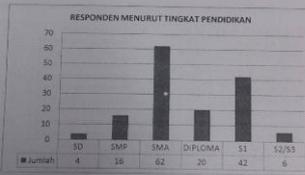
a. Jenis kelamin



b. Kelompok umur



c. Pendidikan



d. Pekerjaan



2. Survei per unsur pelayanan

Data survei yang memberikan penilaian Kepuasan Masyarakat pada pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, pindah datang, surat keterangan tunggal terbatas (SKTT), surat keterangan orang terlarang (SKOT) dan Legalisir. Hasil survei memiliki tingkat kualitas pelayanan yang bernilai baik. Adapun unsur pelayanan yang masuk ke kategori baik antara lain adalah, keramahan dan kesopanan pelayanan. Sedangkan yang memiliki kualitas dengan nilai terendah adalah prosedur dan waktu penyelesaian pelayanan. Berikut ini tabel hasil survei yang telah diolah:

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI	KWALITAS PELAYANAN
U1	Persyaratan pelayanan	3,826	A (Sangat Baik)
U2	Prosedur pelayanan	3,819	A (Sangat Baik)
U3	Keramahan pelayanan	3,942	A (Sangat Baik)
U4	Kesopanan pelayanan	3,935	A (Sangat Baik)
U5	Kedisiplinan pelayanan	3,523	A (Sangat Baik)
U6	Kenyamanan pelayanan	3,916	A (Sangat Baik)
U7	Keamanan pelayanan	3,942	A (Sangat Baik)
U8	Waktu Penyelesaian pelayanan	3,806	A (Sangat Baik)
U9	Respon Keluhan / Pengaduan	3,813	A (Sangat Baik)
Nilai SKM		3,84	
Nilai Konversi SKM		96,04	
Mutu Pelayanan			A (Sangat Baik)

3. Evaluasi pelayanan

Di dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang hasilnya telah dievaluasi oleh Tim Pelaksana Kegiatan, menghasilkan bahan dan data pelaporan berupa data kualitatif dan kuantitatif yang dituangkan dalam bentuk prosentase penilaian untuk mendeteksi pencapaian indikator kualitas kinerja yang sesuai dengan ruang lingkup yang menjadi acuan dalam melaksanakan kegiatan SKM ini.

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. NOMOR \* : .....

2. NAMA : ASMIANTO

3. UMUR : 42 Tahun

4. JENIS KELAMIN : P

5. PENDIDIKAN : SD/SMP/SMA/DIP./S-1/S-2/S-3

6. PEKERJAAN : 1. PNS / BUMN 5. PEDAGANG  
2. TNI / POLRI 6. BURUH  
3. SWASTA 7. PELAJAR / MAHASISWA  
4. WIRASWASTA 8. LAIN - LAIN  
WIRASWASTA

7. TANGGAL PENGISIAN : 02 SEPTEMBER 2017

Keterangan : \* - Di isi oleh petugas

**JANJI LAYANAN**

**REWARD ( Bagi masyarakat sebagai penerima layanan ) :**  
Apabila terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen Administrasi Kependudukan, tidak sesuai dengan SOP yang disebabkan kelalaian petugas, maka dokumen yang sudah jadi **wajib dikirim oleh petugas** ke tempat domisili pemohon.

**PUNISHMENT ( Bagi petugas sebagai pelaksana layanan ) :**  
Apabila terjadi keterlambatan penyelesaian dokumen Administrasi Kependudukan, tidak sesuai dengan SOP yang disebabkan kelalaian petugas, maka **Petugas wajib mengirim** dokumen yang sudah jadi ke tempat domisili pemohon.

Unsur Pelayanan	Mutu Baik	Mutu Cukup	Mutu Buruk	Mutu Sangat Buruk
1. PERSYARATAN	<input checked="" type="checkbox"/>			
2. <b>PETUGAS dan LINGKUNGAN</b>	<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Cukup Baik</b>	<b>Tidak Baik</b>
a. Keramahan	<input checked="" type="checkbox"/>			
b. Kesopanan	<input checked="" type="checkbox"/>			
c. Kedisiplinan	<input checked="" type="checkbox"/>			
d. Kenyamanan	<input checked="" type="checkbox"/>			
e. Keamanan	<input checked="" type="checkbox"/>			
3. <b>WAKTU</b>	<b>Sangat Tepat</b>	<b>Tepat</b>	<b>Kurang Tepat</b>	<b>Tidak Tepat</b>
a. Waktu Penyelesaian	<input checked="" type="checkbox"/>			
4. <b>RESPONSIF</b>	<b>Sangat Cepat</b>	<b>Cepat</b>	<b>Kurang Cepat</b>	<b>Tidak Cepat</b>
a. Respon Terhadap Keluhan / Pengaduan	<input checked="" type="checkbox"/>			

Keterangan : Berilah tanda cawang ( ✓ ) pada pilihan anda

Apresiasi/Kritik/Saran

SANGAT BAGUS DAN GAK RIBET, MEMANG DATA  
HARUS LENGKAP BIAR TERTIB ADMINISTRASI



## **Lampiran 4. Pedoman Wawancara**

### **A. Daftar Pertanyaan untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota**

#### **Malang**

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi program GAMPIL di Kelurahan Kota Malang?
2. Bagaimana sejarah terbentuknya inovasi program GAMPIL Dispendukcapil?

### **B. Daftar Pertanyaan untuk Kelurahan Klojen dan Kelurahan Purwantoro**

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi program GAMPIL di Kelurahan Klojen dan Kelurahan Purwantoro?
2. Sejak kapan inovasi GAMPIL diterapkan di Kelurahan Klojen dan Kelurahan Purwantoro?
3. Bagaimana prosedur inovasi GAMPIL di Kelurahan Klojen dan Kelurahan Purwantoro?
4. Apa saja persyaratan yang dibutuhkan masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan di Kelurahan?
5. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus berkas kependudukan di Kelurahan Klojen dan Kelurahan Purwantoro?
6. Berapa biaya yang dibutuhkan untuk mengurus berkas kependudukan di Kelurahan Klojen dan Kelurahan Purwantoro?
7. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi program GAMPIL?

### **C. Daftar Pertanyaan untuk Masyarakat**

1. Bagaimana menurut anda tentang pelayanan kependudukan di Kelurahan?
2. Apa anda merasa puas dengan pelayanan kependudukan di Kelurahan?