

**INOVASI PELAYANAN PEMBUATAN  
SURAT PINDAH DI KECAMATAN SUKODONO  
KABUPATEN SIDOARJO MELALUI  
APLIKASI BERKAS MLAKU DEWE**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana  
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**IRWAN PRASETYA  
NIM. 145030107111052**



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

### TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah di Kecamatan  
Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui Aplikasi Berkas  
Mlaku Dewe

Disusun oleh : Irwan Prasetya

NIM : 145030107111052

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

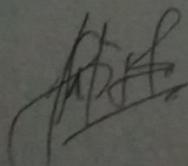
Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi/Minat : -

Malang, 14 Maret 2018

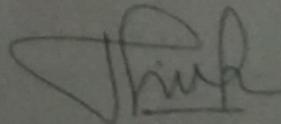
#### Komisi Pembimbing

Ketua



Nuriati Widodo, S.AP, M.AP  
NIP. 2012018301291001

Anggota



Ali Maskur, S.AP, M.AP, MA  
NIP. 19860716 201404 1 001

**TANDA PENGESAHAN MAJELIS PENGUJI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 10 April 2018

Pukul : 10.00 -11.00 WIB

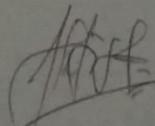
Skripsi atas nama : Irwan Prasetya

Judul : Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah di Kecamatan  
Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui Aplikasi Berkas  
Mlaku Dewe

Dan dinyatakan LULUS

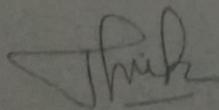
**MAJELIS PENGUJI**

Ketua



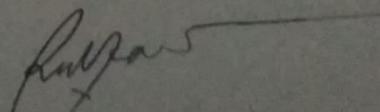
**Nurjati Widodo, S.AP, M.AP**  
**NIP. 2012018301291001**

Anggota



**Ali Maskur, S.AP, M.AP, MA**  
**NIP. 19860716 201404 1 001**

Anggota



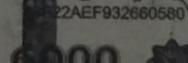
**Dr. Choirul Saleh, M.Si**  
**NIP. 19600112 1987011 001**

### PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata 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 (UU No.23 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Malang, 19 Maret 2018

  
PT. TERAI TEMPEL  
No. 22AEF932660580  
  
6000  
RUPIAH  
Irwan Prasetya

NIM : 145030107111052

## MOTTO

**“Cobalah tidak untuk menjadi seseorang yang sukses, tetapi menjadi  
seseorang yang bernilai”**

**(Albert Einstein)**



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan utamanya untuk Ibu saya Endartini Sulaikah dan Bapak saya Suparto dan kakak kandung saya. Terimakasih saya berikan kepada kedua orangtua saya yang telah memberikan dukungan serta do'a yang tercurahkan buat saya.



## RINGKASAN

Irwan Prasetya. 2018. **Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe**. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi. Universitas Brawijaya, Nurjati Widodo, S.AP, M.AP, Ali Maskur, S.AP, M.AP, MA, 120 Halaman

---

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa: (1) inovasi pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe, (2) dampak dari pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian di Kabupaten Sidoarjo, dan situs penelitian dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, Kantor Desa Suruh, dan Kantor Desa Suko. Menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dirancang menggunakan metode analisis data spiral yang terdiri dari mengorganisasi data, membaca dan membuat memo, mendiskripsikan, mengklasifikasikan dan menafsirkan data menjadi kode dan tema, menyajikan dan memvisualkan data.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa terjadi perubahan di semua klasifikasi tipologi inovasi menurut Muluk (2008:44-45). Yaitu dari bentuk atau produk layanan, proses pelayanan, metode pelayanan, strategi dan kebijakan pelayanan, dan aktor dalam pelayanan. Dampak internal pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan dampak positif terhadap kinerja kelembagaan yang lebih efisien dan efektif dalam penggunaan sumber daya yang ada. Karena pelayanan dilakukan secara elektronik menggunakan komputer atau *smartphone*. Sedangkan dari dampak eksternal pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan dampak positif terhadap waktu penyelesaian pelayanan yang lebih cepat dan alur pelayanan yang lebih singkat yaitu pemohon hanya datang ke kantor desa saja.

Selanjutnya, diharapkan aktor dalam pelayanan dapat lebih meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, terutama dalam pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe, seperti layanan kepada pemohon yang langsung diproses dalam pembuatannya secara tepat, cepat, efektif, dan efisien agar meminimalisir waktu seperti yang ditargetkan. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan membuat pemohon merasa puas dalam hal pelayanan pembuatan surat pindah.

Kata Kunci: Inovasi Program, Pelayanan Surat Pindah, Berkas Mlaku Dewe.

## SUMMARY

Irwan Prasetya. 2018. Innovation of Moving Letter Making Service in Sukodono District of Sidoarjo Regency through Application of “Berkas Mlaku Dewe”. Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences. Brawijaya University, Nurjati Widodo, S.AP, M.AP, Ali Maskur, S.AP, M.AP, MA, 120 Pages

---

This study aims to analyze: (1) innovation service of moving letter in Sukodono Sub-district of Sidoarjo Regency through application of File Mlaku Dewe, (2) impact of implementation of service innovation of making of moving letter through application of Mlaku Dewe File.

This research uses descriptive research with qualitative approach. The research location is in Sidoarjo regency, and the research sites are conducted at Sukodono District Office of Sidoarjo Regency, Suruh Village Office, and Suko Village Office. Using observation data collection techniques, interviews, and documentation. Data analysis techniques are designed using spiral data analysis methods consisting of organizing data, reading and making memos, describing, classifying and interpreting data into codes and themes, presenting and visualizing data.

The results of this study indicate that there is a change in all classifications of typology of innovation according to Muluk (2008: 44-45). Namely from the form or product of service, service process, service method, strategy and service policy, and actor in the service. The internal impact of moving letter-making service through the application of Mlaku Dewe File in Sukodono Sub-district of Sidoarjo Regency gives a positive impact on institutional performance that is more efficient and effective in the use of existing resources. Because the service is done electronically using a computer or smartphone. Meanwhile, from the external impact of the service of making a moving letter through application of Mlaku Dewe File in Sukodono Sub-district of Sidoarjo Regency gives a positive impact on the faster service settlement time and the shorter service flow that the applicant only come to the village office only.

Furthermore, it is expected that the actors in the service can further improve the quality of service to the community, especially in the making of moving letters through the application of Mlaku Dewe File, such as the service to the applicant directly processed in its manufacture precisely, quickly, effectively and efficiently in order to minimize the time as targeted. With good service quality is expected to make the applicant feel satisfied in terms of service of making a moving letter.

Keywords: Program Innovation, Move Service, Dewe Mlaku File.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui Program Berkas Mlaku”**.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Ibu Dr. Lely. Indah Mindarti, M. Si selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya.
3. Bapak Nurjati Widodo, S.AP, M.AP selaku Ketua Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmunya berupa saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
4. Bapak Ali Maskur, S.AP, M.AP, MA selaku Anggota Dosen Pembimbing yang telah sabar membimbing, mengarahkan dan memberikan ilmunya berupa saran dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

5. Para Dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang yang telah membantu dan memberikan arahan dan bimbingannya dalam segala hal.
6. Kepala serta seluruh staf karyawan Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, serta semua pihak yang telah berkenan memberikan arahan dan izin tempat penelitian serta ilmu dan informasi terkait data-data yang dibutuhkan.
7. Keluarga tercinta, Bapak Suparto, Ibu Endartini Sulaikah, Mbak Vina Angelia. Terimakasih atas dukungan dan do'anya.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 10 Maret 2018

Penulis

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS.....</b>	<b>ii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK .....</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 GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	11
D. Kontribusi Penelitian.....	11
E. Sistematika Pembahasan .....	12
<b>BAB II     TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>15</b>
A. Administrasi Publik.....	15
1. Pengertian Administrasi .....	15
2. Pengertian Administrasi Publik.....	16
B. New Public Service .....	17
C. Pelayanan Publik.....	19
1. Pengertian Pelayanan .....	19
2. Konsep Pelayanan Publik.....	20
3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	21
4. Prinsip Pelayanan Publik .....	24



5. Asas-Asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	26
6. Standar Pelayanan Publik.....	26
7. Kualitas Pelayanan Publik.....	31
D. Pelayanan Administrasi Kependudukan .....	34
E. Inovasi .....	38
1. Devinisi Inovasi .....	38
2. Tipologi Inovasi .....	39
3. Kategori dan Level Inovasi .....	40
4. Prinsip Inovasi.....	42
5. Dampak Inovasi .....	43
F. Aplikasi Berkas Mlaku Dewe .....	44
<b>BAB III      METODE PENELITIAN .....</b>	<b>47</b>
A. Jenis Penelitian.....	47
B. Fokus Penelitian.....	48
C. Pemilihan Lokasi dan Situs Penelitian.....	50
D. Sumber Data.....	50
E. Teknik Pengumpulan Data.....	52
F. Instrumen Penelitian.....	53
G. Analisis Data .....	54
H. Keabsahan Data.....	57
<b>BAB IV      HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>59</b>
A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian .....	59
1. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo .....	59
2. Gambaran Umum Desa Suruh Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo .....	82
3. Gambaran Umum Desa Suko Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo .....	83
B. Penyajian Data Fokus Penelitian.....	84

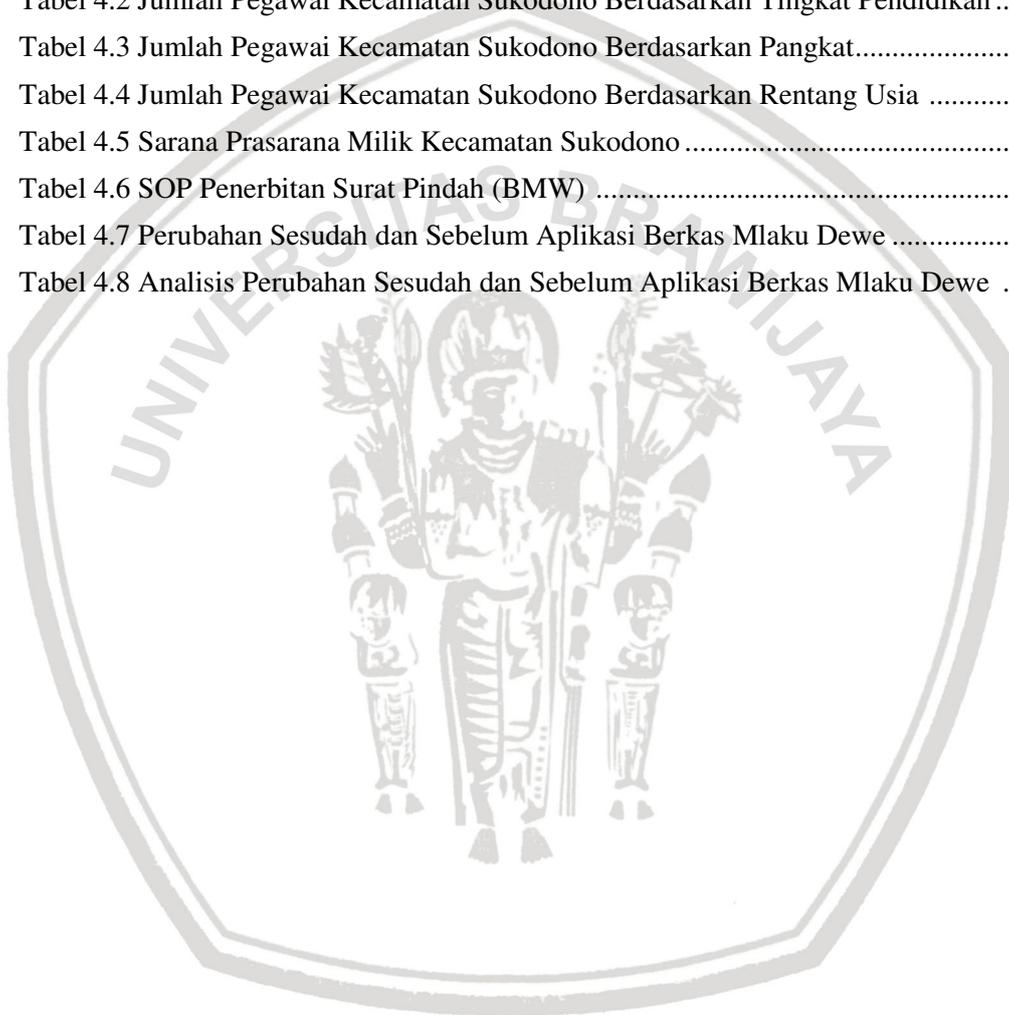
1.	Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe .....	84
2.	Dampak dari Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe .....	102
C.	Analisis Data Penelitian .....	105
1.	Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe .....	105
2.	Dampak dari Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe .....	115
<b>BAB V</b>	<b>PENUTUP</b> .....	<b>118</b>
A.	Kesimpulan .....	118
B.	Saran .....	120
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....		<b>122</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....		<b>125</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar:</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Grafik Jumlah Pembuatan Surat Pindah Kecamatan Sukodono .....	10
Gambar 3.1 Spiral Analisis Data.....	56
Gambar 4.1 Kantor Kecamatan Skodono Kabupaten Sidoarjo.....	59
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Sukodono .....	62
Gambar 4.3 Grafik Jumlah Pegawai Kecamatan Sukodono .....	71
Gambar 4.4 Grafik Pegawai Kecamatan Sukodono Berdasarkan Tingkat Pendidikan ....	72
Gambar 4.5 Grafik Pegawai Kecamatan Sukodono Berdasarkan Pangkat .....	74
Gambar 4.6 Grafik Pegawai Kecamatan Sukodono Berdasarkan Rentang Usia .....	75
Gambar 4.7 Surat Keterangan Pindah WNI.....	85
Gambar 4.8 Surat Keterangan Pindah WNI.....	86
Gambar 4.9 Pamflet Persyaratan Keterangan Pindah Antar Desa/Kecamatan .....	89
Gambar 4.10 Pamflet Persyaratan Keterangan Pindah Antar Kabupaten/Provinsi .....	90
Gambar 4.11 Wawancara dengan Pemohon Surat Pindah atau Pengguna Layanan Aplikasi BMW .....	90
Gambar 4.12 Wawancara dengan Operator Pembuatan Surat Pindah melalui Aplikasi BMW .....	91
Gambar 4.13 Alur Proses Pelayanan Pembuatan Surat Pindah .....	92
Gambar 4.14 Metode Pelayanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe .....	94
Gambar 4.15 Aplikasi BMW Menggunakan Web Based .....	96
Gambar 4.16 Pelacakan Berkas dalam Aplikasi BMW .....	96
Gambar 4.17 Notifikasi Kepada dan Operator .....	96
Gambar 4.18 Tanda Tangan Stempel Elektronik .....	96

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel:</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Data Jumlah Pembuatan Surat Pindah Kecamatan Sukodono .....	9
Tabel 4.1 Jumlah Pegawai Kecamatan Sukodono .....	71
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Kecamatan Sukodono Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	72
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Kecamatan Sukodono Berdasarkan Pangkat.....	73
Tabel 4.4 Jumlah Pegawai Kecamatan Sukodono Berdasarkan Rentang Usia .....	74
Tabel 4.5 Sarana Prasarana Milik Kecamatan Sukodono .....	76
Tabel 4.6 SOP Penerbitan Surat Pindah (BMW) .....	78
Tabel 4.7 Perubahan Sesudah dan Sebelum Aplikasi Berkas Mlaku Dewe .....	101
Tabel 4.8 Analisis Perubahan Sesudah dan Sebelum Aplikasi Berkas Mlaku Dewe ....	114



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelaksanaan otonomi daerah yang telah digulirkan oleh pemerintah sejak tahun 1999 membawa perubahan dalam pelaksanaan pemerintah di daerah. Salah satu perubahan itu adalah pemberian wewenang yang lebih luas dalam bidang penyelenggaraan pemerintah. Seiring dengan bertambah luasnya kewenangan ini, maka aparat pemerintah di daerah dapat mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dengan lebih baik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dengan mengelola sendiri pemerintahan daerahnya sesuai pokok dan fungsi tanpa bertentangan dengan pemerintah pusat. Menurut Undang-undang pasal 1 No. 23 tahun 2014 otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk memberikan kebebasan bagi daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri hingga dapat berkembang serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam pelaksanaan pembangunan nasional. Pemerintah daerah telah diberikan kebebasan untuk mengatur potensi sumber dayanya demi kemajuan birokrasi dan kepuasan masyarakat. Salah satu urusan wajib yang diatur oleh pemerintah adalah pelayanan publik.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Hal ini menimbulkan dampak buruk terhadap perkembangan kualitas pelayanan yakni sering terlantarnya upaya peningkatan kualitas pelayanan dan kurang berkembangnya inovasi dalam pelayanan serta kurang terpacunya pemerintah daerah untuk memperbaiki kualitas pelayanan (Sinambela, 2006:3).

Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan servis kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha, 1991:176-177). Menurut UU No.25/2009 pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 yang dimaksud dengan 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 pendapat diatas dapat ditarik kesimpulan menjadi 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu: unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah/Pemerintah Daerah, unsur kedua,

adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan diterima oleh layanan (pelanggan). Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai *regulator* (pembuat aturan) dan sebagai pemegang monopoli layanan, Karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan.

Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi *regulator* dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan pelayanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan. Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah) untuk menetapkan arah kebijakan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja.

Namun dalam perjalanannya masih banyak dijumpai permasalahan yang berkaitan dengan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Secara empiris telah banyak pengalaman masyarakat sebagai pengguna dari pelayanan publik yang

mengeluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh instansi pemerintahan. Organisasi sektor publik senantiasa mengalami cercaan karena banyak persoalan yang belum teratasi sementara pada saat yang bersamaan tuntutan dan kebutuhan masyarakat terus berkembang. Sangat baik apabila ada terobosan atau kreatifitas dari aparatur Negara untuk meningkatkan pelayanan publik, namun harus tetap sesuai dengan peraturan yang ada. Aparatur Negara dituntut berani berinovasi untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang mungkin tak kunjung tuntas. Inovasi di sektor publik dibutuhkan untuk memberikan layanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik dan menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif.

Menurut pendapat Mas'ud Said (2007:27) bahwa inovasi yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja instansi tertentu dengan didukung oleh instansi lainnya yang terkait dan atau perbaikan cara kerja yang lebih berdayaguna dengan mengintegrasikan sumber daya sosial, sumber daya pegawai dan sumber daya kelembagaan yang telah menjadi isu-isu utama dalam dunia pemerintah dan segi-segi kehidupan yang harus diperbaharui. Inovasi tersebut merupakan perubahan pelayanan publik yang harus ditingkatkan kualitas pelayanannya salah satunya adalah pelayanan administrasi kependudukan dalam hal penerbitan surat pindah. Administrasi kependudukan menurut pasal 1 ayat 1 Undang-undang No.24 tahun 2013 adalah sebagai berikut: "rangkaiian kegiatan penataan dan penertiban dalam

penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

Setiap penduduk wajib melaporkan peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialaminya kepada instansi pelaksana. Surat pindah merupakan salah satu komponen utama dalam pengurusan administrasi kependudukan. Fungsi surat pindah yaitu sebagai keterangan perpindahan penduduk dari tempat satu ke tempat lain yang berbentuk surat tertulis, sebagai pintu gerbang untuk membuat atau melakukan perubahan alamat tempat tinggal dalam pembuatan Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk jika mengalami perpindahan tempat tinggal.

Apabila penduduk tidak membuat surat pindah terlebih dahulu jika akan melakukan perpindahan tempat tinggal maka akan kesulitan untuk mengurus perubahan alamat identitas kependudukan di dalam Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP). Surat pindah merupakan salah satu identitas yang dapat membuktikan bahwa orang yang bersangkutan memiliki kejelasan alamat tempat tinggal yang mempunyai kekuatan hukum tetap dan mempunyai kedudukan yang sama sebagai warga Negara Indonesia dan setiap orang wajib dan berhak untuk membuat surat pindah. Perihal tersebut tertuang dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Pasal 2 dan 3 menjelaskan bahwa setiap penduduk mempunyai hak untuk memperoleh :

1. Dokumen Kependudukan;
2. Pelayanan yang sama dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil;
3. Perlindungan atas Data Pribadi;

4. Kepastian hukum atas kepemilikan dokumen;
5. Informasi mengenai data hasil Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil atau dirinya dan/atau keluarganya; dan
6. Ganti rugi dan pemulihan nama baik sebagai akibat kesalahan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil serta penyalahgunaan Data Pribadi oleh Instansi Pelaksana.

Pasal 3 Undang-undang nomor 23 Tahun 2006 menjelaskan bahwa “Setiap Penduduk wajib melaporkan Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa Penting yang dialaminya kepada Instansi Pelaksana dengan memenuhi persyaratan yang diperlukan dalam Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil”. Tidak dapat dibayangkan apabila seseorang jika akan pindah tempat tinggal tidak mengurus surat pindah, maka orang tersebut tidak dapat dengan lancar menjalankan proses kehidupannya karena terkendala tidak adanya dokumen surat pindah.

Permasalahan yang terjadi dalam pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yaitu, karena dokumen persyaratan penerbitan surat pindah tidak lengkap hal ini disebabkan oleh sosialisasi persyaratan yang kurang dimengerti masyarakat dan kurangnya sarana pemberitahuan atas persyaratan pembuatan surat pindah. Selain disebabkan oleh tidak lengkapnya dokumen persyaratan yang dikeluhkan masyarakat dalam mengurus surat pindah seperti kesusahan mengurus dari satu tempat ke tempat lain dan belum lagi waktu yang digunakan untuk mengurus bisa sampai seharian. Mengurus surat pindah hanyalah membawa kelengkapan dokumen namun juga dibutuhkan kesiapan diri untuk meluangkan waktu seharian untuk mengurus surat pindah.

Dari adanya fenomena masyarakat yang demikian Kecamatan Sukodono tidak bisa diam saja menunggu dan berpangku tangan. Menurut Standart Pelayanan Publik (SPP) Kecamatan Sukodono tahun 2014 prosedur masih mengharuskan pemohon yang pertama membawa berkas surat pindah keluar termasuk mengisi blanko permohonan untuk disahkan oleh RT/RW dan Kepala Desa/Kelurahan setempat; kemudian pemohon mengajukan berkas surat pindah dimaksud ke Kantor Kecamatan Sukodono untuk divalidasi dan disahkan oleh Camat. Kecamatan (sub bagian pelayanan umum) melakukan validasi dan mengesahkan data pemohon, jika berkas lengkap dan valid, berkas akan segera diproses, apabila tidak lengkap atau tidak valid, berkas dikembalikan kepada pemohon untuk dilengkapi kekurangannya. Surat pindah diserahkan ke pemohon untuk diteruskan ke Dispenduk Capil (apabila pindah keluar antar kabupaten/kota dan antar propinsi).

Melihat pentingnya akan kepemilikan surat pindah maka diperlukan suatu inovasi terhadap sistem pelayanan yang ada, sehingga di tahun 2015 Camat Sukodono dan Tim Kecamatan beserta Forkopimka dan Desa binaan yang didukung Tim Konsultan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Sebagai pemecah masalah, maka diciptakan inovasi berbasis teknologi informasi yang terorganisir secara tepat, cepat, efektif dan efisien adalah pelayanan administrasi yaitu Berkas Mlaku Dewe (BMW) atau berkas jalan sendiri. Aplikasi “Berkas Mlaku Dewe” merupakan inovasi pelayanan, salah satunya dalam pembuatan surat pindah, seseorang yang ingin pindah tempat tinggal bisa langsung mendapatkan surat pindah dalam hitungan menit. Inovasi

dalam aplikasi Berkas Mlaku Dewe merupakan konsep inovasi yang membawa perubahan baru namun tetap mendasarkan pada kondisi pelayanan yang sedang berjalan atau yang sudah ada (*sumber: <http://sukodono.id>*).

Aplikasi Berkas Mlaku Dewe diresmikan tanggal 02 Januari 2016. Aplikasi Berkas Mlaku Dewe berjalan sesuai dengan munculnya Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat yang muncul disebabkan karena semakin besarnya tugas-tugas dan kewenangan dari Bupati yang merupakan dampak dari adanya otonomi daerah. Prosedur pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe dijelaskan dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) Kecamatan Sukodono Tahun 2017. Pembuatan surat pindah secara kilat ini terdapat beberapa prosedur yang lebih mudah daripada sebelumnya. Pertama pemohon membawa berkas surat pindah termasuk mengisi blanko permohonan untuk disahkan oleh RT/RW dan Kepala Desa setempat; pemohon mengajukan berkas surat pindah dimaksud ke Kantor Kecamatan Sukodono untuk divalidasi dan disahkan oleh Camat. Kemudian Kecamatan (sub bagian pelayanan umu) melakukan validasi dan mengesahkan data pemohon, jika berkas lengkap dan valid, berkas akan segera diproses, apabila tidak lengkap atau tidak valid, berkas dikembalikan kepada pemohon. Surat pindah diserahkan ke pemohon untuk diteruskan ke Dispenduk Capil (apabila pindah keluar kabupaten).

Ketepatan waktu dalam pembuatan surat pindah juga diatur dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) Kecamatan Sukodono Tahun 2017 “Penerbitan Surat Pindah dalam aplikasi Berkas Mlaku Dewe paling lama satu hari

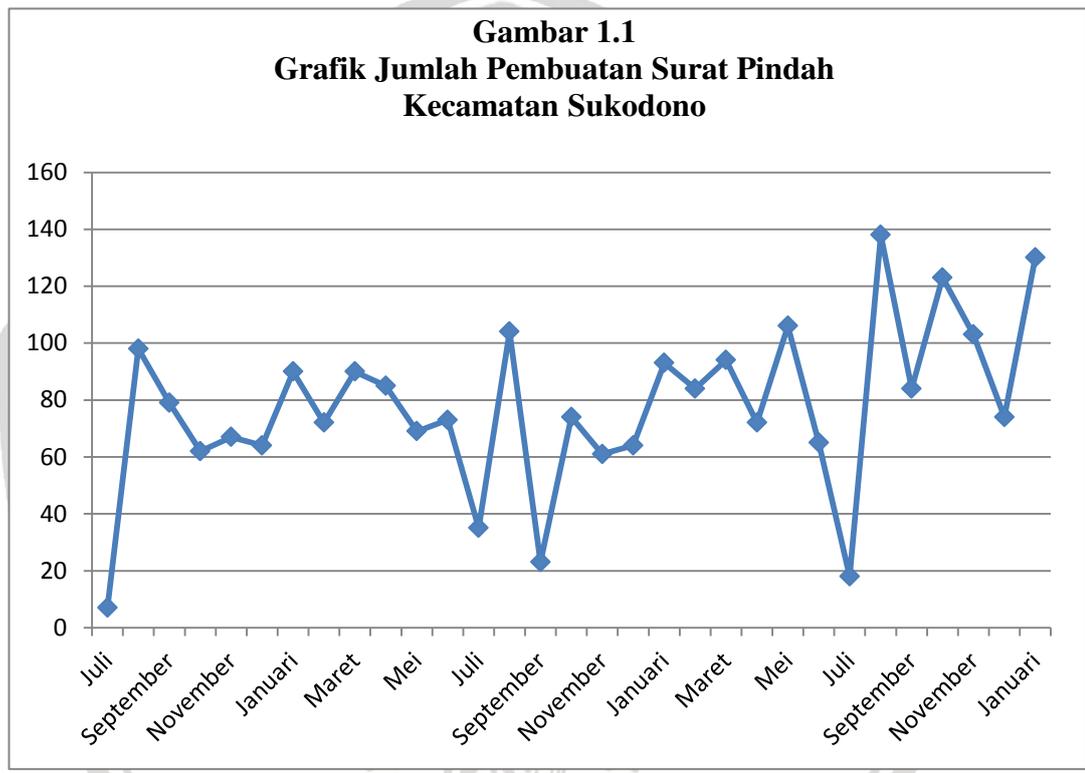
penyelesaiannya”. Menurut data Kantor Kecamatan Sukodono pada pelayanan pembuatan surat pindah sebelum aplikasi Berkas Mlaku Dewe bulan Juli 2015 sampai bulan Agustus 2016 dan melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe bulan September 2016 sampai bulan Januari 2018 telah ada 2401 pembuatan surat pindah. Dapat dilihat tabel dibawah, sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah Pembuatan Surat Pindah Kecamatan Sukodono**

No.	Bulan	Tahun	Jumlah
1.	Juli	2015	7 orang
2.	Agustus	2015	98 orang
3.	September	2015	79 orang
4.	Oktober	2015	62 orang
5.	November	2015	67 orang
6.	Desember	2015	64 orang
7.	Januari	2016	90 orang
8.	Februari	2016	72 orang
9.	Maret	2016	90 orang
10.	April	2016	85 orang
11.	Mei	2016	69 orang
12.	Juni	2016	73 orang
13.	Juli	2016	35 orang
14.	Agustus	2016	104 orang
15.	September	2016	23 orang
16.	Oktober	2016	74 orang
17.	November	2016	61 orang
18.	Desember	2016	64 orang
19.	Januari	2017	93 orang
20.	Februari	2017	84 orang
21.	Maret	2017	94 orang
22.	April	2017	72 orang
23.	Mei	2017	106 orang
24.	Juni	2017	65 orang
25.	Juli	2017	18 orang
26.	Agustus	2017	138 orang
27.	September	2017	84 orang

28.	Oktober	2017	123 orang
29.	November	2017	103 orang
30.	Desember	2017	74 orang
31.	Januari	2018	130 orang
JUMLAH			2401 orang

Sumber:Kecamatan Sukodono Tahun 2018



Peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo merupakan misi reformasi birokrasi yang sedang gencar-gencarnya. Aplikasi pelayanan berkas jalan sendiri atau dengan bahasa yang lebih membumi adalah Berkas Mlaku Dewe ini dimaksudkan memberikan alternatif baru dalam penerbitan surat pindah agar lebih efektif dan efisien sebab setiap masyarakat memiliki tingkat kesibukan yang berbeda.



Inovasi aplikasi Berkas Mlaku Dewe merupakan inovasi yang sangat membantu dalam pelayanan pembuatan surat pindah. Dengan adanya inovasi Berkas Mlaku Dewe maka akan memudahkan masyarakat untuk mengurus surat pindah. Sebab pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe lebih cepat, tidak rumit dan tidak membuang waktu serta mengurangi biaya bagi para pemohon surat pindah yang berdomisili jauh dari Kantor Kecamatan Sukodono. Berdasarkan latar belakang diatas, muncul ketertarikan peneliti untuk mencoba melakukan penelitian mengenai **“Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah Di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana inovasi pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe?
2. Apa saja dampak dari pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis inovasi pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe.
2. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis dampak dari pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe.

### D. Kontribusi Penelitian

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

1. Kontribusi akademis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam pengembangan Ilmu Administrasi Publik yang di dalamnya memuat konsep inovasi pelayanan dan kependudukan.

2. Kontribusi praktis

Penelitian ini diharapkan menjadi media informasi bagi masyarakat guna membantu mensukseskan aplikasi Berkas Mlaku Dewe. Serta penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran dalam mensosialisasikan aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

## **E. Sistematika Pembahasan**

Adapun sistematika pembahasan dan penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut :

### **BAB I PENDAHULUAN**

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

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

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

### **BAB III METODE PENELITIAN**

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

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

Bab ini dikemukakan data-data yang dihimpun dari permasalahan-permasalahan yang dikaji yang tercantum dalam fokus penelitian, kemudian data yang telah dihimpun dianalisis dan diinterpretasikan.

## **BAB V      PENUTUP**

Bab ini menjelaskan tentang kesimpulan dan saran. Kesimpulan ini merupakan hasil pemikiran akhir yang di dapat oleh penulis skripsi. Sedangkan saran merupakan bentuk solusi atau pemikiran-pemikiran tentang jalan keluar yang dapat ditempuh dalam mengatasi masalah sesuai dengan latar belakang penelitian ini.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Pengertian Administrasi

Administrasi berasal dari kata *administrate* (Latin: ad=pada, *ministrare*=melayani). Dengan demikian ditinjau dari asal kata administrasi berarti “memberikan pelayanan kepada”. Kata administrasi juga berasal dari kata “*administration*” (*to administer*). Kata *to administer* dapat berarti *to manage* (mengelola) dan *to direct* (menggerakkan). *In* berarti administrasi merupakan kegiatan mengelola atau menggerakkan. Selain itu dalam bahasa belanda *administratie* yang pengertiannya mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegeven* (tata usaha), *bestur* (manajemen organisasi) dan *beheer* (manajemen sumberdaya). Dari asal kata tersebut administrasi mencakup kegiatan penatausahaan dan manajemen (Sjamsudin 2006:1).

Istilah administrasi dari ketiga kata yaitu *administrate* (latin), *administration* (inggris) dan *administratie* (belanda) mempunyai pengertian yang berbeda. *Administrate* (latin) adalah suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan atau servis sesuai dengan kebijakan yang ditentukan oleh yang memberikan tugas, kewajiban dan tanggungjawab kepadanya. Sedangkan *administration* (inggris) adalah suatu kegiatan yang mempunyai makna luas meliputi segenap aktivitas untuk menetapkan kebijakan serta pelaksanaannya.

Sementara *administratie* (belanda) adalah suatu kegiatan yang bersifat hanya terbatas pada catat mencatat atau ketatausahaan (Sjamsudin, 2006:2).

Pengertian administrasi menurut Sondang P. Siagian (2003:2) bahwa administrasi memiliki pengertian sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atau rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dari seluruh definisi tentang administrasi diatas pada prinsipnya mempunyai pengertian yang sama yaitu kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang sama.

## 2. Pengertian Administrasi Publik

Pengertian administrasi publik menurut Chandler dan Plato dalam Keban (2004:3) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk menformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Sehingga administrasi publik merupakan seni dalam ilmu untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang ditetapkan. Adapun definisi lain tentang administrasi publik menurut Dwight Waldo dalam Zauhar (2006:31) *Public Administration is the organization and management of men and material to achive the purpose of government* yang apabila diterjemahkan dalam bahasa Indonesia berarti administrasi publik adalah manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Istilah administrasi publik adalah istilah yang paling sering digunakan dalam konteks pemerintahan dan memiliki ruang lingkup yang luas mencakup organisasi publik, manajemen publik dan implementasi (Keban, 2008:9).

Organisasi publik yang pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi. Sedangkan manajemen publik berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumber daya manusia. Serta implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi. Dari beberapa definisi administrasi publik, dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kegiatan kerjasama antara dua orang atau lebih dalam melaksanakan tugas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik secara efektif dan efisien untuk mencapai tujuan pemerintah.

### **B. New Public Service**

*New public service* muncul disarankan oleh J.V Denhart & R.B Denhart & R.B Denhart (2003) dalam buku “*The New Public Service; Serving Not Sterling*”. Dimana aspek yang ditekankan adalah nilai demokrasi, kewarganegaraan dan pelayanan untuk kepentingan publik sebagai hal yang mendasar dalam administrasi publik. Pemilik kepentingan publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggungjawab dalam melayani dan memberdayakan masyarakat melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Berikut adalah ide pokok *New Public Service* menurut Denhart dalam Pasolong (2014:36):

1. *Serve Citizen, Not Customers* : Tidak hanya berorientasi pada kepuasan pelanggan (*customers*), tetapi fokus membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan masyarakat (*citizen*).

2. *Seek the Public Interest* : Administrasi Publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat, yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab.
3. *Value Citizenship Over Entrepreneurship* : Kepentingan Publik diutamakan untuk membuat kontribusi lebih berarti dari manajer swasta.
4. *Think Strategically, Act Democratically* : Kebijakan dan program bisa dicapai dengan usaha dan proses bersama.
5. *Recognized that Accountability Is Not Simple* : Pemberi layanan harus lebih memperhatikan aspek hukum, peraturan, norma, standar dan kepentingan masyarakat dari pada swasta.
6. *Serve Rather than Steer* : Pelayanan publik lebih mengedepankan aspek kepemimpinan dalam membantu masyarakat dan lebih melayani dari pada mengendalikan.
7. *Value People, not Just Productivity* : Kerangka kerja yang didasari nilai kepemimpinan yang menghormati semua orang.

Ketujuh ide pokok *New Public Service* seandainya dapat dihayati dan diimplementasikan oleh pelayan publik, maka tidak akan kalah dengan kualitas layanan yang diberikan oleh swasta. Maka masalahnya sekarang adalah bagaimana para pejabat publik dan aparatur pelayanan publik dapat memahami dan menerima serta melaksanakan nilai-nilai dalam *New Public Service*.

## C. Pelayanan Publik

### 1. Pengertian Pelayanan

Pelayanan mempunyai peran penting dalam pemenuhan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Pelayanan dapat diberikan oleh pihak pemerintah maupun non pemerintahan. Pemberian pelayanan mempunyai tujuan untuk memenuhi dan memuaskan kebutuhan seseorang atau kelompok orang agar terciptanya masyarakat yang sejahtera. Menurut Moenir (2001:16) bahwa pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu fungsi penting aparat pemerintahan dan sifatnya sangat luas karena menyangkut pemenuhan kebutuhan masyarakat yang sangat beraneka ragam kepentingan dan kebutuhannya, karena pelayanan adalah proses pemenuhan aktivitas orang lain yang langsung dirasakan oleh masyarakat.

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia Sinambela (2010:3). Sama halnya yang dikemukakan oleh Napitupulu (2007:164) bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan yang berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada memiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. Pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh orang lain. Pelayanan tidak memiliki wujud namun dapat

dirasakan serta pelayanan memiliki arti yang penting dalam proses pemenuhan kebutuhan seseorang atau sekelompok masyarakat.

## **2. Konsep Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum. Kepentingan umum dalam pelayanan publik saling berkaitan. Pelayanan publik dalam perkembangan lebih lanjut dapat juga timbul karena adanya kewajiban suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi. Melengkapi uraian tersebut ada beberapa pengertian pelayanan publik. Definisi pelayanan publik menurut Saefullah (1999:5) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk Negara yang bersangkutan, dilihat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayanan dengan yang diberi pelayanan. Pemerintah sebagai lembaga birokrasi mempunyai fungsi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan masyarakat sebagai pihak yang memberikan mandat kepada pemerintah mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah.

Pengertian pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang 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 penyelenggaraan pelayanan publik.

Pendapat konsep pelayanan publik yang dikemukakan oleh Moenir (2000:26) sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu

dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Berdasarkan pengertian serta pendapat pelayanan publik diatas jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa, jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan pendidikan, pelayanan keluarga, serta pelayanan administrasi.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau non pemerintah untuk memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berdasarkan ketentuan perundang-undangan dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **3. Ruang Lingkup Pelayanan Publik**

Ruang lingkup pelayanan publik seperti yang dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik Pasal 3 menyebutkan bahwa ruang lingkup pelayanan publik meliputi:

- a. Pelayanan barang publik
- b. Pelayanan jasa publik
- c. Pelayanan administratif

Kemudian dijelaskan secara terperinci pada pasal 4 bahwa pelayanan barang publik yang dimaksud pada pasal 3 huruf a meliputi:

- a. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran

pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

b. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh suatu badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

c. Pengadaan dan penyaluran barang publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Mengenai pelayanan jasa publik seperti yang dimaksud pada pasal 3 huruf b juga dijelaskan secara terperinci dalam pasal 5 yang meliputi:

a. Penyedia jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah.

b. Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendirinya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan.

c. Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan Negara dan/atau kekayaan daerah

yang dipisahkan, tetapi ketersediaanya menjadi misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Pelayanan administratif juga dijelaskan secara rinci pada pasal 6 sebagai berikut :

- 1) Pelayanan administratif sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 3 huruf c merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- 2) Pelayanan administratif sebagaimana yang dimaksud pada ayat 1 meliputi:
  - a. Tindakan administrasi pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan undang-undang dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi dan/atau keluarga, kehormatan, martabat dan harta benda warga Negara.
  - b. Tindakan administrasi oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima layanan.

Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa bahwa ruang lingkup pelayanan publik terdiri dari pelayanan barang publik yang dapat diartikan sebagai pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah, pelayanan jasa publik yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja Negara dan/atau anggaran pendapatan belanja daerah dan pelayanan administratif merupakan pelayanan oleh penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### 4. Prinsip Pelayanan Publik

Sepuluh prinsip pelayanan publik diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Publik, kesepuluh prinsip tersebut adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

Proses pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan.

2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal ini meliputi:

- a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
- b) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
- d) Kepastian waktu

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan atau penyelesaian keluhan atau persoalan dalam melaksanakan pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan

Pemberian pelayanan harus bersifat disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## 5. Asas-asas Penyelenggara Pelayanan Publik

Asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan sebagai berikut:

1. Transparansi, artinya setiap pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, artinya pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, artinya pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
4. Partisipasi, artinya mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Tidak diskriminatif (kesamaan hak), artinya pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberian dan penerimaan pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

## 6. Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Menurut

Pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, memaparkan bahwa standar pelayanan adalah acuan kualitas sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, terjangkau, dan terukur. Komponen standar pelayanan publik dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 21 meliputi :

- a. Dasar Hukum;
- b. Persyaratan;
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- d. Jangka waktu penyelesaian;
- e. Biaya/tarif;
- f. Produk pelayanan;
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
- h. Kompetensi pelaksana;
- i. Pengawasan internal;
- j. Penanganan pengaduan, saran dan masukan;
- k. Jumlah pelaksana;
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
- m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bentuk dari bahaya, dan resiko keraguan;
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

Standar pelayanan menurut Kep.MENPAN No.63 Tahun 2003 sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan
2. Waktu Penyelesaian
3. Biaya Pelayanan
4. Produk Pelayanan
5. Sarana dan Prasarana
6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Pelaksanaan standar pelayanan publik harus memiliki tujuan yang nantinya akan dicapai, tujuan tersebut antara lain:

- a. Menjadi alat monitoring dan analisis terhadap kinerja pelayanan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan.
- b. Menjadi alat komunikasi yang efektif antara masyarakat pelanggan dengan penyedia langganannya.
- c. Memberikan fokus yang jelas.
- d. Memberikan informasi mengenai akuntabilitas pelayanan yang harus dipertanggung jawabkan oleh unit penyedia layanan.
- e. Menjadi alat bagi pengambilan keputusan. (LAN RI, 2005)

Dalam menyusun standar pelayanan, ada beberapa langkah yang harus diperhatikan, antara lain:

- a. Identifikasi pelayanan

Yang dilakukan dengan menelaah hal-hal yang berkenaan dengan:

- 1) Pelayanan yang diselenggarakan sesuai dengan tugas dan fungsi, baik yang langsung diberikan kepada masyarakat, kepada instansi lainnya maupun kepada unit lain secara internal.

- 2) Pelayanan yang sifatnya *care* (utama) dan sifatnya *supporting*.
- 3) Dasar hukum yang menjadi acuan.

b. Identifikasi pelanggan

Yang dilakukan dengan menelaah hal-hal sebagai berikut:

- 1) Pelanggan atau pengguna layanan atau target pelayanan yang langsung merasakan hasil pelayanan.
- 2) Pelanggan yang secara tidak langsung merasakan hasil pelayanan.
- 3) Dalam kaitan dengan pelayanan internal yang dilayani.
- 4) Dalam kaitan dengan instansi yang menjadi pelanggan.

c. Identifikasi harapan pelanggan

Harapan pelanggan ini meliputi kualitas, biaya dan waktu pelayanan. Kegiatan ini dapat dilakukan dengan mengadakan survei kepada pelanggan ataupun dengan identifikasi internal melalui penggalan informasi kepada pegawai yang terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan.

d. Perumusan visi dan misi pelayanan

Merumuskan visi dapat dilakukan melalui langkah-langkah berikut:

- 1) Membentuk kelompok/tim sebagai perwakilan seluruh staf yang ada dalam unit penyediaan pelayanan.
- 2) Pimpinan menjelaskan harapan-harapan yang ingin dicapai oleh organisasi melalui pelayanan yang diberikan.
- 3) Kelompok bekerja merumuskan visi pelayanan.
- 4) Hasil rumusan dipresentasikan.

e. Analisis proses dan prosedur, persyaratan, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan:

1) Analisis proses dan prosedur identifikasi

Mengidentifikasi keseluruhan aktivitas dalam pemberian pelayanan mulai saat pelanggan datang sampai pada pelanggan selesai menerima pelayanan.

2) Analisis persyaratan pelayanan

Mengidentifikasi persyaratan yang dibutuhkan pada setiap tahapan aktivitas dalam pemberian pelayanan.

3) Analisis sarana dan prasarana pelayanan

Mengidentifikasi sarana dan prasarana yang diperlukan dalam memberikan pelayanan.

4) Analisis waktu dan biaya pelayanan

Menentukan waktu yang diperlukan dan biaya dalam pemberian pelayanan.

5) Analisis mekanisme pengaduan

Analisis mekanisme pengaduan ditempuh dengan menelaah hal-hal berikut:

1. Sarana yang disediakan untuk menampung keluhan pelanggan (kotak surat, telepon bebas pulsa, unit khusus pengaduan dan sebagainya)
2. Prosedur yang harus dilalui dalam pengaduan untuk mendapatkan respon terhadap pengaduannya, dan lamanya respon yang akan diterima oleh pelanggan.

3. Pejabat yang berwenang mengambil keputusan dalam menangani pengaduan (LAN RI, 2005)

Adapun tambahan materi muatan standar pelayanan publik tersebut dimaksudkan untuk melengkapi. Pertimbangannya adalah cukup realistis dengan memasukkan materi muatan dasar hukum dapat memberikan ketidakpastian jaminan hukum atau legalitas dalam standar pelayanan tersebut. Dalam penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik, untuk itu harus mempertimbangkan aspek: kemampuan, kelembagaan dan aparat penyelenggara pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat setempat. Dengan demikian, standar pelayanan publik yang telah ditetapkan diharapkan dapat dilaksanakan dengan baik, terutama oleh para pelaksana operasional pelayanan yang berhadapan langsung dengan masyarakat, serta mudah dimengerti dan diterima oleh masyarakat.

### **7. Kualitas Pelayanan Publik**

Pada dasarnya tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut untuk memiliki kualitas pelayanan yang prima. Menurut Brady dan Conin dalam Afial (2009:88) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang diterima. Pendapat lain dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Samosir (2005:28) bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang diterimanya. Dari pengertian tersebut mengenai kualitas pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa

masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan pengalaman yang pernah dirasakan dengan apa yang diharapkan atas pelayanan tersebut.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Lupiyoadi dalam Karmani (2011:92), yaitu:

1. *Tangibles* (bukti fisik)

Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi serta kendaraan operasional. Dengan demikian bukti langsung/wujud merupakan satu indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat.

2. *Reliability* (kepercayaan)

Merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan. Menurut Lovelock, *reliability to perform the promised service dependably, this means doing it right, over a period of time*. Artinya, keandalan adalah kemampuan perusahaan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara tepat dan konsisten. Keandalan dapat diartikan mengerjakan dengan benar sampai kurun waktu tertentu. Pemenuhan janji pelayanan yang tepat dan memuaskan meliputi ketepatan waktu dan kecakapan dalam menanggapi keluhan pelanggan serta pemberi pelayanan secara wajar dan akurat.

3. *Responsiveness* (daya tanggap)

Merupakan sikap tanggap pegawai dalam memberikan pelayanan yang dibutuhkan dan dapat menyelesaikan dengan cepat. Kecepatan pelayanan

yang diberikan merupakan sikap tanggap dari petugas dalam pemberian pelayanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap ini merupakan suatu akibat akal dan pikiran yang ditunjukkan pada pelanggan.

4. *Assurance* (jaminan)

Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan untuk masyarakat bagi warganya terhadap resiko yang apabila itu terjadi akan dapat mengakibatkan gangguan dalam struktur kehidupan yang normal.

5. *Empathy* (empati)

Meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan pelanggan. Empati merupakan *individualized attention to customer*. Empati adalah perhatian yang dilaksanakan secara pribadi atau individu terhadap pelanggan dengan menempatkan dirinya pada situasi pelanggan.

Lima Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Lupiyoadi dalam Karmani (2011:92) diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pemberian pelayanan yang baik maka harus mampu memberikan pelayanan yang tepat, mudah, dan transparan yang sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga pelayanan sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

#### **D. Pelayanan Administrasi Kependudukan**

Pada dasarnya, pelayanan administrasi kependudukan memiliki peranan sangat penting dalam suatu pemerintahan dan pembangunan di suatu wilayah. Penyelenggaraan administrasi kependudukan diarahkan sebagai wujud pemenuhan hak asasi setiap orang di bidang pelayanan administrasi kependudukan, sebagai upaya peningkatan kesadaran penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemerintahan data statistik kependudukan dan statistik peristiwa kependudukan, adanya dukungan terhadap perencanaan pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemberian layanan publik tanpa diskriminasi. Sejalan dengan administrasi kependudukan, maka pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil sebagai sub-sub sistem pilar dari administrasi kependudukan perlu adanya penataan yang baik agar dapat memberikan manfaat dalam perbaikan sistem pemerintahan dan pembangunan. Pengelolaan pendaftaran penduduk merupakan tanggung jawab pemerintah Kabupaten/Kota, dimana dalam pelaksanaannya diawali dari Desa/Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk. Pelayanan administrasi tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pengguna layanan merasa mendapat pelayanan yang memuaskan.

Sistem administrasi kependudukan menurut Rahmawati (2010:56) merupakan sistem yang mengatur seluruh administrasi yang menyangkut masalah kependudukan pada umumnya. Dalam hal ini terkait tiga jenis pengadministrasian yaitu, pertama pendaftaran penduduk, kedua pencatatan sipil, dan ketiga

penginformasiannya. Ketiga sub sistem tersebut masing-masing memiliki pengertian dan definisi yang mampu memberikan gambaran tentang seluruh kegiatannya.

Pengertian pendaftaran penduduk sebagaimana yang telah tertuang dalam keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk, disebutkan bahwa pendaftaran penduduk adalah kegiatan pendaftaran atau pencatatan data penduduk beserta perubahannya, perkawinan, perceraian, kematian, dan mutasi penduduk, penertiban nomor induk kependudukan, nomor induk kependudukan sementara, kartu keluarga, kartu tanda penduduk, dan akta pencatatan penduduk serta pengelolaan data penduduk dan penyuluhan.

Melihat akan pentingnya pelayanan administrasi kependudukan, maka dalam undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi kependudukan, disebutkan bahwa yang dimaksudkan dengan administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, perekaman, pengelolaan dan pemutakhiran data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil untuk penertiban dokumen penduduk, pertukaran data penduduk dalam rangka menunjang pelayanan publik serta penyajian informasi kependudukan guna merumuskan kebijakan dan pembangunan.

Untuk menjamin adanya transparansi dan akuntabilitas di bidang kependudukan, maka pemerintah menetapkan suatu kebijakan dan sistem

informasi administrasi kependudukan. Berdasarkan Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004, yang dimaksud dengan Sistem Administrasi Kependudukan (SIAK) adalah :

Sistem informasi nasional yang memanfaatkan teknologi informasi komunikasi untuk memfasilitasi pengolahan informasi administrasi kependudukan di setiap lingkungan wilayah administrasi pemerintahan. Adapun kebijakan pengelolaan informasi administrasi kependudukan ini diarahkan untuk mewujudkan :

- 1) Peningkatan kualitas pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil;
- 2) Penyediaan data untuk perencanaan pembangunan dan pemerintahan;
- 3) Penyelenggaraan pertukaran data secara tersistem dalam rangka verifikasi dan individu dalam pelayanan publik. (Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 tentang pengertian SIAK)

Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil sebagai suatu sistem yang diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi Negara. Dari sisi kepentingan penduduk, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil memberikan pemenuhan hak-hak administratif seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif. Menurut Rahmawati (2010:58) administrasi kependudukan dan pencatatan sipil diarahkan untuk:

1. Memenuhi hak asasi manusia dalam bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil tanpa diskriminasi dengan pelayanan publik yang profesional;
2. Meningkatkan kesadaran penduduk akan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.
3. Memenuhi data statistik secara nasional mengenai peristiwa kependudukan dan peristiwa penting.

4. Mendukung perumusan kebijakan dan perencanaan pembangunan secara nasional, regional serta lokal. (Rahmawati, 2010:58)

Selain itu penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil bertujuan untuk:

- 1) Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen penduduk untuk setiap peristiwa pendudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk dan memberikan perlindungan status hak sipil penduduk;
- 2) Menyediakan data dan informasi kependudukan mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya;
- 3) Mewujudkan tertib administrasi kependudukan secara nasional dan terpadu serta menyediakan data penduduk yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. (Rahmawati, 2010:58).

Dengan melihat prinsip-prinsip diatas dapat menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil yang dikehendaki oleh Undang-Undang administrasi kependudukan melalui penerapan sistem informasi administrasi kependudukan. Sistem informasi administrasi kependudukan dimaksudkan untuk terselenggaranya administrasi kependudukan dalam skala nasional yang terpadu dan tertib, bersifat universal, permanen, wajib, dan berkelanjutan, terpenuhinya hak penduduk di bidang administrasi

kependudukan dan pencatatan sipil dengan pelayanan yang profesional, serta tersedianya data dan informasi secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir, dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan pada umumnya.

## **E. Inovasi**

### **1. Definisi Inovasi**

Inovasi merupakan salah satu hal yang berpengaruh terhadap berkembangnya sebuah organisasi. Beberapa instansi pemerintahan dan instansi non pemerintahan berlomba untuk menemukan inovasi-inovasi terbaru untuk meningkatkan kualitas organisasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru atau pembaharuan. Definisi inovasi menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Selain itu, ada beberapa pengertian inovasi yang dikemukakan pada pakarnya.

Menurut Hamel (Ancok, 2012:34) inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama memberi pengaruh signifikan terhadap cara sebuah

manajemen dijalankan. Sedangkan inovasi menurut West dan Farr (Ancok, 2012:34) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok organisasi, dan masyarakat. Begitu juga menurut pendapat Mas'ud Said (2007:27) bahwa inovasi yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja instansi tertentu dengan didukung oleh instansi lainnya yang terkait dan atau perbaikan cara kerja yang lebih berdayaguna dengan mengintegrasikan sumber daya sosial, sumber daya pegawai dan sumber daya kelembagaan yang telah menjadi isu-isu utama dalam dunia pemerintah dan segi-segi kehidupan yang harus diperbaharui.

Berdasarkan pendapat dari beberapa pakar diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwa inovasi adalah sebuah cara pembaharuan dalam rangka pengembangan organisasi lewat proses, manajemen, produk dan produk baru yang digunakan menggunakan teknologi dan penggunaan yang menunjang dalam penyelenggaraannya.

## **2. Tipologi Inovasi**

Inti dari inovasi adalah pembaharuan, baik itu dari konsep pelayanan hingga produk pelayanan yang digunakan oleh organisasi dalam mengevaluasi masalah-masalah yang ada pada proses pencapaian tujuan organisasi. Inovasi pelayanan yang ada di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo merupakan konsep baru dalam melayani pembuatan surat pindah. Pelayanan ini menggunakan proses dan cara yang baru.

Menurut Muluk (2008:44-45) berpendapat bahwa tipologi inovasi dari sektor publik adalah:

1. Inovasi produk layanan yang berasal dari perubahan bentuk maupun desain produk layanan;
2. Inovasi proses pelayanan yang berasal dari gerakan pembaharuan kualitas secara berkelanjutan yang mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi;
3. Inovasi metode pelayanan yang berarti dalam memberikan pelayanan terdapat cara baru;
4. Inovasi dalam strategi atau kebijakan yang mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berasal dari realita yang ada;
5. Inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).

Berdasarkan pendapat diatas, bisa ditarik kesimpulan bahwa ada 5 tipologi inovasi yaitu dari produk layanan, proses pelayanan, metode pelayanan, strategi atau kebijakan, dan interaksi sistem dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

### **3. Kategori dan Level Inovasi**

Dalam penyelenggaraannya, inovasi pelayanan memiliki kategorisasi level inovasi yang merupakan refleksi dari besarnya dampak yang ditimbulkan dari penyelenggaraan inovasi tersebut. Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:46) menjelaskan kategori level inovasi sebagai berikut:

a. Inovasi Inkremental

Berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Intinya sebagian besar inovasi berada dalam level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi incremental memainkan peran penting dalam pembaharuan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus-menerus.

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

Di lain sisi, ada konsep berbeda. Inovasi dibedakan pula dalam dua kategori yaitu *sustaining innovation* dan *discontinues (disruptif) innovation* menurut Cristensen & Laergreid (2001) dalam Muluk (2008:48) antara lain:

a. *Sustaining Innovation* (inovasi terusan)

Adalah 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)

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

Bisa ditarik kesimpulan inovasi pelayanan memiliki kategorisasi level inovasi yang merupakan refleksi dari besarnya dampak yang ditimbulkan dari penyelenggaraan inovasi tersebut.

#### 4. Prinsip Inovasi

Prinsip inovasi sebagaimana yang dikemukakan oleh Drucker (1993) yang dikutip oleh Ancok (2012:41-42) terdiri dari:

1. Inovasi merupakan sebuah usaha sistematis yang tujuannya jelas, yang dimulai dengan mengkaji peluang yang ada.
2. Inovasi berdasarkan perseptual (adanya kebutuhan yang nyata) dan juga konseptual. Berdasarkan konseptual bersumber dari pemikiran yang mendalam.
3. Inovasi harus dimulai dengan ide yang sederhana, mudah, dan fokus pada satu tujuan supaya berhasil.

4. Inovasi sebaiknya dimulai dengan inovasi kecil, bila telah berhasil dilanjutkan dengan yang lebih besar.

Bisa ditarik kesimpulan ada empat prinsip inovasi terdiri dari sebuah usaha yang sistematis, berdasarkan konseptual pemikiran yang mendalam, ide yang sederhana, dan dimulai dari yang kecil jika telah berhasil dilanjutkan menuju yang lebih besar.

### **5. Dampak Inovasi**

Sebuah inovasi dikatakan berhasil jika inovasi yang dilaksanakan memberikan dampak yang diinginkan. Menurut Arifin (2012:25) dampak ialah proses dimana terjadinya perubahan yang bisa mencakup banyak hal dalam kehidupan seperti perubahan sosial yang mencakup ekonomi, status, kondisi psikologis, berorientasi pada nilai-nilai dan norma, mobilitas sampai kepada kesensitifan dari pengaruh orang-orang asing dari luar. Islamy (2007:115) mengemukakan bahwa dampak adalah akibat-akibat dan konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakannya kebijakan dan program dan dampak dapat dilihat dari perubahan sikap dalam masyarakat. Sedangkan dampak dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti benturan, pengaruh kuat yang mendatangkan akibat (baik negatif maupun positif), benturan yang cukup hebat antara dua benda sehingga menyebabkan perubahan yang berarti dalam momentum (pusa) sistem yang mengalami benturan itu. Jadi dampak merupakan perubahan atau cara baru pelayanan dalam kegiatan organisasi, lembaga atau instansi yang berasal dari kebijakan atau inovasi.

Sedangkan inovasi organisasi menurut Sutarno (2012:134-135) mendefinisikan sebagai cara-cara baru dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam sebuah organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Jadi dapat disimpulkan dampak inovasi yaitu suatu perubahan dalam organisasi yang ditimbulkan dengan adanya inovasi atau cara baru program yang dapat dilihat dari perubahan sikap dalam masyarakat. Dampak inovasi dapat terjadi didalam (internal) maupun diluar (eksternal) organisasi.

#### **F. Aplikasi Berkas Mlaku Dewe**

Berkas Mlaku Dewe merupakan suatu sistem *web base* yang dapat diakses oleh semua masyarakat dan perangkat desa yang telah terintegrasi dengan Kecamatan melalui jaringan intranet dan internet. Pelayanan program dengan aplikasi Berkas Mlaku Dewe dilakukan dengan metode pengiriman berkas pemohon ke Kecamatan menggunakan sistem elektronik melalui website yang memanfaatkan fasilitas alat peminda berkas (*scanner*). Aplikasi Berkas Mlaku Dewe telah menerapkan program prosedur tanda tangan elektronik dan stempel elektronik pada output layanan. Widoyoko (2010:8) mengatakan bahwa, “Program diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang direncanakan dengan seksama dan dalam pelaksanaannya berlangsung dalam proses yang berkesinambungan, dan terjadi dalam suatu organisasi yang melibatkan orang banyak”. Dalam pengertian tersebut ada empat pokok unsur dapat dikategorikan sebagai program yaitu :

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

Program menurut Charles O.Jones dalam Nashir Budiman (1996:295) adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan, beberapa karakteristik tertentu yang dapat membantu seseorang untuk mengidentifikasi suatu aktivitas sebagai program atau tidak yaitu:

1. Program cenderung membutuhkan staf, misalnya untuk melaksanakan atau sebagai pelaku program.
2. Program biasanya memiliki anggaran tersendiri, program kadang biasanya juga diidentifikasi melalui anggaran.
3. Program memiliki identitas sendiri, yang bila berjalan secara efektif dapat diakui oleh publik.

Program yang baik adalah program yang didasarkan pada model teori yang jelas, yakni: sebelum menentukan masalah sosial yang ingin diatasi dan

melakukan interferensi, maka sebelumnya harus ada pemikiran yang serius terhadap bagaimana dan mengapa masalah terjadi dan apa yang menjadi solusi terbaik. Dengan begitu, program bukanlah sesuatu yang begitu saja muncul, namun harus dirumuskan terlebih dahulu secara matang dan penuh pertimbangan, melibatkan orang lain, atau disebut staf, sehingga program bisa terus berjalan secara berkesinambungan dan merupakan solusi atas suatu masalah. Dengan begitu program dapat berjalan dengan baik.

Berkas Mlaku Dewe menghasilkan dokumen hasil layanan tidak perlu lagi ditandatangani dan distempel secara basah oleh Camat. Karena dokumen tersebut telah diamankan menggunakan *QR Code*. *QR Code* dapat diverifikasi secara online untuk mengetahui keaslian dokumen hasil layanan. Penerapan tanda tangan elektronik dan stempel elektroniknya adalah dengan menggunakan aplikasi berbasis android pada ponsel Camat. Selain android, juga dapat dilakukan *via webside* dengan kode keamanan login yang telah diverifikasi.

Berkas Mlaku Dewe juga menerapkan *tracking system* atau pelacakan berkas pemohon untuk mengetahui sampai dimana berkas pemohon diproses. *Tracking system* ini dapat diakses oleh pemohon maupun perangkat desa yang berwenang khususnya dalam membuat surat pindah. Hal ini menyebabkan calo pelayanan menjadi tidak dibutuhkan dan berangsur-angsur hilang (*sumber: <http://sukodono.id>*).

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian adalah suatu kegiatan yang mempunyai tujuan untuk memecahkan atau menemukan jawaban terhadap suatu masalah. Dalam melakukan suatu penelitian diperlukan suatu metode penelitian yang mempunyai fungsi untuk memperoleh data yang relevan dengan tujuan penelitian serta untuk mengadakan pendekatan terhadap objek yang akan diteliti. Berdasarkan tujuan penelitian yang berkaitan dengan topik masalah yang akan diteliti dan supaya mempermudah dalam upaya pencarian data sehingga mampu memberikan informasi yang valid dengan masalah yang akan diteliti, maka jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif.

Penelitian deskriptif menurut Achmadi (1997:44) adalah suatu penelitian yang mengupayakan eksplorasi dan klarifikasi mengenai suatu fenomena atau kenyataan sosial. Sementara menurut Saukah, dkk (2010:28) mendefinisikan bahwa pendekatan kualitatif berusaha mengungkapkan gejala secara menyeluruh dan sesuai dengan konteks melalui pengumpulan data dari latar alami dengan memanfaatkan diri peneliti sebagai instrument kunci. Karakteristik penelitian dengan pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Biklen dalam Sugiyono (2011:13) adalah:

1. Dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data, dan peneliti adalah instrument kunci;
2. Peneliti kualitatif lebih bersifat deskriptif. Data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka;
3. Penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau *outcome*;
4. Penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif;
5. Penelitian kualitatif lebih menekankan makna (data yang teramati).

Sehubungan dengan penjelasan tersebut diatas, jika dikaitkan dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini, maka penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang mendiskripsikan atau menjelaskan peristiwa dan kejadian yang ada pada masa sekarang dan tidak dibuktikan dengan angka-angka melainkan uraian-uraian. Penggunaan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan jenis dan pendekatan penelitian yang cocok untuk mengetahui tentang inovasi pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW). Hasil penelitian diharapkan dapat menggambarkan secara utuh, menginterpretasikan permasalahan kemudian mengambil kesimpulan dan hasil penelitian disajikan dalam bentuk tulisan secara sistematis.

## **B. Fokus Penelitian**

Suatu penelitian haruslah memiliki fokus penelitian sebagaimana yang ditulis Moleong (2000:237) bahwa fokus penelitian memiliki dua maksud penelitian yaitu :

1. Penetapan fokus penelitian akan membatasi studi yang dibahas oleh peneliti.
2. Penetapan fokus penelitian berfungsi untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi (pemasukan-pengeluaran) suatu informasi yang diperoleh dilapangan. Dengan bimbingan dan arahan suatu fokus seorang peneliti tahu persis data dan informasi apa yang akan disimpulkan dan mana yang walaupun menarik karena tidak relevan tidak perlu dimasukkan kedalam sejumlah data yang sudah dikumpulkan.

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

1. Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe.

Untuk meneliti hal tersebut, perlu adanya klasifikasi sebagai berikut:

- a. Bentuk atau Produk Layanan
  - b. Proses Pelayanan
  - c. Metode Pelayanan
  - d. Strategi dan Kebijakan
  - e. Aktor dalam Pelayanan
2. Dampak dari pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe

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

Lokasi Penelitian disini yang dimaksud adalah merupakan tempat dimana peneliti akan melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini peneliti nantinya akan memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tema, masalah, serta fokus penelitian yang telah ditetapkan. Dalam penelitian ini peneliti mengambil lokasi di Kecamatan Sukodono, dengan pertimbangan Kecamatan Sukodono telah berhasil menjawab tuntutan masyarakat dibidang pelayanan publik yang berkualitas melalui pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang kemudian dikembangkan menjadi inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi yang terorganisir secara cepat, efektif dan efisien pada pelayanan perizinan atau non perizinan (sesuai dengan kewenangannya) yang dikenal dengan Berkas Mlaku Dewe (berkas jalan sendiri). Sedangkan yang dimaksud dengan situs penelitian adalah tempat dimana akan menangkap keadaan sebenarnya dari obyek yang akan diteliti guna memperoleh data. Dari penjelasan tersebut maka situs penelitian terletak di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo Jl. Raya Sukodono No. 30 dengan alasan bahwa di tempat ini dapat ditemukan/diperoleh data-data yang diperlukan untuk penulisan, selain itu Kantor Kecamatan Sukodono sebagai pelaksana Pelayanan Aplikasi “Berkas Mlaku Dewe”.

### **D. Sumber Data**

Untuk memperoleh hasil yang baik, peneliti berusaha memperoleh data yang sebenarnya dan sevalid mungkin sesuai dengan apa yang dikehendaki, yang

berasal dari sumber-sumber yang berkaitan atau terlibat dalam masalah yang teliti. “Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah tambahan data tambahan seperti dokumen dan lain-lain” (Loflan, dikutip oleh Moleong, 2011:157).

Dalam Penelitian ini, peneliti akan menggunakan data sumber sesuai dengan jenis data yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya pada saat melakukan penelitian, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya oleh peneliti. Data primer ini diperoleh dari orang-orang yang terkait langsung dengan permasalahan tanpa melalui perantara dan sumber data primer yang penulis gunakan adalah hasil wawancara dengan informan.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang mendukung data primer, yang diperoleh tidak secara langsung atau diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti, yang berupa catatan atau informasi yang berupa dokumen atau buku-buku ilmiah serta informasi yang berkaitan dengan objek penelitian, yaitu yang berkaitan dengan kegiatan perencanaan. Adapun data sekunder yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

- a. Dokumen Kantor Kecamatan
- b. Undang–Undang Dasar Negara Republik Indonesia
- c. Buku
- d. Internet

- e. Webside Kantor Kecamatan
- f. Dokumen

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data merupakan langkah penting dalam penelitian. Nazir (2011:174) menyatakan

Pengumpulan data tidak lain dari suatu proses pengadaan data primer untuk keperluan peneliti pengumpulan data merupakan langkah yang amat penting dalam metode ilmiah karena pada umumnya dapat dikumpulkan dan digunakan kecuali untuk peneliti, untuk menguji hipotesa yang telah dirumuskan. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### **1. Observasi**

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan dikutip oleh Sugiyono (2008:226), data yang akurat dan sesuai dengan fokus dan tujuan penelitian dapat diperoleh dengan cara mengamati secara langsung segala fenomena yang terjadi di lapangan.

#### **2. Wawancara**

Wawancara menurut Estebreg dikutip oleh Sugiyono (2008:231) merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu catatan peristiwa yang sudah berlalu. Menurut Sugiyono (2008:240), dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental seseorang. Dalam melakukan penelitian, peneliti memanfaatkan dokumen yang didapat dari lokasi penelitian untuk kemudian dipelajari dan memasukkannya kedalam hasil penelitian apabila memiliki keterkaitan dengan fokus yang sedang diteliti.

## **F. Instrumen Penelitian**

Menurut Basrowi dan Suwandi (2008:143), instrument penelitian merupakan alat yang digunakan dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh atau dipergunakan dalam penelitian. Adapun instrument yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Peneliti sendiri, yaitu dalam memperoleh data, peneliti sebagai instrument yang menyaksikan, mengamati, serta mencatat peristiwa-peristiwa yang berlangsung.
2. Pedoman wawancara, berupa daftar pertanyaan yang akan digunakan sebagai pedoman untuk mengarahkan dan mempermudah dalam melaksanakan wawancara dengan informan sehingga pertanyaan tidak keluar dari permasalahan yang diteliti.
3. Alat-alat penunjang, yaitu meliputi buku kecil untuk menulis catatan-catatan informasi di lapangan, peralatan tulis seperti bolpoin, penghapus bolpoin, serta alat bantu lain yaitu telepon genggam yang di dalamnya

terdapat aplikasi untuk merekam informasi serta kamera untuk mengambil gambar yang digunakan untuk bukti yang berkaitan dengan obyek penelitian.

### G. Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model analisis data Creswell. Pemilihan model analisis data tersebut dikarenakan mempermudah peneliti untuk menganalisis data yang diperoleh dengan teori yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Creswell (2012:247) menjelaskan bahwa analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis, dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Data digali terus-menerus melalui berbagai macam teknik pengumpulan data yaitu melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil data tersebut peneliti gunakan karena peneliti membutuhkan sebuah metode dan langkah-langkah yang tepat seperti halnya proses *coding* data dalam membantu proses penelitian untuk menemukan permasalahan yang peneliti tarik dari teori atau hasil perolehan data lapangan demi menjawab persoalan mengenai inovasi pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe. Pengumpulan data dilakukan hingga data terkumpul sesuai dengan kebutuhan penelitian, kemudian digambarkan dengan kata-kata atau kalimat. Penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan prosedur yang umum dan langkah-langkah khusus dalam analisis

data. Penelitian ini menggunakan metode analisis data spiral (Creswell 2015, 254-263) dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengorganisasi Data

Tahap awal dalam spiral analisis data ini, diawali dengan mengorganisir data dalam computer melalui MS.Word dan juga mengorversi file-file hasil wawancara pada informan menjadi satuan-satuan teks yang sesuai pada batasan masalah.

2. Membaca dan Membuat Memo (Memoing)

Setelah data diorganisir hasilnya dimaknai secara keseluruhan, dalam proses tersebut peneliti membuat catatan atau memo kecil di bagian tepi, catatan atau memo kecil yang berupa frasa pendek, ide atau konsep penting dalam pikiran analisis.

3. Mendiskripsikan, Mengklasifikasikan menjadi Kode dan Tema

Tahap ini peneliti membuat deskripsi detail, mengembangkan tema dan memberikan penafsiran menurut sudut pandang mereka dan perspektif yang ada dalam literatur. Prosesnya *coding* dimulai dengan mengelompokkan data teks menjadi katagori informasi yang lebih kecil, mencari bukti untuk kode tersebut, kemudian memberikan label pada kode tersebut, proses menjadikan tema dimulai dengan memilah data, memproduksinya menjadi serangkaian tema kecil yang dapat dikelola dan menulisnya menjadi narasi akhir.

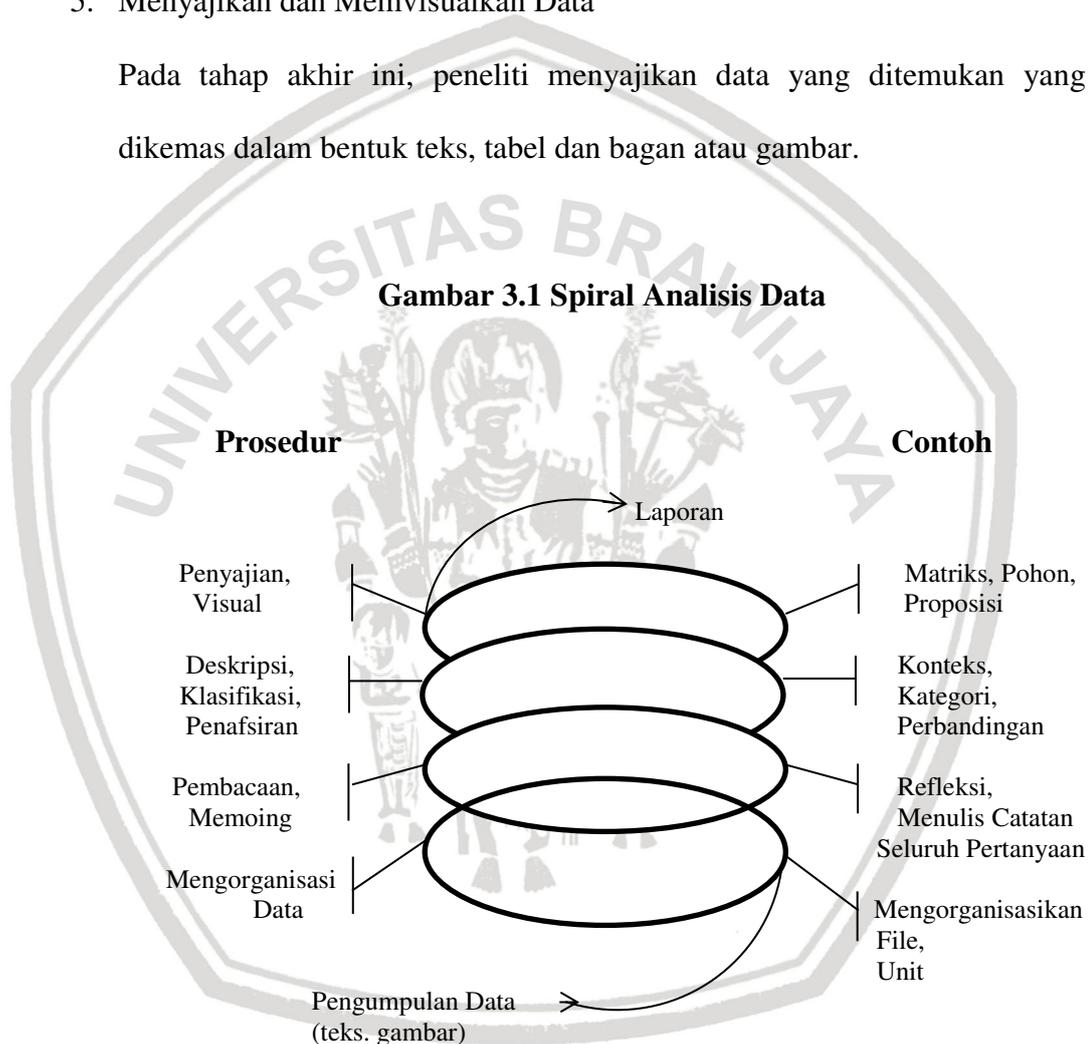
4. Menafsirkan Data

Proses ini dimulai dengan pengembangan kode, pembentukan tema dari kode tersebut, dan dilanjutkan pengorganisasian tema menjadi satuan abstraksi yang lebih luas untuk memaknai data.

5. Menyajikan dan Memvisualkan Data

Pada tahap akhir ini, peneliti menyajikan data yang ditemukan yang dikemas dalam bentuk teks, tabel dan bagan atau gambar.

**Gambar 3.1 Spiral Analisis Data**



Sumber: (Creswell, 2015:255)

## H. Keabsahan Data

Keabsahan data dilakukan untuk terjaminnya keakuratan data, data yang salah akan menghasilkan penarikan kesimpulan yang salah. Demikian pula sebaliknya, data yang valid akan menghasilkan kesimpulan hasil penelitian yang benar. Keabsahan data merupakan konsep sangat penting yang diperbaharui dari konsep kesahihan (validitas) dan keandalan (realibilitas) menurut versi positivisme dan disesuaikan dengan tuntutan pengetahuan, kriteria dan paradigmanya sendiri.

Penelitian menggunakan penelitian pendekatan kualitatif. Dalam penelitian ini pemeriksaan keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Teknik triangulasi merupakan teknik pemeriksaan keabsahan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Triangulasi dengan sumber berarti membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, Patton dalam Moleong (2014:330). Hal ini dapat dicapai dengan jalan :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara;
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi;
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu;
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah dan tinggi, orang berada, orang pemerintahan;

5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan (Moleong, 2014:331). Alat bantu atau alat pendukung ini penting artinya untuk membantu peneliti membuat laporan lengkap dan bukti kepada pihak lain bahwa penelitian memang telah dilakukan. Kesemuanya merupakan bukti-bukti fisik yang dapat dilihat oleh siapapun.



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

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

##### 1. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

###### a. Sejarah Singkat Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo

Sebagai suatu lembaga pemerintah yang berbasis pada pelayanan masyarakat, Kantor Kecamatan Sukodono bertanggung jawab untuk mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas pada masyarakat guna terciptanya aparatur Kecamatan yang profesional demi terwujudnya kesejahteraan masyarakat. Seperti lembaga layanan publik lainnya, setiap Kecamatan memiliki peran dan tanggung jawab penting dalam memberikan pelayanan terhadap warga yang berada di bawah naungannya. Dalam proses pelayanan tersebut setiap instansi pemerintahan (termasuk kecamatan) dibutuhkan kinerja yang lugas, cepat, praktis dan kredibilitas tinggi.

**Gambar 4.1 Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**



*Sumber: Kecamatan Sukodono Tahun 2017*

### **b. Kondisi Geografis Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

Kantor Camat Sukodono berada di JL. Raya Sukodono No. 30, Desa Pekarungan, Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo dengan kode pos 61258. Wilayah kerja Kantor Kecamatan Sukodono terletak di barat laut Kabupaten Sidoarjo yang berjarak kurang lebih 30 km dari Ibukota Propinsi. Kecamatan Sukodono merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, dengan wilayah yang berbatasan langsung dengan Kota Sidoarjo dan dekat dengan Kota Surabaya menjadikan Kecamatan Sukodono tumbuh dengan sangat pesat. Ini ditandai dengan banyaknya perusahaan yang berani berinvestasi di kecamatan Sukodono, banyaknya warga terampil yang dapat membuka lapangan kerja baru, hingga peremajaan fasilitas umum seperti jalan, jembatan, Kantor Kecamatan Sukodono dan Puskesmas Sukodono. Karena wilayah Kecamatan Sukodono bebas dari banjir maka kawasan ini sangat nyaman untuk dijadikan hunian.

### **c. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

#### **- Visi Kecamatan Sukodono**

Melalui Good Governance (kepemerintahan yang baik) dan Excellence Service (pelayanan prima) Menuju Masyarakat Sukodono yang Mandiri, Sejahtera dan Berkeadilan.

#### **- Misi Kecamatan Sukodono**

1. Menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif dan efisien.
2. Memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan murah kepada masyarakat.
3. Peningkatan pelayanan umum (Publik Servis), meliputi peningkatan infrastruktur, peningkatan pelestarian lingkungan hidup, peningkatan

pelayanan administrasi dan komunikasi, serta peningkatan pelayanan sosial budaya.

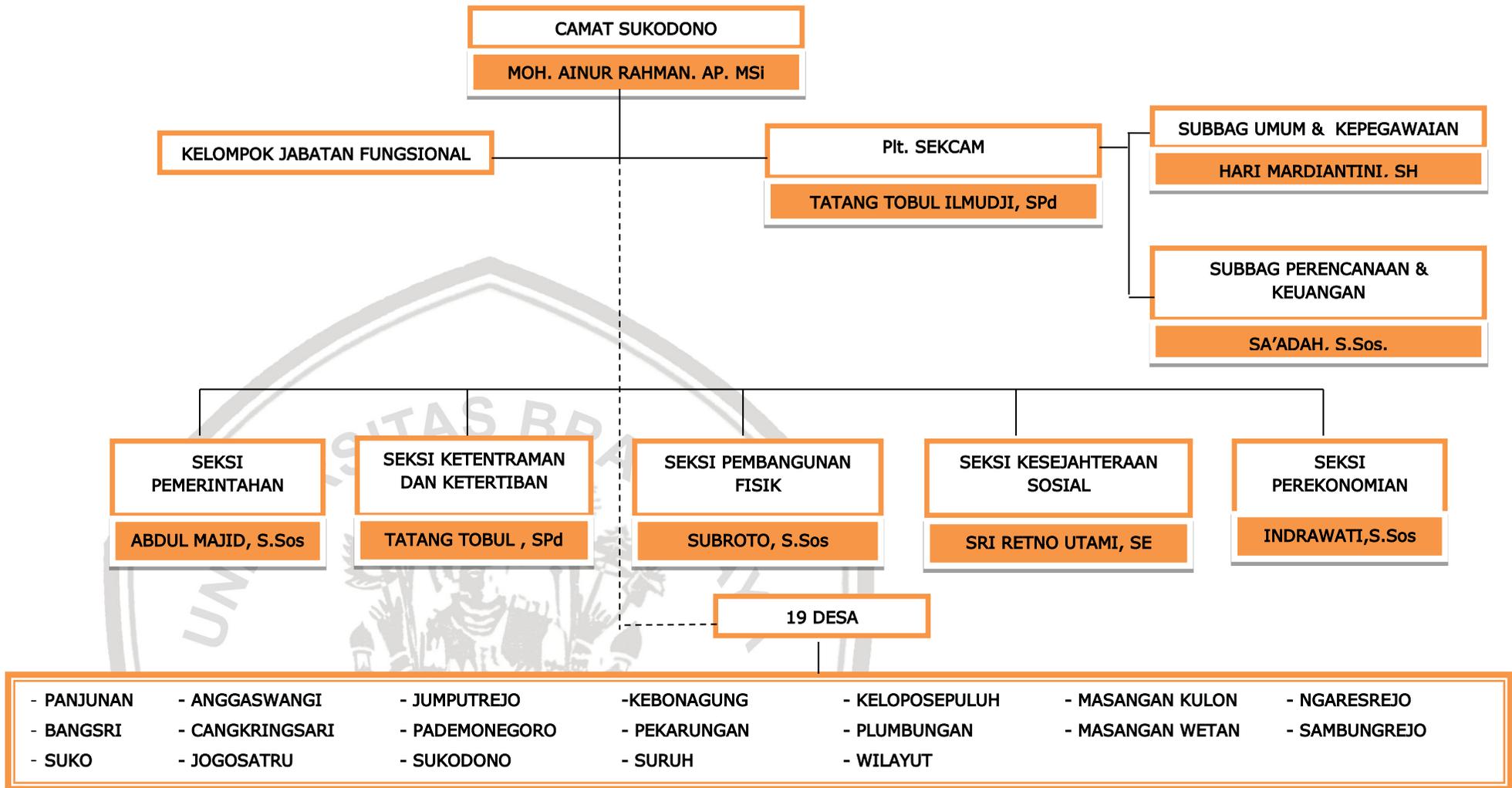
4. Mendorong terwujudnya proses pemberdayaan masyarakat.

#### **d. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi**

Berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 10 Tahun 2017 tentang perubahan atas peraturan Bupati Sidoarjo nomor 91 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Kecamatan di lingkungan pemerintah Kabupaten Sidoarjo, struktur organisasi Kecamatan Sukodono terdiri dari:

1. Camat
2. Sekretariat, membawahi:
  - a. Sub bagian umum dan Kepegawaian
  - b. Sub bagian perencanaan dan keuangan
3. Seksi Pemerintah
4. Seksi ketentraman dan ketertiban umum
5. Seksi Perekonomian
6. Seksi kesejahteraan dan sosial
7. Seksi pembangunan

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Sukodono



- |            |                 |                |              |                 |                  |               |
|------------|-----------------|----------------|--------------|-----------------|------------------|---------------|
| - PANJUNAN | - ANGGASWANGI   | - JUMPUTREJO   | -KEBONAGUNG  | - KELOPOSEPULUH | - MASANGAN KULON | - NGARESREJO  |
| - BANGSRI  | - CANGKRINGSARI | - PADEMONEGORO | - PEKARUNGAN | - PLUMBUNGAN    | - MASANGAN WETAN | - SAMBUNGREJO |
| - SUKO     | - JOGOSATRU     | - SUKODONO     | - SURUH      | - WILAYUT       |                  |               |

Berdasarkan Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor : 10 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Di Kabupaten Sidoarjo, Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo mempunyai tugas :

“Menyelenggarakan koordinasi kegiatan pemerintahan, pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan pemberdayaan masyarakat desa/ kelurahan”.

Adapun Pembagian Tugas dan Fungsi dalam struktur tersebut, yaitu:

**1) Camat**

Tugas:

- a. menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
- b. mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
- c. mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
- d. mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati;
- e. mengkoordinasikan pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum;
- f. mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh Perangkat Daerah di tingkat Kecamatan;
- g. menyelenggarakan kegiatan pelayanan administrasi terpadu kecamatan;
- h. membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan;
- i. melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja pemerintah kabupaten di kecamatan;

- j. melaksanakan tugas lain yang diamanatkan peraturan perundang-undangan;
- k. melaksanakan tugas yang dilimpahkan oleh Bupati untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten Sidoarjo;
- l. melaksanakan tugas lain yang diberikan Bupati sesuai dengan tugasnya.

Camat berwenang menerbitkan dan menandatangani:

- a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sesuai kewenangannya;
- b. Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS);
- c. legalisasi Salinan Dokumen Kependudukan;
- d. Kartu Ketenagakerjaan (AK I, AK II, AK III, AK IV, dan AK V);
- e. rekomendasi penutupan/ penggunaan jalan lokal/ desa;
- f. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro;
- g. Izin Gangguan (HO) Usaha Mikro; h. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Usaha Mikro.

## 2) Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris, mempunyai tugas:

Sekretariat Kecamatan mempunyai tugas membantu Camat dalam penyelenggaraan pemerintahan meliputi penyusunan perencanaan, pelaporan, ketatausahaan, kepegawaian, dan keuangan serta pelayanan umum.

Dalam Pelaksanaan tugas tersebut diatas, Sekretaris mempunyai Fungsi:

- a. penyusunan rencana program, pengumpulan dan pengelolaan data serta pelaporan;

- b. pengkoordinasian pelaksanaan tugas seksi- seksi;
- c. pelaksanaan kegiatan ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan dan keprotokolan;
- d. pengkoordinasian pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan;
- e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugasnya;

### **3) Subag Perencanaan dan Keuangan**

Subang Perencanaan dan Keuangan Mempunyai Tugas sebagai berikut:

- a. menyiapkan penyusunan perencanaan program;
- b. mengelola administrasi keuangan termasuk gaji pegawai;
- c. menyiapkan rencana kebutuhan anggaran;
- d. menyiapkan bahan monitoring, evaluasi dan menyusun laporan pelaksanaannya;
- e. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan sesuai dengan tugasnya.

### **4) Subag Umum dan Kepegawaian**

Subag Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. melaksanakan pelayanan surat menyurat, kearsipan, perpustakaan dan dokumentasi;
- b. melaksanakan pengelolaan sarana dan prasarana kantor;
- c. menerima permohonan pelayanan administrasi terpadu kecamatan;
- d. menerima dan mengkoordinasikan tindaklanjut pelayanan permohonan izin dan pengaduan masyarakat;
- e. melaksanakan administrasi kepegawaian;

- f. melaksanakan pembinaan kepegawaian;
- g. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Sekretaris Kecamatan sesuai dengan tugasnya.

#### 5) Seksi Pemerintahan

Seksi Pemerintahan mempunyai tugas Membantu Camat dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kegiatan bidang pemerintahan.

Dalam melaksanakan tugas tersebut, seksi pemerintahan memiliki Fungsi diantaranya:

- a. penyusunan rencana kegiatan di bidang pemerintahan;
- b. pelaksanaan teknis kegiatan bidang pemerintahan, meliputi:
  - 1. pengesahan pergantian antar waktu dan pemberhentian karena pergantian antar waktu anggota Badan Permusyawaratan Desa;
  - 2. evaluasi rancangan peraturan desa tentang APBDesa, pungutan, tata ruang dan organisasi pemerintah desa; 3. pengambilan sumpah dan janji anggota badan permusyawaratan desa;
- c. pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain dalam kegiatan bidang pemerintahan;
- d. pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas bidang pemerintahan;
- e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugasnya.

#### 6) Seksi Ketentraman dan Ketertiban

Seksi Ketentraman dan Ketertiban mempunyai tugas membantu Camat dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum.

Dalam melaksanakan tugasnya, seksi ketentraman dan ketertiban memiliki Fungsi sebagai berikut :

- a. penyusunan rencana kegiatan ketentraman dan ketertiban umum;
- b. pelaksanaan teknis kegiatan ketentraman dan ketertiban umum, antara lain:
  1. pembinaan ketentraman dan ketertiban umum;
  2. penegakan peraturan daerah dan peraturan bupati;
  3. pengawasan dan penertiban usaha (bangunan/ reklame liar);
  4. penanganan konflik sosial;
- c. memproses permohonan Izin Gangguan usaha mikro;
- d. pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain dalam kegiatan bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- e. pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugasnya.

#### 7) Seksi Perekonomian

Seksi Perekonomian mempunyai tugas membantu Camat dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kegiatan bidang perekonomian.

Dalam melaksanakan tugasnya, seksi perekonomian memiliki Fungsi sebagai berikut :

- a. penyusunan rencana kegiatan bidang perekonomian;
- b. pelaksanaan teknis kegiatan di bidang perekonomian, meliputi:
  1. pembinaan usaha ekonomi masyarakat;
  2. pembinaan Pedagang Kaki Lima.
- c. pemrosesan permohonan perizinan, meliputi:
  1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) Mikro;
  2. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) Usaha Mikro.
- d. pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain dalam kegiatan bidang perekonomian;
- e. pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas bidang perekonomian;
- f. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugasnya.

#### **8) Seksi Kesejahteraan Sosial**

Seksi Kesejahteraan Sosial mempunyai tugas membantu Camat dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan kegiatan bidang kesejahteraan sosial, agama dan kemasyarakatan.

Dalam menjalankan tugas tersebut diatas, seksi kesejahteraan sosial memiliki

Fungsi sebagai berikut :

- a. penyusunan rencana kegiatan bidang kesejahteraan sosial, agama dan kemasyarakatan;
- b. pelaksanaan teknis kegiatan bidang urusan kesejahteraan sosial, agama dan kemasyarakatan, meliputi:
  1. pembinaan lembaga sosial, agama dan kemasyarakatan;

2. pembinaan kegiatan sosial, agama dan kemasyarakatan;
- c. pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain dalam kegiatan bidang kesejahteraan sosial, agama dan kemasyarakatan;
- d. pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas bidang kesejahteraan sosial, agama dan kemasyarakatan;
- e. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugasnya.

#### **9) Seksi Pembangunan**

Seksi Pembangunan mempunyai Tugas Membantu Camat dalam perencanaan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan di bidang pembangunan dan lingkungan.

Dalam melaksanakan tugasnya , seksi pembangunan memiliki Fungsi sebagai berikut :

1. penyusunan rencana kegiatan di bidang pembangunan dan lingkungan;
2. pelaksanaan teknis kegiatan bidang pembangunan dan lingkungan, meliputi:
  1. pemeliharaan rutin dan insidental jalan lokal sekunder dan lingkungan sekunder;
  2. pemeliharaan rutin dan insidental drainase mikro di jalan lingkungan yang diperkotaan yaitu lingkup kelurahan (bukan desa) dan perumahan yang dibangun oleh pengembang;
  3. pemeliharaan insidental jalan kabupaten selain jalan protocol;
  4. pembinaan penanganan sampah domestik;
  5. pembinaan lembaga dan kegiatan pemeliharaan lingkungan hidup.

6. pemrosesan permohonan perizinan, meliputi:
  - a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) usaha mikro
  - b. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) rumah tinggal satu lantai dengan maksimal luasan bangunan 400 m<sup>2</sup> (empat ratus meter persegi);
7. pelaksanaan koordinasi dan kerjasama dengan lembaga dan instansi lain dalam kegiatan bidang pembangunan dan lingkungan;
8. pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas bidang pembangunan dan serta lingkungan;
9. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan tugasnya.

Dengan Struktur serta pembagian tugas dan fungsi baru yang cukup jelas dan mengacu pada peraturan yang berlaku diatas, diharapkan Kecamatan Sukodono dapat memberikan pelayanan prima ( *Excellent Service* ), Melayani dengan Hati Kepada Segenap masyarakat.

**e. Sumber Daya Kecamatan Sukodono**

**1) Sumber Daya Manusia**

Pegawai Negeri Sipil merupakan unsur dari aparatur sipil negara, abdi negara dan abdi masyarakat yang mempunyai tugas melaksanakan tugas pemerintahan dan pembangunan serta melayani kebutuhan masyarakat yang seantiasa berkembang dan dinamis, dengan kata lain Pegawai Negeri Sipil mempunyai peran yang cukup dominan dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan pembangunan dan pemerintahan. Oleh sebab itu pegawai negeri sipil

dituntut untuk mampu memanfaatkan dana, daya, sarana dan prasarana yang telah ditetapkan dengan hasil yang optimal.

Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dalam menjalankan tugas dan fungsinya didukung oleh berbagai sumber daya seperti : Sumber Daya Manusia (SDM); Sarana dan Prasarana Aparatur yang lengkap.

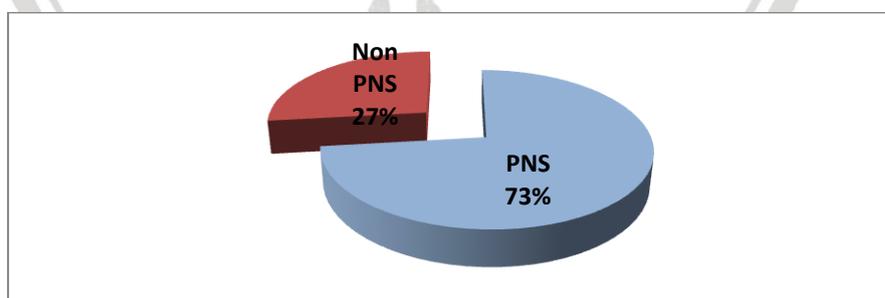
Jumlah Pegawai di Kecamatan Sukodono Selaku pelaksana urusan pemerintahan, pelayanan administrasi terpadu kecamatan dan pemberdayaan masyarakat desa/ kelurahan per 31 Mei 2017 sebanyak 40 Orang, dengan rincian sebagai berikut :

**Tabel 4.1**  
**Data Jumlah Pegawai Kecamatan Sukodono**

No	Keterangan	Jumlah
1	PNS	29
2	Non PNS	11
<b>JUMLAH</b>		<b>40</b>

*Sumber: Kecamatan Sukodono Tahun 2017*

**Gambar 4.3**  
**Grafik Jumlah Pegawai Kecamatan Sukodono**



Dari tabel dan grafik diatas dapat diketahui jumlah sumber daya aparatur pada Kantor Kecamatan Sukodono, dilihat dari jumlah pegawai PNS 29 orang (73%) dan Non PNS 11 orang (27%). Terdapat perbedaan motivasi dan disiplin

kerja pada pegawai PNS dan bukan PNS di Kantor Kecamatan Sukodono. Dan pengamatan yang saya lakukan ditemukan pula bahwa motivasi dan disiplin kerja pegawai bukan PNS lebih tinggi dari pada pegawai PNS.

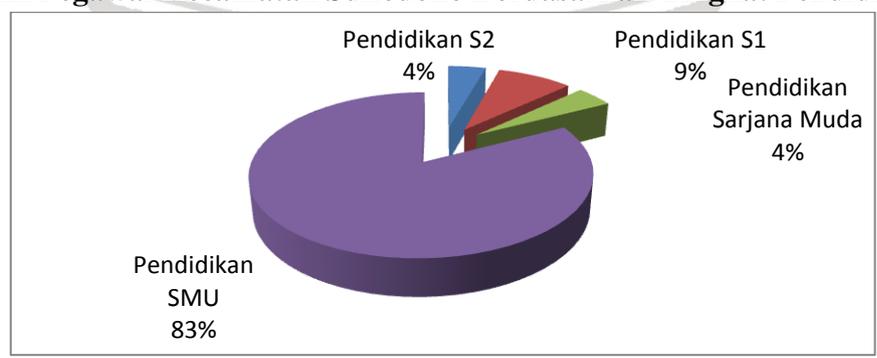
Berdasarkan hasil pengamatan yang saya lakukan, diketahui bahwa motivasi kerja pegawai PNS rendah karena pekerjaan yang dilakukan sehari-hari dianggap tidak menarik atau menantang dan pekerjaan yang dilakukan hanya sebagai rutinitas yang membosankan. Persebaran jumlah SDM manusia di Kantor Kecamatan Sukodono berdasarkan pendidikan dapat dilihat dalam tabel dan grafik dibawah ini:

**Tabel 4.2**  
**Jumlah Pegawai Kecamatan Sukodono Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah
1	Pendidikan S2	1
2	Pendidikan S1	8
3	Pendidikan Sarjana Muda	1
4	Pendidikan SMU	19
<b>JUMLAH</b>		<b>29</b>

Sumber: Kecamatan Sukodono Tahun 2017

**Gambar 4.4**  
**Grafik Pegawai Kecamatan Sukodono Berdasarkan Tingkat Pendidikan**



Dilihat dari tingkat pendidikan pegawai pada Kantor Kecamatan Sukodono sangat berpotensi untuk memiliki pengetahuan dan sikap profesional yang tinggi untuk mengembangkan pelayanan kepada masyarakat, serta peningkatan pengetahuan dan keahlian untuk mengisi formasi jabatan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan sebagai mana yang dilihat dari tabel dan grafik di atas, jumlah pegawai dengan tingkat pendidikan SMU yang paling banyak 19 orang, tingkat pendidikan sarjana (S1) dengan jumlah 8 orang, tingkat pendidikan Sarjana Muda berjumlah 1 orang, dan yang terakhir tingkat pendidikan sarjana (S2) berjumlah 1 orang. Selanjutnya keadaan sumber daya aparatur pada Kantor Kecamatan Sukodono berdasarkan pangkat atau golongan dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

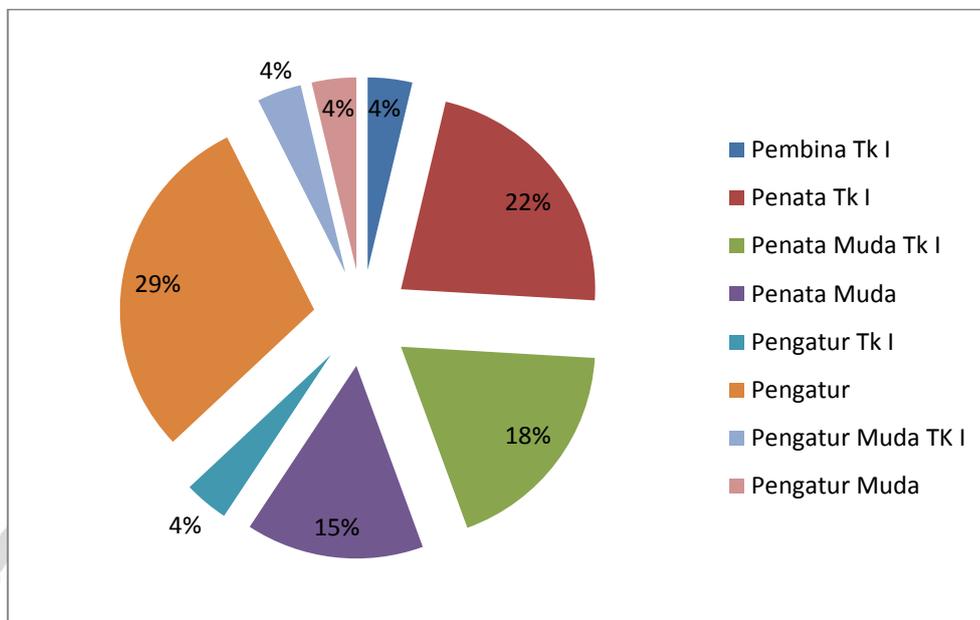
**Tabel 4.3**  
**Jumlah Pegawai Kecamatan Sukodono Berdasarkan Pangkat**  
**Tingkat Pendidikan Perjenjangan** **Jumlah**

	<b>Tingkat Pendidikan Perjenjangan</b>	<b>Jumlah</b>
1	Pembina Tk I ( IV/b)	1
2	Penata Tk I ( III/d)	6
3	Penata Muda Tk I ( III/b )	5
4	Penata Muda ( III/a )	4
5	Pengatur Tk I ( II/d)	1
6	Pengatur ( II/c)	8
7	Pengatur Muda Tk I ( II/b )	4
8	Pengatur Muda ( II /a )	1
<b>JUMLAH</b>		<b>29</b>

*Sumber: Kecamatan Sukodono 2017*

Gambar 4.5

Grafik Pegawai Kecamatan Sukodono Berdasarkan Pangkat



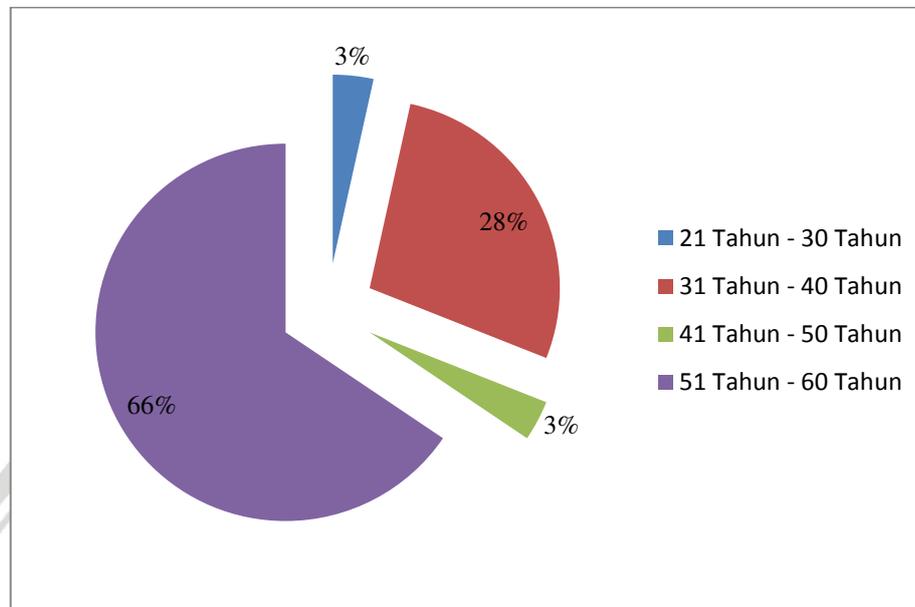
Sebagaimana diketahui bahwa latar belakang dan tingkat pendidikan seseorang sangat berpengaruh terhadap pengetahuan dan pemahaman dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab. Untuk mengetahui keadaan sumber daya aparatur pada Kantor Kecamatan Sukodono berdasarkan rentang usia dapat dilihat pada tabel dan grafik berikut:

Tabel 4.4  
Jumlah Pegawai Kecamatan Sukodono Berdasarkan Rentang Usia

No	Rentang Usia	Jumlah
1	21 Tahun – 30 Tahun	1
2	31 Tahun – 40 Tahun	8
3	41 Tahun – 50 Tahun	1
4	51 Tahun – 60 Tahun	19
<b>JUMLAH</b>		<b>29</b>

Sumber: Kecamatan Sukodono Tahun 2017



**Gambar 4.6****Grafik Pegawai Kecamatan Sukodono Berdasarkan Rentang Usia**

Dari tabel dan grafik di atas dapat diketahui jumlah sumber daya aparatur pada Kantor Kecamatan Sukodono, dilihat dari rentang usia paling banyak 51-60 tahun berjumlah 19 orang (66%), usia 31-40 tahun berjumlah 8 orang (28%), usia 41-50 tahun berjumlah 1 orang (3%), dan yang terakhir usia 21-30 tahun berjumlah 1 orang (3%). Dengan jumlah pegawai pada usia produktif yang mencapai lebih dari 50% dengan tingkat pendidikan diatas, diharapkan Kecamatan Sukodono dapat melaksanakan dengan baik tugas pokok dan fungsi sebagai organisasi perangkat daerah yang berorientasi pada pelayanan masyarakat.

**2) Sumber Daya Sarana dan Prasarana**

Untuk mempermudah pelaksanaan tugas sehari-hari dan menyelesaikan tugas dengan baik dan benar, maka diperlukan sarana dan prasarana yang memadai serta dalam keadaan yang cukup baik guna mendukung kelancaran pelaksanaan kegiatan di masing-masing unit organisasi. Hal ini merupakan bagian

yang tidak dapat dipisahkan dalam menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas, sehingga tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya dapat terselesaikan dengan tepat, cepat dan akurat. Adapun sarana dan prasarana yang ada di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo per 31 Desember 2016 adalah sebagai berikut :

**Tabel 4.5**  
**Sarana Prasarana Milik Kecamatan Sukodono**

No	Sarana Prasarana	Jumlah	Satuan	Kondisi
1	Kendaraan roda empat	4	Unit	Baik
2	Kendaraan roda dua	14	Unit	Baik
3	Komputer	16	Unit	Baik
4	AC	18	Unit	Baik
5	Laptop	13	Unit	Baik
6	Mesin Antrian	1	Unit	Baik
7	Brankas	1	Unit	Baik
8	Printer	10	Unit	Baik
9	Printer Cetak E-KTP	2	Unit	Baik
10	Rak Arsip	3	Unit	Baik
11	Server	1	Unit	Baik
12	Pesawat HT	5	Buah	Baik
13	Pesawat Reg (Radio)	1	Buah	Baik
14	Audio/video	6	Unit	Baik
15	Buku Bacaan		Unit	Baik
16	Tablet	2	Unit	Baik

No	Sarana Prasarana	Jumlah	Satuan	Kondisi
17	Server	1	unit	Baik
18	Switch	1	unit	Baik
19	Router	1	unit	Baik

*Sumber: Kecamatan Sukodono Tahun 2017*

Dari data sarana dan prasarana tersebut diatas, mayoritas dalam kondisi baik, sehingga dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepada kecamatan sukodono. Serta agar kecamatan sukodono dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang sejalan dengan motto pelayanan kecamatan sukodono yaitu “melayani dengan hati”.

### 3) Sumber Daya Lainnya

Sumber daya lain yang ada pada kecamatan sukodono yaitu berupa perangkat lunak ( software ) pelayanan yang diberi nama BMW atau “ Berkas Mlaku Dewe “ yaitu sebuah software pelayanan online yang terintegrasi dengan masing masing desa di seluruh wilayah kecamatan sukodono. Semua data kependudukan disimpan di server yang ada di kecamatan.

Selain itu , rasa kebersamaan dan *sense of belonging* yang ada pada semua karyawan kecamatan sukodono adalah sumber daya yang tak kalah penting dalam menunjang kinerja pelaksanaan tugas pokok dan fungsi sesuai SOTK yang baru.

### f. SOP (Standar Operasional Prosedur)

Bahwa untuk menjamin kepastian penyelenggaraan pelayanan dilaksanakan dengan baik sesuai ketentuan dan tidak diskriminatif kepada seluruh masyarakat di Kecamatan Sukodono, maka dipandang perlu menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan dengan Keputusan CamatSukodono.

**Tabel 4.6**  
**SOP Penerbitan Surat Pindah (BMW)**

	PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO	Nomor SOP	3
	KECAMATAN SUKODONO	Tanggal Pembuatan	10 Maret 2017
		Tanggal Revisi	-
		Tanggal Pengesahan	25 Maret 2017
		Disahkan Oleh	Camat Sukodono

**S O P PENERBITAN SURAT PINDAH ( BMW )**

Dasar Hukum		Kualifikasi Pelaksanaan							
1. Undang – undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan 2. Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 Tentang Penerapan KTP Berbasis NIK Secara Nasional 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan 4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota 5. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 21 Tahun 2008 organisasi dan Tata Kerja Kecamatan di Kabupaten Sidoarjo 6. Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Sidoarjo Kepada Camat.		1. Camat 2. Sekcam 3. Kasubag Umum dan Kepegawaian 4. Operator ( CS)							
Keterkaitan		Peralatan/Perlengkapan							
Administrasi kependudukan dan Administrasi lainnya yg membutuhkan identitas penduduk yang sah dan benar		1. Ruang Tunggu 2. 1 set komputer 3. Ruang Arsip 4. Ruang Loket							
Peringatan		Pencatatan dan Pendataan							
1. Akurasi data dan Validitas Penduduk/ Pemohon sebagai dasar Identitas resmi yang diakui diseluruh Indonesia, kesalahan inputing/ updating data mengakibatkan permasalahan;		1. Form F-108 2. Sist.SIAK 3. Data BasePenduduk							
NO	URAIAN PROSEDUR	PELAKSANA				MUTU BAKU			KET
		Operator (CS)	Kasubag Kepeg	Sekcam	Camat	Persyaratan	Waktu	Output	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	Berkas diterima oleh Operator dan dikoreksi dan diferifikasi.	Ferifikasi				1. KK asli 2. KK 3. Foto Copy Izasah, Akte Surat Nikah	2 Menit		
2	Selanjutnya di terima oleh Kasubag Kepeg untuk di ACC					1	1 Menit		
3	Selanjutnya di terima oleh Sekcam untuk di ACC						1 Menit	Kelengkapan berkas	
4	Selanjutnya di terima oleh Camat untuk di ACC						1 Menit		
5	Selanjutnya di terima oleh Kasubag Kepeg untuk di ACC						1 Menit		
6	Petugas Operator menyerahkan Surat Pindah kepada pemohon							Surat Pindah	

Sumber: Kecamatan Sukodono Tahun 2017

### g. Standar Pelayanan Publik (SPP) Surat Pindah

Standar Pelayanan Publik pada Kecamatan Sukodono adalah merupakan suatu bentuk komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan pada Kecamatan Sukodono untuk memberikan pelayanan yang prima atau berkualitas kepada masyarakat. Dengan ditetapkannya Standar Pelayanan Publik (SPP) pada Kecamatan Sukodono juga sebagai tolok ukur dan pedoman bagi pemberi pelayanan maupun bagi penerima pelayanan di tingkat kecamatan.

#### a) Persyaratan:

- 1) Membawa surat pengantar pindah dari Kepala Desa setempat (Form F- 108)
- 2) Membawa pas photo ukuran 3 x 4 cm berwarna sebanyak 4 (empat) lembar
- 3) Membawa KK dan KTP asli
- 4) Membawa SKCK dari kepolisian (bagi yang pindah keluar kabupaten).

#### b) Biaya:

- Tidak dipungut biaya (*Gratis*)

#### c) Tempat dan Waktu Pelayanan:

Tempat pelayanan di : Kantor Kecamatan Sukodono

Waktu pelayanan :

##### 1. Pelayanan Pagi Hari

Hari : Senin s/d. Jum'at

Pukul : 07.00 WIB s.d. 15.30 WIB

##### 2. Pelayanan Malam Hari

Hari : Senin dan Rabu

Pukul : 17.00 WIB s.d. 20.00WIB

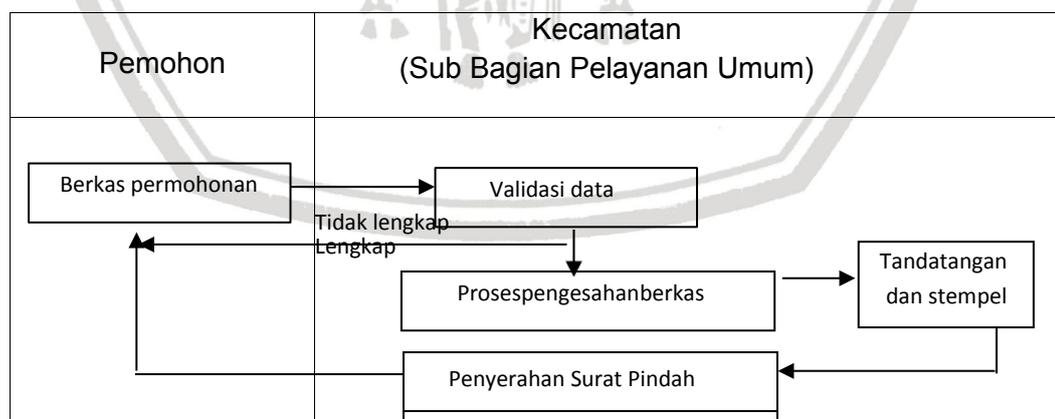
d) Lamanya Waktu Pelayanan:

Pembuatan Surat Pindah paling lama 1 (satu) hari.

e) Prosedur Pengajuan:

- 1) Pemohon membawa berkas surat pindah keluar termasuk mengisi blanko permohonan untuk disahkan oleh RT/RW dan Kepala Desa setempat;
- 2) Pemohon mengajukan berkas surat pindah keluar dimaksud ke Kantor Kecamatan Sukodono untuk divalidasi dan disahkan oleh Camat.
- 3) Kecamatan (sub bagian pelayanan umum) melakukan validasi dan mengesahkan data pemohon, jika berkas lengkap dan valid, berkas akan segera diproses, apabila tidak lengkap atau tidak valid, berkas dikembalikan kepada pemohon;
- 4) Surat pindah keluar diserahkan ke pemohon untuk diteruskan ke Dispenduk Capil (apabila pindah keluar kabupaten).

f) Alur atau Prosedur Layanan:



g) Spesifikasi Produk atau Hasil Pelayanan Yang Akan Diterima Oleh

Pemohon: Surat Keterangan Pindah yang ditanda tangani Camat.

h) Kompetensi Petugas:

- Mempunyai pengetahuan tentang Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Sidoarjo khususnya di Kecamatan Sukodono;
- Mempunyai keterampilan mengenai tata cara pengoperasian komputer program aplikasi perkantoran dan aplikasi SIAK;
- Mempunyai sikap sigap, menarik, antusias, ramah, dan teliti;
- Jumlah tenaga terdiri dari 2 (dua) orang petugas pelayanan KK.

i) Sarana atau Prasarana:

- Gedung atau ruang pelayanan yang memadai;
- 3 (tiga) unit komputer khusus untuk pelayanan administrasi kependudukan;
- Ruang tunggu pelayanan yang nyaman;
- LCD TV 32” untuk ruang tunggu pelayanan;
- 2 (dua) unit AC untuk ruang tunggu pelayanan;
- Kamar mandi pengunjung.

j) Pelayanan Informasi dan Pengaduan:

- Kantor Kecamatan Sukodono Jl. Raya Sukodono No.  
30 Telp./FAX (031)8830969

Email atau Facebook:

[kecamatan.sukodono@gmail.com](mailto:kecamatan.sukodono@gmail.com) SMS Center: (031) 9 222 12 12

- Menyediakan kotak saran

## **2. Gambaran Umum Desa Suruh Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

### **a. Kondisi Geografis Desa Suruh Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

Desa Suruh berada di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo Propinsi Jawa Timur. Desa Suruh memiliki luas Wilayah 231.29 km<sup>2</sup>, yang secara administratif pemerintah terbagi menjadi 5 RW dan RT 18 dengan jumlah penduduk 3.654 Jiwa. Desa Suruh terdiri dari hamparan daratan tanah darat yang sebagian tanah sawah pertanian. Desa Suruh dilewati oleh aliran sungai diujung barat sampai timur sepanjang 1 km yang digunakan sebagai irigasi pengairan lahan persawahan sekaligus untuk pembuangan air hujan dari semua penjuru desa. Desa Suruh tergolong wilayah yang dekat dengan sarana transportasi udara yaitu bandara Lanudal Juanda sekitar 1 m sebelah utara desa Suruh. Desa Suruh juga tergolong desa-desa diwilayah pesisir, namun posisinya masih sekitar 2,7 km dari tepi laut Jawa yang berada pada arah Timur Desa.

### **b. Visi dan Misi Desa Suruh Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

#### **- Visi Desa Suruh**

“Menjalankan Tatanan Pedesaan yang Seimbang, Menjaga Kemajemukan Kehidupan Masyarakat Mandiri, Adil, Berkarya dan Membentuk Kearifan Lokal sebagai Nilai dan Modal Menghadapi Globalisasi.”

#### **- Misi Desa Suruh**

1. Meningkatkan kesejahteraan yang merata
2. Meningkatkan kepedulian dan kesadaran terhadap lingkungan sosial
3. Meningkatkan rasa tanggungjawab serta menjaga keamanan dan kebersihan desa

4. Memberikan dan mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat.
5. Meningkatkan rasa nilai gotong royong, toleransi serta etos kerja
6. Membangun karakter yang berlandaskan ideologi pancasila
7. Menjaga serta menjalankan tradisi dan kebudayaan desa

### **3. Gambaran Umum Desa Suko Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

#### **a. Kondisi Geografis Desa Suruh Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

Konon jaman dulu ada Sekeluarga yang berjalan jauh dan menemukan Buah Ketapang yang kemudian memakannya karena saat itu mereka tidak memiliki makanan karena banyaknya buah ketapang di daerah tersebut sekeluarga tersebut kemudian memutuskan untuk tinggal di daerah tersebut dan mencoba menggarap lahan yang menurut mereka jika lebih subur jika ditumbuhi pohon ketapang. Luas wilayah Desa Suko dengan luas wilayah 184,14 Ha. Desa Suko terdiri dari Tiga dusun yaitu: Dusun Suko, Dusun Legok dan Dusun Ketapang. Perangkat Desa menurut jenis jabatannya di Desa Suko terdiri dari 1 Kepala Desa, 1 Sekretaris Desa, Kasi Pemerintahan, Kasi Pembangunan, Kasi Pelayanan Umum, Kasi Kesra, Staff Sekretariat dan 3 Kepala Dusun. Desa Wilayut terdiri dari 10 Rukun Warga (RW) dan 46 Rukun Tangga (RT) dan menjadi salah satu Wilayah terpadat di Kecamatan Sukodono

#### **b. Visi dan Misi Desa Suruh Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo**

##### **- Visi Desa Suko**

Mewujudkan Desa SUKO yang cerdas dan berahlak mulia, profesional, serta Peningkatan Pembangunan yang berwawasan lingkungan

- **Misi Desa Suko**

1. a. Mengembangkan SDM yang handal dan terampil  
b. Memperluas aksesibilitas Layanan Kesehatan dan Pendidikan Masyarakat  
c. Meningkatkan kegiatan keagamaan dan nilai-nilai budaya Lokal
2. Meningkatkan aksesibilitas kapasitas dan kualitas layanan publik
3. Meningkatkan ketersediaan dan kualitas sarana prasarana Desa

**B. Penyajian Data Fokus Penelitian**

**1. Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe**

Inovasi pelayanan sebagai salah satu fokus penelitian ini karena merupakan suatu model yang memberikan perubahan bagi setiap instansi yang menerapkannya, dimana inovasi pelayanannya meliputi: (1) bentuk atau produk layanan, (2) proses pelayanan, (3) metode pelayanan, (4) strategi dan kebijakan, (5) aktor dalam pelayanan.

Dalam melaksanakan aplikasi Berkas Mlaku Dewe yang dilaksanakan oleh Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, dapat dikemukakan sebagai berikut:

**a. Bentuk atau Produk Layanan**

Bentuk atau produk layanan merupakan hasil terpenting dalam suatu pelayanan administrasi kependudukan. Bentuk atau produk layanan publik sebelum adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe yaitu kurangnya efektif dan efisien dikarenakan produk layanan yang kurang mendukung. Sebelum adanya aplikasi

Berkas Mlaku Dewe bentuk atau produk layanan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo seperti gambar dibawah ini:

**Gambar 4.7 Surat Keterangan Pindah WNI**

**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO**  
**KECAMATAN SUKODONO**  
 Jl. Raya Sukodono No. 30 Telp. (031) 8830969  
 Email : Sukodono@sidoarjokab.go.id  
 SUKODONO - SIDOARJO

Sukodono, 04 Januari 2016

Kepada  
 Yth. Sdr. Kepala Dinas Kependudukan  
 dan Pencatatan Sipil Kab. Sidoarjo  
 di-  
**SIDOARJO**

**DAFTAR - PENGANTAR**  
 Nomor : 475 / /404.7.10/2016

NO	JENIS SURAT YANG DIKIRIM	BANYAKNYA	KETERANGAN
1.	Keterangan Pindah Sdr. MOCH IKHWAN  FC. AKTE : - FC. IJAZAH : Ada FC. SURAT NIKAH : Ada FC. SURAT CERAI : - SURAT PERNYATAAN YBS : -  NO. KK. SIAK. 3515142701095952 NO. NIK. SIAK. 3515141307820002  NO. SKPWNI/3515/04012016/0028  <u>Alamat Tujuan Pindah Ada</u> Alamat asal : Desa : Bangsri Kecamatan : Sukodono Kabupaten : Sidoarjo	1 (satu) Bendel	Dikirim dengan hormat untuk menjadikan periksa

CAMAT SUKODONO

Pindah Luar kota →  
**MOHAMMAD AINUR RAHMAN, AP.M.Si**  
 Pembina Tk.1  
 NIP. 19750422 1993111 001

Bentuk atau produk layanan yang ada di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo kurang efektif. Oleh karena itu mengenai hal tersebut, peneliti mewawancarai tentang pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono sebelum adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe, yaitu Ibu Winda Wandan Sari sebagai operator pelayanan Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo mengatakan:

“Bentuk atau produk layanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sebelum adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe berupa surat keterangan pindah dengan tanda tangan dan stempel basah dari Camat. (Hasil wawancara 08 februari 2018).

Menurut Standar Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Sukodono tahun 2017 bentuk atau produk layanan awal bulan September 2016 menerapkan aplikasi Berkas Mlaku Dewe dalam pembuatan surat pindah. Berikut dipaparkan bentuk atau produk layanan surat pindah melalui aplikasi Berkas seperti gambar di bawah ini:

**Gambar 4.8 Surat Keterangan Pindah WNI**

**PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
KECAMATAN SUKODONO**  
Jalan Raya Sukodono NO 30 Telp. (031) 8830969  
Email : sukodono@sidoarjokab.go.id  
SUKODONO - SIDOARJO

PROVINSI : JAWA TIMUR (35)  
KABUPATEN / KOTA : SIDOARJO (15)  
KECAMATAN : SUKODONO (14)  
DESA / KELURAHAN : Suruh

**SURAT KETERANGAN PINDAH WNI**  
Antar Desa  
NO. SKPWNI 3515/31012018/0037

**DATA DAERAH ASAL**  
1. Nomor Kartu Keluarga : 3515141001120004  
2. Nama Kepala Keluarga : SARI BUDIONO  
3. Alamat : PRUMPON  
a. Provinsi : JAWA TIMUR b. Kabupaten / Kota : KABUPATEN SIDOARJO  
c. Kecamatan : SUKODONO d. Desa / Kelurahan : Suruh  
KodePos : 61258 Telpon : -

**DATA KEPINDAHAN**  
1. Alasan Pindah : Keluarga  
2. Alamat Tujuan : Kweni  
a. Provinsi : JAWA TIMUR b. Kabupaten / Kota : KABUPATEN SIDOARJO  
c. Kecamatan : SUKODONO d. Desa / Kelurahan : Anggaswangi  
KodePos : 61258 Telpon : -  
3. Klasifikasi Pindah : Antar Desa  
4. Jenis Kepindahan : Anggota Keluarga  
5. Status KK yang tidak Pindah : Nomer KK tetap  
6. Status KK Bagi yang Pindah : Membuat KK baru  
7. Keluarga yang pindah : 1 Orang

No	NIK	NAMA	Masa Berlaku KTP S/D	SHDK
1	3515140504920003	HARIYANTO		

*\*) Surat Keterangan berlaku 30 Hari, Sejak tanggal Diterbitkan*

Sidoarjo, 31 Januari 2018  
Dikeluarkan Oleh:  
A.N DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL  
CAMAT SUKODONO

Pemohon  
HARIYANTO

MOR. ANUR RAHMAN, AP, M.Si.  
NIK. 13750422-4993111001

Bentuk atau produk layanan yang ada di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo sudah baik. Gambaran yang baik dapat dilihat dari bentuk atau produk layanan dengan tujuan memberikan kepuasan di dalam pemberian pelayanan. Oleh karena itu mengenai hal tersebut, peneliti mewawancarai operator pelayanan surat pindah di Kantor Kecamatan Sukodono melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe, yaitu Ibu Winda Wandan Sari mengatakan:

“Bentuk atau produk pelayanan berupa surat keterangan pindah dengan menerapkan prosedur tanda tangan elektronik dan stempel elektronik yang telah diamankan menggunakan QR Code. QR Code dapat diverifikasi secara online untuk mengetahui keaslian dokumen hasil layanan. Penerapan tanda tangan elektronik dan stempel elektroniknya adalah dengan menggunakan aplikasi berbasis android pada ponsel Camat. Selain android, juga dapat dilakukan via webside dengan kode keamanan login yang telah diverifikasi. (Hasil wawancara 08 februari 2018).

Dalam hal penyediaan bentuk atau produk layanan bagi pemohon yang akan membuat surat pindah, Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini terlihat dari bentuk atau produk layanan yang diperuntukkan bagi para pemohon surat pindah masyarakat Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang lebih efisien dan efektif. Model pelayanan ini merupakan perbaikan sistem layanan yang mengubah sistematika pelayanan sehingga lebih menguntungkan dari segi waktu bagi pemohon surat pindah tidak harus menunggu Camat datang ketika ada urusan pekerjaan ke luar kota karena surat pindah tidak perlu lagi ditandatangani dan distempel secara basah oleh Camat. Karena surat pindah tersebut telah menerapkan prosedur tanda tangan elektronik dan stempel elektronik. Dan surat pindah tersebut telah diamankan menggunakan QR Code. QR Code dapat diverifikasi secara online untuk mengetahui keaslian dokumen hasil layanan. Penerapan tanda tangan elektronik dan stempel elektroniknya adalah dengan menggunakan aplikasi berbasis android pada ponsel Camat. Selain android, juga dapat dilakukan via website dengan kode keamanan login yang telah diverifikasi.

Berdasarkan paparan data mengenai bentuk atau produk layanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, diperoleh temuan hasil peneliti bahwa bentuk atau produk layanan pembuatan surat pindah

melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe yang diterima oleh pemohon yaitu berupa Surat Keterangan Pindah dengan tanda tangan elektronik dan stempel elektronik yang diamankan menggunakan QR Code. Dengan tersedianya bentuk atau produk layanan yang mendukung diharapkan membuat masyarakat merasa puas dalam hal pembuatan surat pindah.

#### **b. Proses Pelayanan**

Proses pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pemohon untuk memperoleh hasil produksi yaitu surat pindah. Setiap pelanggan mengharapkan dapat melewati proses yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adanya proses pelayanan yang sederhana dianggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan.

Dengan berkembangnya ilmu pengetahuan dan teknologi, masyarakat mulai membandingkan perkembangan pelayanan publik di masa dahulu dan masa sekarang. Sebagaimana pelayanan pengurusan surat pindah pada Kecamatan Sukodono yang sedang berkembang, masalah pelayanan pengurusan surat pindah telah menjadi masalah serius bagi masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan dalam rangka inovasi pelayanan pengurusan surat pindah adalah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW). Masalah inovasi pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono telah menjadi perhatian umum. Masalah pelayanan pembuatan surat pindah ini telah diketahui oleh para pejabat kantor kecamatan, sebab masalah ini biasanya merupakan tugas dan tanggung jawab para pejabat sebagai pelayan masyarakat di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Ketika diwawancarai tentang persyaratan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW), di Kantor Kepala Desa Suruh Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, secara rinci dijelaskan oleh Ibu Ratna Arianti sebagai Operator BMW, mengatakan bahwa:

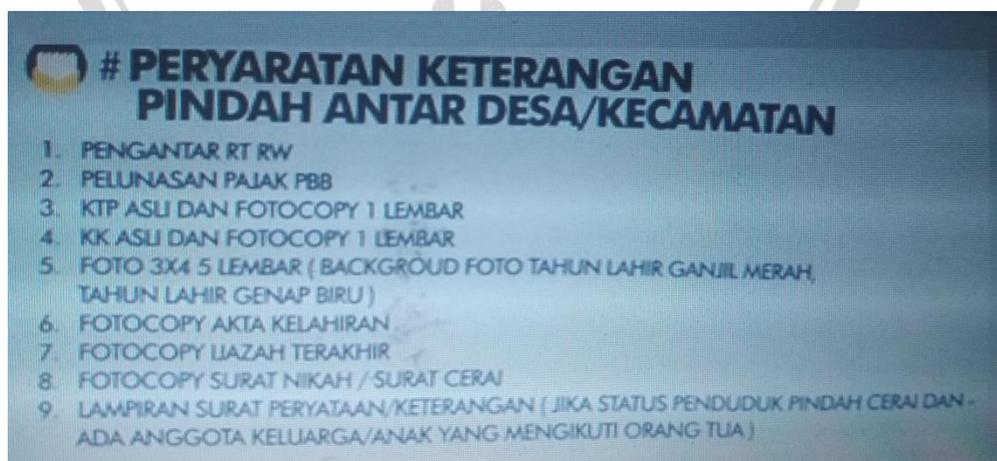
“Pemohon datang ke kantor kepala desa dengan membawa semua berkas persyaratan. Tahunya mereka membawa persyaratan itu, kita sudah sampaikan kepada mereka. Pokoknya kita sudah beritahukan mereka lewat media informasi, misalnya melalui media elektronik, media cetak. Di kantor kepala desa sendiri ada pamflet yang menjelaskan persyaratan permohonan surat pindah. Jadi ketika pemohon datang sudah membawa persyaratan yang disyaratkan”(wawancara 08 Februari 2018).

Kemudian informan yang sama menambahkan:

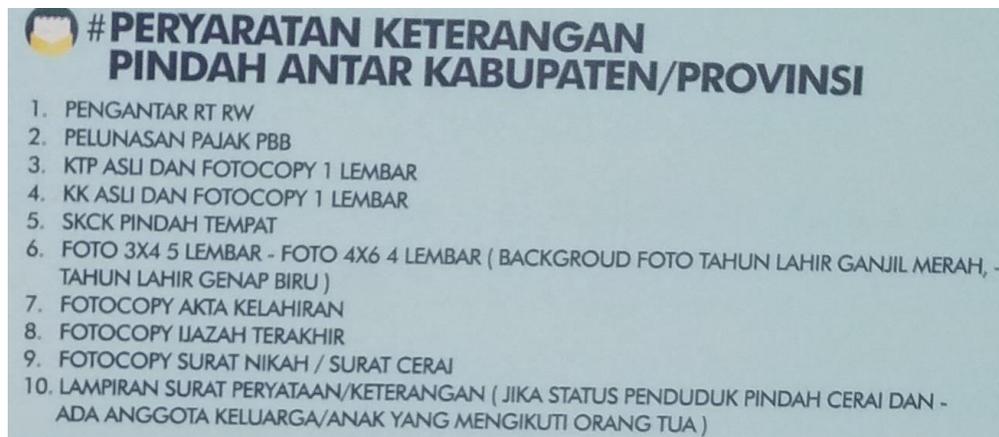
“Jadi kelengkapan persyaratannya yaitu pengantar RT RW, pelunasan pajak PBB, KTP asli dan fotokopi 1 lembar, KK asli dan fotokopi 1 lembar, foto 3x4 5 lembar (background foto tahun lahir ganjil merah, tahun lahir genap biru), fotokopi akta kelahiran, fotokopi ijazah terakhir, fotokopi surat nikah/surat cerai, lampiran surat pernyataan/keterangan(jika status penduduk pindah cerai dan ada anggota keluarga/anak yang mengikuti orang tua) jika pindah antar Kabupaten atau Provinsi ditambah SKCK pindah tempat” (wawancara 08 Februari 2018).

Berikut ini adalah persyaratan pembuatan surat pindah di Kantor Kepala Desa Suruh Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo:

**Gambar 4.9 Pamflet Persyaratan Keterangan Pindah Antar Desa/Kecamatan**



**Gambar 4.10 Pamflet Persyaratan Keterangan Pindah Antar Kabupaten/Provinsi**



Ketika diwawancarai tentang proses pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW), Bapak Sigit salah satu diantara pemohon yang hasil wawancaranya dapat dirangkum penulis bahwa:

“Proses pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe menurut saya sudah ada kemajuan dan lumayan bagus, pelayanannya cepat dan singkat tidak perlu ke Kantor Kecamatan lagi prosesnya hanya di Kantor Desa saja” (Hasil wawancara 08 Februari 2018)

**Gambar 4.11 Wawancara dengan Pemohon Surat Pindah atau Pengguna Layanan Aplikasi BMW**



Dan Ketika diwawancarai tentang proses pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah sebelum dan sesudah adanya aplikasi Berkas Mlaku

Dewe (BMW), di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, secara rinci dijelaskan oleh Ibu Winda Wandan Sari sebagai operator BMW, mengatakan bahwa:

“Sebelum adanya aplikasi yaitu datang mengantri di Kantor Kepala Desa, berkasnya di cek kemudian pemohon mengajukan berkas surat pindah ke Kantor Kecamatan Sukodono untuk divalidasi dan disahkan oleh Camat. Kecamatan melakukan validasi dan mengesahkan data pemohon, jika berkas lengkap dan valid, berkas akan segera di proses, apabila tidak lengkap atau tidak valid, berkas dikembalikan kepada pemohon. Surat pindah yang sudah jadi diserahkan ke pemohon di Kantor Kecamatan Sukodono apabila pindah keluar kabupaten akan diberikan pemohon untuk diteruskan ke Dispenduk Capil”(hasil wawancara 08 Februari 2018).

Kemudian informan yang sama menambahkan:

“Sesudah adanya aplikasi yaitu pemohon datang mengantri di Kantor Kepala Desa, berkasnya di cek kemudian di input data persyaratan tersebut melalui BMW online oleh operator pelayanan desa untuk mengajukan berkas surat pindah pemohon dimaksud ke Kantor Kecamatan Sukodono untuk divalidasi dan disahkan oleh Camat. Kecamatan melakukan validasi dan mengesahkan data pemohon, jika berkas lengkap dan valid, berkas akan segera di proses, apabila tidak lengkap atau tidak valid, berkas dikembalikan kepada pemohon. Surat pindah yang sudah jadi diserahkan ke pemohon di Kantor Kepala Desa secara online dan apabila pindah keluar kabupaten akan diberikan pemohon untuk diteruskan ke Dispenduk Capil”(hasil wawancara 08 Februari 2018).

**Gambar 4.12 Wawancara dengan Operator Pembuatan Surat Pindah melalui Aplikasi BMW**



Mencermati hasil wawancara alur proses surat pindah tersebut, menggambarkan bahwa tujuan dan sasaran pelayanan melalui program BMW ini yaitu untuk memberikan pelayanan yang cepat dan efisien bagi semua pengguna layanan. Untuk lebih jelas, alur proses pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dapat dilihat pada gambar sebagai berikut ini:

**Gambar 4.13 Alur Proses Pelayanan Pembuatan Surat Pindah**



Alur proses pembuatan surat pindah dari gambar diatas dapat penulis jelaskan sebagai berikut:

- 1) Pemohon datang di kantor desa dengan membawa berkas persyaratan surat pindah;
- 2) Petugas pelayanan kantor desa menginput data penduduk dan memasukkan data pemohon;
- 3) Setelah disetujui oleh Petugas Pelayanan Kantor Desa, Sekretaris desa, dan Kepala Desa dikirim ke kantor kecamatan;

- 4) Petugas Pelayanan Kantor kecamatan menverifikasi data;
- 5) Kemudian diteruskan oleh Kassubag umum, Sekretaris camat, dan Camat jika sudah menyetujui distempel oleh Kassubag Umum;
- 6) Dan yang terakhir ada pesan notifikasi ke pemohon lewat SMS bahwa surat pindah sudah selesai dan dapat diambil di kantor desa;
- 7) Apabila pindah keluar kabupaten diteruskan ke Dpenduk Capil oleh pemohon.

Berdasarkan paparan data mengenai alur proses pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, diperoleh temuan peneliti bahwa, proses pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe, yaitu pertama pemohon datang di kantor desa dengan membawa berkas persyaratan surat pindah. Kedua petugas pelayanan kantor desa menginput data penduduk dan memasukkan data pemohon. Ketiga setelah disetujui oleh petugas pelayanan kantor desa, Sekretaris Desa, dan Kepala Desa dikirim ke kantor kecamatan. Keempat petugas pelayanan kantor kecamatan menverifikasi data. Kelima diteruskan oleh Kassubag Umum, Sekretaris Camat, dan Camat jika sudah menyetujui distempel oleh Kassubag Umum. Dan yang terakhir ada pesan notifikasi ke pemohon lewat SMS bahwa surat pindah sudah selesai dan dapat diambil di kantor desa. Apabila pindah keluar kabupaten diteruskan ke Dpenduk Capil oleh pemohon.

### **c. Metode Pelayanan**

Metode pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting guna tercapainya pelayanan yang berkualitas dengan menggunakan cara baru yang

inovatif. Di sini terdapat cara baru dari Kecamatan Sukodono dalam hal pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang kemudian dikembangkan menjadi inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi yang terorganisir secara cepat, efektif dan efisien. Dengan adanya inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat membuat masyarakat merasa puas saat akan mengurus keperluannya. Berikut dipaparkan metode pelayanan dalam pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe pada gambar dibawah ini:

**Gambar 4.14 Metode Pelayanan Aplikasi Berkas Mlaku Dewe**

<b>IT</b>	Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem teknologi informasi
<b>WEB BASE</b>	Aplikasi BMW menggunakan web based sehingga dapat diakses dimanapun oleh operator perangkat desa maupun masyarakat pemohon
<b>TRACKING SYSTEM</b>	Telah diterapkannya tracking system atau pelacakan berkas dalam aplikasi BMW sehingga Standar Operasional Prosedur dapat dimonitoring dan dijalankan secara konsisten
<b>BACKUP</b>	Penyimpanan data pelayanan secara manual dibackup dengan database secara elektronik
<b>DIGITAL SIGN</b>	Penggunaan tanda tangan elektronik dan stempel elektronik oleh Camat
<b>QR CODE</b>	Pembacaan dan verifikasi kode keamanan berkas melalui QR Code secara online
<b>OPERTATOR NOTIFICATION</b>	Adanya notifikasi kepada operator di tingkat desa sampai kecamatan agar proses pelayanan ditindaklanjuti dan dimonitor oleh semua operator di desa dan kecamatan
<b>CUSTOMER NOTIFICATION</b>	Adanya notifikasi kepada pemohon agar mengetahui selesainya berkas pelayanan
<b>SINGLE IDENTITY NUMBER</b>	Proses pelayanan kepada masyarakat menggunakan NIK kependudukan sehingga isian berkas sesuai dengan data-data kependudukan yang lain
<b>COST SAVING</b>	Menghemat waktu, tenaga dan biaya pemohon karena berkas diurus dan selesai di desa tanpa perlu ke kecamatan dan biaya ATK.

Pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah melalui program Berkas Mlaku Dewe (BMW) ini memberikan perubahan di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, di mana metode pelayanan kepada masyarakat ini melalui sistem teknologi informasi, proses pelayanan kepada masyarakat menghemat waktu dan tenaga karena berkas diurus dan selesai di desa pemohon tidak perlu ke kecamatan.. Informasi ini terungkap oleh pernyataan Ibu Winda Wandan Sari (Operator Berkas Mlaku Dewe di Kantor Kecamatan Sukodono) bahwa:

“Semua metode pelayanan sudah bagus, karena penyelenggaraan pelayanan ini menggunakan sistem teknologi informasi, aplikasi BMW ini menggunakan web based sehingga dapat diakses dimanapun oleh operator perangkat desa dan telah diterapkannya pelacakan berkas, penyimpanan data pelayanan secara manual dibackup dengan database secara elektronik, penggunaan tanda tangan elektronik dan stempel elektronik oleh camat, adanya notifikasi kepada operator di tingkat desa sampai kecamatan, adanya notifikasi kepada pemohon, proses pelayanan kepada masyarakat menggunakan NIK kependudukan, menghemat waktu dan tenaga karena berkas diurus dan selesai di desa tanpa perlu ke kecamatan” (wawancara 08 Februari 2018).

Kemudian informan yang sama menambahkan:

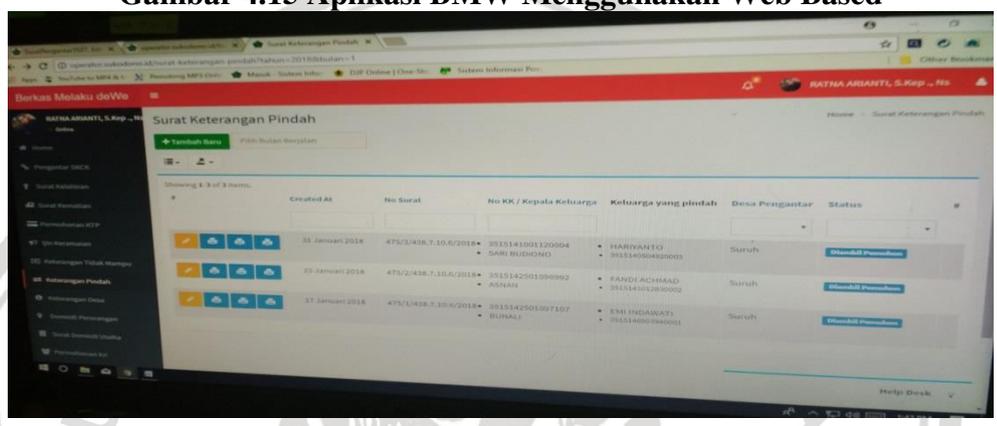
“Sebelum adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe metode pelayanannya tidak menggunakan sistem teknologi informasi melainkan menggunakan manual yaitu surat pengantar desa dan kecamatan jadi pelayanannya terkesan lama dan berjenjang” (Hasil wawancara 08 Februari 2018)

Dalam hal metode pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo telah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini terlihat dari metode pelayanan yang ada seperti aplikasi BMW menggunakan *web based* sehingga dapat diakses dimanapun oleh operator perangkat desa maupun masyarakat pemohon, telah diterapkannya *tracking system* atau pelacakan berkas dalam aplikasi BMW sehingga Standar Operasional Prosedur dapat dimonitoring dan dijalankan secara konsisten, penggunaan tanda

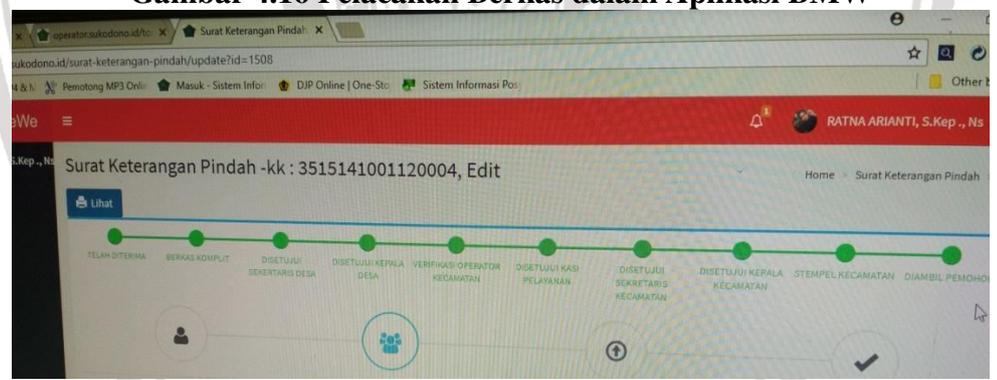
tangan dan stempel elektronik oleh Camat, dan adanya notifikasi kepada operator di tingkat desa sampai kecamatan agar proses pelayanan ditindaklanjuti dan dimonitor oleh semua operator di desa dan kecamatan.

Berikut ini gambar metode pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe.

Gambar 4.15 Aplikasi BMW Menggunakan Web Based

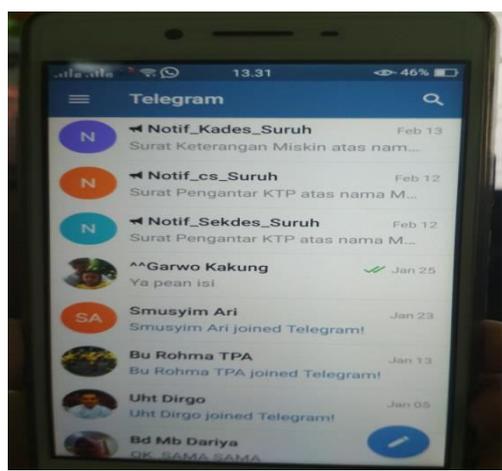


Gambar 4.16 Pelacakan Berkas dalam Aplikasi BMW



Gambar 4.17 Notifikasi Kepada Operator

Gambar 4.18 Tanda Tangan dan Stempel Elektronik



Model pelayanan ini merupakan perbaikan sistem layanan yang mengubah sistematika pelayanan sehingga lebih menguntungkan dari segi waktu bagi pemohon surat pindah dan mengurangi interaksi antara pemohon dan petugas. Dengan program inovatif ini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan kemudahan akses bagi setiap pemohon berupa penyederhanaan layanan. Dengan adanya metode pelayanan yang mendukung kerja pegawai diharapkan para pegawai dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan paparan mengenai metode pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kecamatan melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe, diperoleh temuan peneliti bahwa, penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem teknologi informasi, aplikasi BMW menggunakan web based sehingga dapat diakses dimanapun oleh operator perangkat desa maupun masyarakat pemohon, telah diterapkannya *tracking system* atau pelacakan berkas dalam aplikasi BMW sehingga Standar Operasional Prosedur dapat dimonitoring dan dijalankan secara konsisten, penyimpanan data pelayanan secara manual dibackup dengan database secara elektronik, penggunaan tanda tangan elektronik dan stempel elektronik oleh Camat, pembacaan dan verifikasi kode keamanan berkas melalui QR Code secara online, Adanya notifikasi kepada operator di tingkat desa sampai kecamatan agar proses pelayanan ditindaklanjuti dan dimonitor oleh semua operator di desa dan kecamatan, adanya notifikasi kepada pemohon agar mengetahui selesainya berkas pelayanan, proses pelayanan kepada masyarakat menggunakan NIK kependudukan sehingga isian berkas sesuai

dengan data-data kependudukan yang lain, menghemat waktu, tenaga dan biaya pemohon karena berkas diurus dan selesai di desa tanpa perlu ke kecamatan.

#### **d. Strategi dan Kebijakan**

Strategi atau kebijakan merupakan faktor yang dimanfaatkan sebagai rencana penting sebagai penunjang pelaksana suatu program diranah publik. Sehebat apapun aktor dalam pelayanan publik, menjadi sangat tidak berarti manakala strategi dan kebijakan tidak dirancang dengan baik. Seperti halnya dalam proses pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe.

Strategi dan kebijakan dalam konteks penelitian ini yaitu misi Kantor Kecamatan Sukodono dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) tahun 2017, yaitu yang pertama menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, dan efisien. Yang kedua memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan murah kepada masyarakat. Dan yang ketiga peningkatan pelayanan umum, meliputi peningkatan infrastruktur, peningkatan pelestarian lingkungan hidup, peningkatan pelayanan administrasi dan komunikasi, serta peningkatan pelayanan sosial budaya.

Salah satu yang diperhatikan oleh penulis untuk strategi dan kebijakan untuk meningkatkan pelayanan yang baik ada beberapa langkah yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Ibu Sri Retno Utami, SE sebagai Seksi Kesejahteraan Sosial mengatakan:

“Strategi sebelum adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe yaitu memberikan pelayanan secara tepat, cepat, efektif dan efisien dalam pelayanan administrasi. Akan tetapi berbagai permasalahan muncul sebelum adanya aplikasi BMW salah satunya proses pelayanan di desa dilakukan secara berjenjang, waktu yang dibutuhkan lama, ruang pelayanan kurang

representatif, biaya pelayanan 3 kali lipat, karena harus bolak balik dari desa ke Kecamatan” (Hasil wawancara 08 februari 2017)

Kemudian informan yang sama menambahkan:

“Timbulah strategi dan kebijakan Camat Sukodono dan Tim Kecamatan beserta Forkopimka dan Desa binaan yang didukung Tim Konsultan Pengembang Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Sebagai pemecah masalah, maka diciptakan inovasi berbasis teknologi informasi yang terorganisir secara tepat, cepat, efektif dan efisien dalam pelayanan administrasi yaitu aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW)” (Hasil wawancara 08 februari 2017)

Berdasarkan paparan data mengenai strategi dan kebijakan, diperoleh temuan hasil peneliti bahwa strategi dan kebijakan Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yaitu memberikan pelayanan pembuatan surat pindah berbasis teknologi informasi yang terorganisir secara tepat, cepat, efektif dan efisien dalam pelayanan administrasi salah satunya pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW).

#### **e. Aktor dalam Pelayanan**

Aktor dalam pelayanan atau sumber daya merupakan faktor yang dimanfaatkan sebagai alat penting penunjang pelaksana suatu program atau kebijakan diarah publik. Secanggih dan sebagus apapun alat atau sistem yang digunakan, menjadi tidak berarti manakala tidak dapat dijalankan oleh personel atau aktor dalam pelayanan. Seperti halnya dalam proses pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe.

Dengan adanya aktor yang mendukung diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat membuat masyarakat merasa puas saat akan mengurus keperluannya. Berikut dipaparkan aktor-aktor dalam pelayanan

pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe pada gambar 4.6.

Aktor dari pelayanan pembuatan surat pindah dari gambar 4.6 dapat penulis jelaskan sebagai berikut:

Penjelasan mengenai aktor pembuatan surat pindah, yaitu:

1. Petugas Pelayanan (Front Office) di Kantor Desa
2. Sekretaris Desa
3. Kepala Desa
4. Petugas Pelayanan (Front Office) di Kantor Kecamatan
5. Kasubag Umum Kantor Kecamatan
6. Sekretaris Camat
7. Camat

Salah satu yang diperhatikan oleh penulis adalah untuk aktor dalam pelayanan pembuatan surat pindah ternyata ada beberapa tugas dan fungsi dalam melakukan pelayanannya. Ibu Winda Wandan Sari sebagai operator aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kantor Kecamatan Sukodono mengatakan:

“Petugas pelayanan di kantor desa bertugas untuk memeriksa dan memasukkan data persyaratan pemohon, Sekretaris Desa bertugas memeriksa dan menyetujui, Kepala Desa bertugas memeriksa dan menyetujui, petugas pelayanan di kantor kecamatan bertugas verifikasi Data, Kasubag Umum bertugas memeriksa, menyetujui, dan menyetempel surat pindah, Sekretaris Camat bertugas memeriksa dan menyetujui, Camat bertugas memeriksa dan menyetujui surat pindah pemohon” (Hasil wawancara 08 februari 2018)

Kemudian informan yang sama menambahkan:

“Sebelum adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe aktor dalam pelayanan pembuatan surat pindah juga sama yaitu Petugas pelayanan di kantor desa, Sekretaris, Kepala Desa, petugas pelayanan di kantor kecamatan,

Kasubbag Umum, Sekretaris Camat, Camat” (Hasil wawancara 08 februari 2018)

Berdasarkan paparan data mengenai aktor dalam pelayanan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, diperoleh temuan hasil penelitian bahwa terdiri dari tujuh aktor yang mempunyai tugas dan fungsi masing-masing. Yaitu petugas pelayanan di kantor desa bertugas untuk memeriksa dan memasukkan data persyaratan pemohon, Sekretaris Desa bertugas memeriksa dan menyetujui, Kepala Desa bertugas memeriksa dan menyetujui, petugas pelayanan di kantor kecamatan bertugas verifikasi Data, Kasubbag Umum bertugas memeriksa, menyetujui, dan menyetempel surat pindah, Sekretaris Camat bertugas memeriksa dan menyetujui, Camat bertugas memeriksa dan menyetujui surat pindah pemohon.

**Tabel 4.7**  
**Perubahan Sesudah dan Sebelum Aplikasi Berkas Mlaku Dewe**

Tipologi Inovasi	Penyajian Data	
	Sebelum Aplikasi BMW	Sesudah Aplikasi BMW
a. Bentuk atau Produk Layanan	Surat keterangan pindah dengan tanda tangan dan stempel basah	Surat keterangan pindah dengan tanda tangan dan stempel elektronik yang diamankan menggunakan QR Code
b. Proses Pelayanan	Proses pengurusan pemohon datang ke Kantor Desa dan dilanjutkan ke Kantor Kecamatan untuk penerbitan	Proses pengurusan sampai penerbitan pemohon hanya datang ke Kantor Desa
c. Metode Pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan menggunakan surat pengantar dari desa dan kecamatan	Penyelenggaraan pelayanan melalui sistem teknologi informasi dengan menggunakan web based yang dapat diakses dimanapun oleh operator aplikasi BMW
d. Strategi dan Kebijakan	Memberikan pelayanan pembuatan surat pindah yang terorganisir secara tepat, cepat, efektif dan efisien	Memberikan pelayanan pembuatan surat pindah berbasis teknologi informasi yang terorganisir secara tepat, cepat, efektif dan efisien
e. Aktor dalam Pelayanan	Terdiri dari petugas pelayanan kantor desa, Sekretaris Desa, Kepala Desa, petugas pelayanan kantor kecamatan, Kasubbag Umum, Sekretaris Camat, Camat	Terdiri dari petugas pelayanan kantor desa, Sekretaris Desa, Kepala Desa, petugas pelayanan kantor kecamatan, Kasubbag Umum, Sekretaris Camat, Camat

## **2. Dampak dari Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe**

Dalam pelaksanaan sebuah program atau kebijakan baru di suatu badan atau instansi tidak akan pernah lepas dari dampak pelaksanaan pelayanan. Ada beberapa hal penting yang menjadi dampak internal dan dampak eksternal dalam pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe. Dampak internal yaitu pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe dilakukan secara elektronik menggunakan komputer atau smartphone akan lebih efektif dan efisien. Sedangkan dampak eksternal yaitu waktu selesai pelayanan lebih cepat dan alur pelayanan lebih singkat.

### **a. Dampak Internal**

Dampak internal dari pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe adalah pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe dilakukan secara elektronik menggunakan komputer atau smartphone akan lebih efisien dan efektif. Dampak ini menghasilkan keberhasilan dari suatu kebijakan atau program. Jika sebelum adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe pelayanan pembuatan surat pindah dilakukan secara manual akan menyita waktu dan pikiran para pegawai karena sebelum adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe petugas pelayanan kewalahan dengan membludaknya pemohon.

Perihal tersebut, diakui oleh aktor pelayanan pembuatan surat pindah. Menurut mereka, inovasi pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe lebih efisien dan efektif. Pernyataan ini sempat dirangkum

peneliti melalui wawancara dengan Ibu Winda Wandan Sari sebagai operator Berkas Mlaku Dewe, bahwa:

“Pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe ini efektif dan efisien, petugas melayani dengan tepat waktu dan optimal karena menggunakan teknologi modern sehingga terjadi keteraturan yang arahnya pasti ke layanan prima seperti kepastian waktu pelayanan” (Hasil wawancara 08 Februari 2018)

Jika dibandingkan dengan pelayanan surat pindah sebelum diterapkannya inovasi layanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe kinerja kelembagaan menurut hasil wawancara penulis, dengan informan yang sama, beliau mengatakan:

“Dulu kita kewalahan dengan membludaknya pemohon terus tidak teratur, mengurus surat pindah disini, mengambil surat pindah disini jadi ramai sekali sehingga informasi dari pihak kami melalui pengeras suara itu samar-samar kedengarannya” (Hasil wawancara 08 februari 2018)

Mencermati hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa, pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan dampak positif terhadap kinerja kelembagaan yang lebih efisien dan efektif dalam penggunaan sumber daya yang ada. Karena pelayanan dilakukan secara elektronik menggunakan komputer atau *smartphone*.

#### **b. Dampak Eksternal**

Dampak eksternal dari pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe adalah waktu selesai pelayanan lebih cepat dan alur pelayanan lebih singkat pemohon hanya datang di Kantor Desa.. Dampak ini menghasilkan keberhasilan dari suatu kebijakan atau program. Jika

sebelum adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe pelayanan pembuatan surat pindah tidak ada kepastian waktu dan alur pelayanan yang berjenjang.

Perihal tersebut diakui oleh pemohon surat pindah di Kecamatan Sukodono. Menurut mereka, inovasi pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe waktu penyelesaian pelayanan lebih cepat dan alur pelayanan lebih singkat. Pernyataan ini sempat dirangkum peneliti melalui wawancara dengan seorang pemohon Ibu Rosalina sebagai ibu rumah tangga, mengatakan:

“Pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe ini waktu penyelesaian pelayanan lebih cepat dan alur pelayanan lebih singkat” (Hasil wawancara 08 Februari 2018)

Jika dibandingkan dengan pelayanan surat pindah sebelum diterapkannya inovasi pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe kinerja kelembagaan menurut hasil wawancara penulis dengan Ibu Winda Wandan Sari sebagai operator aplikasi Berkas Mlaku Dewe, mengatakan:

“Dulu jika Bapak Camat ada urusan pekerjaan ke luar kota maka waktu penyelesaian pelayanan tidak ada kepastian waktu jadi harus menunggu Bapak Camat balik ke kantor Kecamatan dan jika dari alur pelayanan surat pindah, pemohon datang ke Kantor Desa kemudian diteruskan Ke Kantor Kecamatan” (Hasil wawancara 08 Februari 2018)

Mencermati hasil wawancara di atas menjelaskan bahwa, pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan dampak positif terhadap waktu penyelesaian pelayanan yang lebih cepat dan alur pelayanan yang lebih singkat yaitu pemohon hanya datang ke Kantor Desa saja.

### C. Analisis Data Penelitian

#### 1. Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe

Perlu adanya inovasi dalam pelayanan didasarkan pada banyaknya permasalahan yang dialami oleh masyarakat terkait dengan pelayanan pengurusan surat pindah, hal ini membuat Kecamatan Sukodono melakukan perubahan dalam pelayanan pembuatan surat pindah. Definisi inovasi menurut Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi, inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi. Selain itu, ada beberapa pengertian inovasi yang dikemukakan pada pakarnya.

Menurut Hamel (Ancok, 2012:34) inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama memberi pengaruh signifikan terhadap cara sebuah manajemen dijalankan. Begitu juga menurut pendapat Mas'ud Said (2007:27) bahwa inovasi yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja instansi tertentu dengan didukung oleh instansi lainnya yang terkait dan atau perbaikan cara kerja yang lebih berdayaguna dengan mengintegrasikan sumber daya sosial, sumber daya pegawai dan sumber daya kelembagaan yang telah menjadi isu-isu utama dalam

dunia pemerintah dan segi-segi kehidupan yang harus diperbaharui. Untuk itu, inovasi sangat dibutuhkan untuk proses penyelenggaraan pelayanan publik yang baik, agar masyarakat tidak merasakan kekecewaan.

Hal tersebut sama seperti inovasi pelayanan yang ada di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo merupakan konsep baru dalam melayani pembuatan surat pindah. Pelayanan ini menggunakan proses dan cara yang baru. Menurut Muluk (2008:44-45) berpendapat bahwa tipologi inovasi dari sektor publik yaitu pertama, inovasi produk layanan yang berasal dari perubahan bentuk maupun desain produk layanan. Kedua, inovasi proses pelayanan yang berasal dari gerakan pembaharuan kualitas secara berkelanjutan yang mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi. Ketiga inovasi metode pelayanan yang berarti dalam memberikan pelayanan terdapat cara baru. Keempat inovasi dalam strategi atau kebijakan yang mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berasal dari realita yang ada. Kelima inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).

Inovasi pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe berdasarkan tipologi inovasi menurut Muluk (2008:44-45), sebagai berikut:

**a. Bentuk atau produk Pelayanan**

Bentuk atau produk layanan merupakan hasil terpenting dalam suatu pelayanan administratif. Berkas Mlaku Dewe telah menerapkan prosedur tanda

tangan elektronik dan stempel elektronik pada output layanan berdasarkan Perbup Nomor 28 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo dan Perbup Nomor 52 Tahun 2016 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 29 Tahun 2010 Tentang Tata Naskah Dinas Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Sidoarjo. Dengan tersedianya inovasi produk atau bentuk layanan yang berasal dari perubahan desain produk diharapkan dapat membuat masyarakat merasa puas untuk mengurus keperluannya. Hal ini sesuai dengan pendapat Muluk (2008:44-45) bahwa inovasi produk layanan yang berasal dari perubahan bentuk maupun desain produk layanan.

Dalam hal penyediaan bentuk atau produk layanan bagi pemohon yang akan membuat surat pindah, Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo telah berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Hal ini terlihat dari bentuk atau produk layanan yang diperuntukkan bagi para pemohon surat pindah masyarakat Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yang lebih efisien dan efektif. Model pelayanan ini merupakan perbaikan sistem layanan yang mengubah sistematisa pelayanan sehingga lebih menguntungkan dari segi waktu bagi pemohon surat pindah tidak harus menunggu Camat datang ketika ada urusan pekerjaan ke luar kota karena surat pindah tidak perlu lagi ditandatangani dan distempel secara basah oleh Camat. Karena surat pindah tersebut telah menerapkan prosedur tanda tangan elektronik dan stempel elektronik. Dan surat pindah tersebut telah diamankan menggunakan QR Code. QR Code dapat

diverifikasi secara online untuk mengetahui keaslian dokumen hasil layanan. Penerapan tanda tangan elektronik dan stempel elektroniknya adalah dengan menggunakan aplikasi berbasis android pada ponsel Camat. Selain android, juga dapat dilakukan via website dengan kode keamanan login yang telah diverifikasi.

Berdasarkan paparan data mengenai bentuk atau produk layanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, diperoleh temuan hasil peneliti bahwa bentuk atau produk layanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe yang diterima oleh pemohon yaitu berupa Surat Keterangan Pindah dengan tanda tangan elektronik dan stempel elektronik yang diamankan menggunakan QR Code. Dengan tersedianya bentuk atau produk layanan yang mendukung diharapkan membuat masyarakat merasa puas dalam hal pembuatan surat pindah. Bentuk atau produk layanan pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo ini telah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Muluk (2008:44-45) sebelumnya.

#### **b. Proses Pelayanan**

Proses pelayanan merupakan rangkaian kegiatan yang harus dilakukan oleh pemohon untuk memperoleh hasil produksi yaitu surat pindah. Setiap pelanggan mengharapkan dapat melewati proses yang mudah dan sederhana dalam menerima pelayanan. Proses pelayanan merupakan bagian terpenting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Adanya inovasi proses pelayanan yang sederhana dianggap sebagai kunci keberhasilan pemberian pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Muluk (2008:44-45) bahwa inovasi proses pelayanan yang berasal dari gerakan pembaharuan kualitas secara berkelanjutan yang

mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi.

Proses pelayanan pembuatan surat pindah sudah diinformasikan kepada masyarakat luas dengan bahasa yang mudah dipahami. Sikap keterbukaan dalam memberikan pelayanan pembuatan surat pindah bertujuan untuk mempermudah masyarakat untuk mengakses pelayanan pembuatan surat pindah. Hal ini seperti salah satu asas pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 1 Tahun 2003 tentang Pedoman Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yaitu transparan yang artinya setiap pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Dengan begitu masyarakat mudah memahami mekanisme pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe serta kalimat yang mudah dipahami pada proses, membuat masyarakat puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan paparan data mengenai alur proses pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, diperoleh temuan peneliti bahwa, proses pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe, yaitu pertama pemohon datang di kantor desa dengan membawa berkas persyaratan surat pindah. Kedua petugas pelayanan kantor desa menginput data penduduk dan memasukkan data pemohon. Ketiga setelah disetujui oleh petugas pelayanan kantor desa, Sekretaris Desa, dan Kepala Desa dikirim ke kantor kecamatan. Keempat petugas pelayanan kantor kecamatan menverifikasi data. Kelima diteruskan oleh Kassubag Umum, Sekretaris Camat, dan Camat jika

sudah menyetujui distempel oleh Kassubag Umum. Dan yang terakhir ada pesan notifikasi ke pemohon lewat SMS bahwa surat pindah sudah selesai dan dapat diambil di kantor desa. Apabila pindah keluar kabupaten diteruskan ke Dispenduk Capil oleh pemohon. Proses pelayanan pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo ini telah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Muluk (2008:44-45) sebelumnya.

### **c. Metode Pelayanan**

Metode pelayanan merupakan suatu hal yang sangat penting guna tercapainya pelayanan yang berkualitas dengan menggunakan cara baru yang inovatif. Hal ini sesuai dengan pendapat Muluk (2008:44-45) bahwa Inovasi metode pelayanan yang berarti dalam memberikan pelayanan terdapat cara baru. Di sini terdapat cara baru dari Kecamatan Sukodono dalam hal pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe dengan pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) yang kemudian dikembangkan menjadi inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi yang terorganisir secara cepat, efektif dan efisien. Dengan adanya inovasi pelayanan berbasis teknologi informasi diharapkan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan dapat membuat masyarakat merasa puas saat akan mengurus keperluannya.

Model pelayanan ini merupakan perbaikan sistem layanan yang mengubah sistematika pelayanan sehingga lebih menguntungkan dari segi waktu bagi pemohon surat pindah dan mengurangi interaksi antara pemohon dan petugas. Dengan program inovatif ini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan kemudahan akses bagi setiap pemohon berupa penyederhanaan

layanan. Dengan adanya metode pelayanan yang mendukung kerja pegawai diharapkan para pegawai dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Brady dan Conin dalam Afial (2009:88) dijelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang diterima.

Berdasarkan paparan mengenai metode pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kecamatan melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe, diperoleh temuan peneliti bahwa, metode pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe, yaitu penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem teknologi informasi, aplikasi BMW menggunakan web based sehingga dapat diakses dimanapun oleh operator perangkat desa maupun masyarakat pemohon, telah diterapkannya *tracking system* atau pelacakan berkas dalam aplikasi BMW sehingga Standar Operasional Prosedur dapat dimonitoring dan dijalankan secara konsisten, penyimpanan data pelayanan secara manual dibackup dengan database secara elektronik, penggunaan tanda tangan elektronik dan stempel elektronik oleh Camat, pembacaan dan verifikasi kode keamanan berkas melalui QR Code secara online, Adanya notifikasi kepada operator di tingkat desa sampai kecamatan agar proses pelayanan ditindaklanjuti dan dimonitor oleh semua operator di desa dan kecamatan, adanya notifikasi kepada pemohon agar mengetahui selesainya berkas pelayanan, proses pelayanan kepada masyarakat menggunakan NIK kependudukan sehingga isian berkas sesuai dengan data-data kependudukan yang lain, menghemat waktu, tenaga dan biaya

pemohon karena berkas diurus dan selesai di desa tanpa perlu ke kecamatan. Metode pelayanan pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo ini telah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Muluk (2008:44-45) sebelumnya.

#### **d. Strategi dan kebijakan**

Strategi atau kebijakan merupakan faktor yang dimanfaatkan sebagai rencana penting sebagai penunjang pelaksana suatu program diranah publik. Sehebat apapun aktor dalam pelayanan publik, menjadi sangat tidak berarti manakala strategi dan kebijakan tidak dirancang dengan baik. Sebagaimana dikemukakan Drucker (1993) yang dikutip oleh Ancok (2012:41-42) bahwa inovasi harus dimulai dengan ide yang sederhana, mudah, dan fokus pada satu tujuan supaya berhasil. Hal ini sesuai dengan pendapat Muluk (2008:44-45) bahwa inovasi dalam strategi atau kebijakan yang mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berasal dari realita yang ada.

Strategi dan kebijakan dalam konteks penelitian ini yaitu misi Kantor Kecamatan Sukodono dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) tahun 2017, yaitu yang pertama menciptakan pemerintahan yang bersih, efektif, dan efisien. Yang kedua memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan murah kepada masyarakat. Dan yang ketiga peningkatan pelayanan umum, meliputi peningkatan infrastruktur, peningkatan pelestarian lingkungan hidup, peningkatan pelayanan administrasi dan komunikasi, serta peningkatan pelayanan sosial budaya.

Berdasarkan paparan data mengenai strategi dan kebijakan, diperoleh temuan hasil peneliti bahwa strategi dan kebijakan Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yaitu memberikan pelayanan pembuatan surat pindah

berbasis teknologi informasi yang terorganisir secara tepat, cepat, efektif dan efisien dalam pelayanan administrasi sesuai dengan visi, misi, dan tujuannya. Salah satunya pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW). Strategi pelayanan pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo ini telah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Muluk (2008:44-45) sebelumnya.

#### **e. Aktor dalam pelayanan**

Aktor dalam pelayanan atau sumber daya merupakan faktor yang dimanfaatkan sebagai alat penting penunjang pelaksana suatu program atau kebijakan diarah publik. Secanggih dan sebagus apapun alat atau sistem yang digunakan, menjadi tidak berarti manakala tidak dapat dijalankan oleh personel atau aktor dalam pelayanan. Hal ini sesuai dengan pendapat Muluk (2008: 44-45) bahwa inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*)

Aktor-aktor dalam pelayanan merupakan faktor yang tidak bisa dipungkiri memegang peranan yang cukup sentral. Dalam memberikan pelayanan petugas pemberi layanan juga harus memiliki sikap yang baik terhadap pengguna layanan sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 salah satu pelayanan umum berupa kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, dan ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

Berdasarkan paparan data mengenai aktor dalam pelayanan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, diperoleh temuan hasil penelitian bahwa aktor dalam pelayanan terdiri dari tujuh aktor yang mempunyai tugas dan fungsi masing-masing. Yaitu petugas pelayanan di Kantor Desa bertugas untuk memasukkan data pemohon dan menyetujuinya, Sekretaris Desa bertugas menyetujui, Kepala Desa bertugas menyetujui, Petugas Pelayanan di Kantor Kecamatan bertugas verifikasi Data, Kasubbag Umum bertugas menyetujui dan menyetempel surat pindah, Sekretaris Camat bertugas menyetujui, dan Camat bertugas menyetujui surat pindah pemohon. Aktor dalam pelayanan pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo ini telah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Muluk (2008:44-45) sebelumnya.

**Tabel 4.8**  
**Analisis Perubahan Sesudah dan Sebelum Aplikasi Berkas Mlaku Dewe**

Tipologi Inovasi	Analisis Data Penelitian		Inovasi
	Sebelum Aplikasi BMW	Sesudah Aplikasi BMW	
a. Bentuk atau Produk Layanan	Surat keterangan pindah dengan tanda tangan dan stempel basah	Surat keterangan pindah dengan tanda tangan dan stempel elektronik yang diamankan menggunakan QR Code	Dengan adanya surat keterangan pindah tanda tangan dan stempel elektronik yang diamankan menggunakan QR Code diharapkan pemohon merasa puas dalam hal pembuatan surat pindah
b. Proses Pelayanan	Proses pengurusan pemohon datang ke Kantor Desa dan dilanjutkan ke Kantor Kecamatan untuk penerbitan	Proses pengurusan sampai penerbitan pemohon hanya datang ke Kantor Desa	Dengan adanya aplikasi BMW proses pengurusan sampai penerbitan surat pindah waktu yang diperlukan lebih cepat dan alur tidak berjenjang
c. Metode Pelayanan	Penyelenggaraan pelayanan menggunakan surat pengantar dari desa dan kecamatan	Penyelenggaraan pelayanan melalui sistem teknologi informasi dengan menggunakan web based yang dapat diakses dimanapun oleh operator aplikasi BMW	Dengan adanya sistem teknologi informasi menggunakan web based yang dapat diakses dimanapun oleh operator aplikasi BMW akan menghemat waktu, tenaga dan biaya

d. Strategi dan Kebijakan	Memberikan pelayanan pembuatan surat pindah yang terorganisir secara tepat, cepat, efektif dan efisien	Memberikan pelayanan pembuatan surat pindah berbasis teknologi informasi yang terorganisir secara tepat, cepat, efektif dan efisien	Dengan adanya strategi pembuatan surat pindah berbasis teknologi informasi yang terorganisir secara tepat, cepat, efektif dan efisien akan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada pemohon
e. Aktor dalam Pelayanan	Terdiri dari petugas pelayanan kantor desa, Sekretaris Desa, Kepala Desa, petugas pelayanan kantor kecamatan, Kasubbag Umum, Sekretaris Camat, Camat	Terdiri dari petugas pelayanan kantor desa, Sekretaris Desa, Kepala Desa, petugas pelayanan kantor kecamatan, Kasubbag Umum, Sekretaris Camat, Camat	Aktor dalam pelayanan sama dengan sebelum adanya aplikasi BMW akan tetapi aktor lebih menghemat tenaga dan pikiran ketika dalam melayani pemohon karena pelayanan menggunakan aplikasi BMW yang lebih efisien dan efektif

## 2. Dampak dari Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe

### a. Dampak Internal

Islamy (2007:115) mengemukakan bahwa dampak adalah akibat-akibat dan konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakannya kebijakan. Dampak internal dari pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe adalah pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe dilakukan secara elektronik menggunakan komputer atau smartphone akan lebih efisien dan efektif. Dampak ini menghasilkan keberhasilan dari suatu kebijakan atau program. Jika sebelum adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe pelayanan pembuatan surat pindah dilakukan secara manual akan menyita waktu dan pikiran para pegawai karna sebelum adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe petugas pelayanan kewalahan dengan membludaknya pemohon.

Berdasarkan paparan data mengenai dampak internal dalam pelayanan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, diperoleh temuan hasil penelitian bahwa pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan dampak positif terhadap kinerja kelembagaan yang lebih efisien dan efektif dalam penggunaan sumber daya yang ada. Karena pelayanan dilakukan secara elektronik menggunakan komputer atau *smartphone*. Dampak internal dalam pelaksanaan pelayanan pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo ini telah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Islamy (2007:115) sebelumnya.

#### **b. Dampak Eksternal**

Islamy (2007:115) mengemukakan bahwa dampak adalah akibat-akibat dan konsekuensi yang ditimbulkan dengan dilaksanakannya kebijakan dan dampak dapat dilihat dari perubahan sikap dalam masyarakat. Dampak eksternal dari pelaksanaan inovasi pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe adalah waktu selesai pelayanan lebih cepat dan alur pelayanan lebih singkat pemohon hanya datang di Kantor Desa.. Dampak ini menghasilkan keberhasilan dari suatu kebijakan atau program. Jika sebelum adanya aplikasi Berkas Mlaku Dewe pelayanan pembuatan surat pindah tidak ada kepastian waktu dan alur pelayanan yang berjenjang.

Berdasarkan paparan data mengenai dampak eksternal dalam pelayanan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, diperoleh temuan hasil penelitian bahwa pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan dampak positif terhadap

waktu penyelesaian pelayanan yang lebih cepat dan alur pelayanan yang lebih singkat yaitu pemohon hanya datang ke Kantor Desa saja. Dampak eksternal dalam pelaksanaan pelayanan pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo ini telah sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Islamy (2007:115) sebelumnya.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data dan pembahasan yang dilakukan terdapat fokus penelitian mengenai inovasi pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe. Maka peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa terjadi perubahan tipologi inovasi di bentuk atau produk layanan, proses pelayanan, metode pelayanan, strategi dan kebijakan sedangkan di aktor dalam pelayanan tetap sama tipologi inovasi menurut Muluk (2008:44-45) dan terjadi dampak internal maupun eksternal yang ditimbulkan dari adanya inovasi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut,

#### 1. **Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe**

Bentuk atau produk layanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe yang diterima oleh pemohon yaitu berupa surat keterangan pindah dengan tanda tangan elektronik dan stempel elektronik yang diamankan menggunakan QR Code. Dari segi proses pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe waktu yang dibutuhkan lebih efisien dan efektif karena pemohon tidak perlu datang ke Kantor Kecamatan Sukodono melainkan proses pengurusan sampai penerbitan pemohon hanya datang di kantor desa. Dari segi metode pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe, yaitu penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat melalui sistem

teknologi informasi, aplikasi BMW menggunakan web based sehingga dapat diakses dimanapun oleh operator perangkat desa.

Dari segi strategi dan kebijakan Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo yaitu memberikan pelayanan pembuatan surat pindah berbasis teknologi informasi yang terorganisir secara tepat, cepat, efektif dan efisien dalam pelayanan administrasi sesuai dengan visi, misi, dan tujuannya. Salah satunya pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe (BMW). Dari segi aktor dalam pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe terdiri dari tujuh aktor yang mempunyai tugas dan fungsi masing-masing. Yaitu petugas pelayanan di kantor desa bertugas untuk memasukkan data pemohon dan menyetujuinya, Sekretaris Desa bertugas menyetujui, Kepala Desa bertugas menyetujui, petugas pelayanan di kantor kecamatan bertugas verifikasi data, Kasubbag Umum bertugas menyetujui dan menyetempel surat pindah, Sekretaris Camat bertugas menyetujui, dan Camat bertugas menyetujui surat pindah pemohon.

## **2. Dampak dari Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah melalui Aplikasi Berkas Mlaku Dewe**

Dampak internal pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan dampak positif terhadap kinerja kelembagaan yang lebih efisien dan efektif dalam penggunaan sumber daya yang ada. Karena pelayanan dilakukan secara elektronik menggunakan komputer atau *smartphone*. Sedangkan dari dampak eksternal pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe di

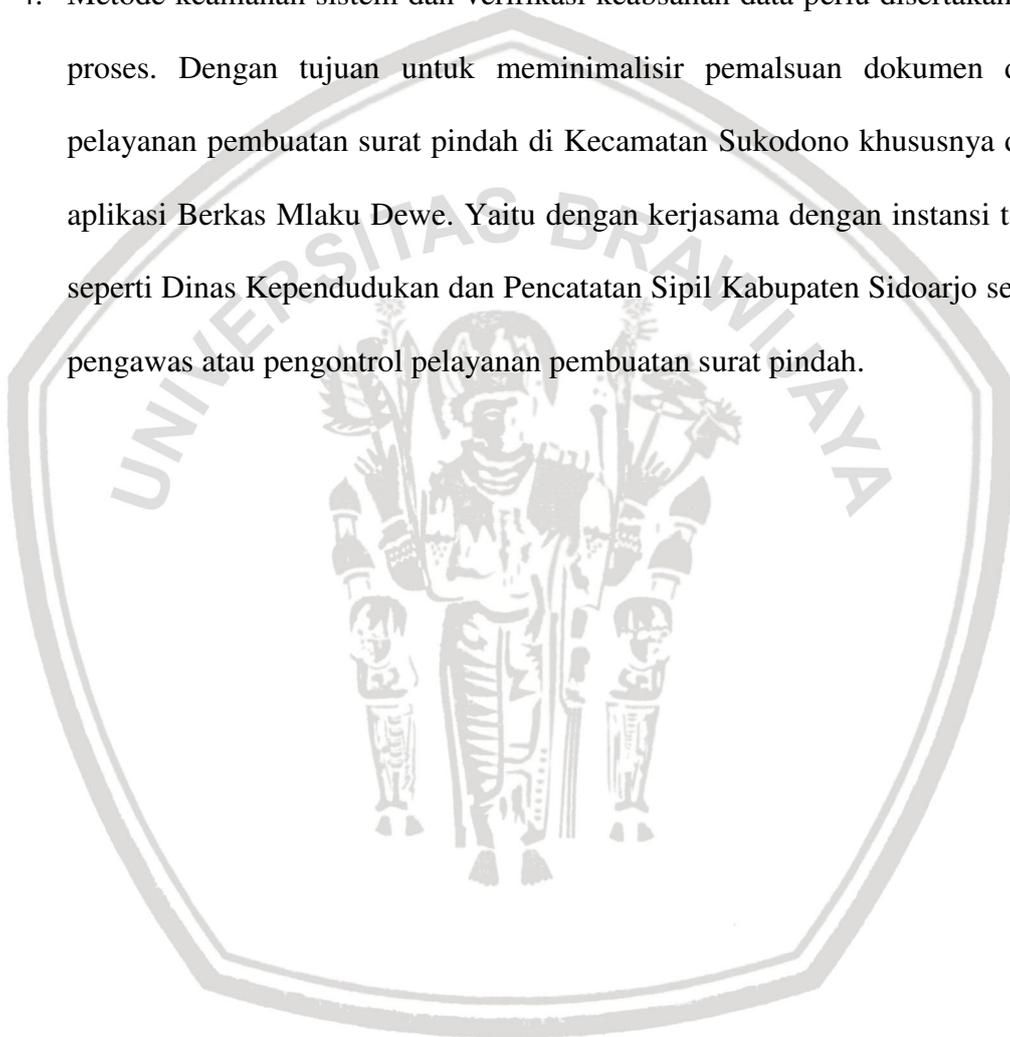
Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo memberikan dampak positif terhadap waktu penyelesaian pelayanan yang lebih cepat dan alur pelayanan yang lebih singkat yaitu pemohon hanya datang ke kantor desa saja.

## **B. Saran**

Berdasarkan dengan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang diberikan agar proses pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe menjadi lebih baik kedepannya:

1. Diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, terutama dalam pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe, seperti layanan kepada pemohon yang langsung diproses dalam pembuatannya secara tepat, cepat, efektif, dan efisien agar meminimalisir waktu seperti yang ditargetkan. Dengan kualitas pelayanan yang baik diharapkan membuat pemohon merasa puas dalam hal pelayanan pembuatan surat pindah.
2. Kualitas SDM yang ada lebih ditingkatkan lagi untuk meningkatkan kinerja pelayanan pegawai yang lebih profesional, lebih responsif yaitu dengan adanya pelatihan di bidang pelayanan administratif ataupun diklat kepemimpinan sehingga ketika ada keluhan dapat langsung dibantu, kemudian ramah dan tetap mendahulukan kepentingan masyarakat dalam pembuatan surat pindah.

3. Dalam hal pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono, masyarakat sebagai pemohon surat pindah diharapkan sabar untuk mengantri, mengikuti prosedur yang ada, mengikuti jadwal yang telah diatur, dan menghindari menggunakan jasa calo.
4. Metode keamanan sistem dan verifikasi keabsahan data perlu disertakan pada proses. Dengan tujuan untuk meminimalisir pemalsuan dokumen dalam pelayanan pembuatan surat pindah di Kecamatan Sukodono khususnya dalam aplikasi Berkas Mlaku Dewe. Yaitu dengan kerjasama dengan instansi terkait seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo sebagai pengawas atau pengontrol pelayanan pembuatan surat pindah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Achmadi, Chalid Narbuko. 1997. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ancok, Djameludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Basrowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cesar, Anisa Dinar. 2016. *Inovasi Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Melalui Program Lahir Procot Pulang Bawa Akta di Kabupaten Banyuwangi*. Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.
- Creswell, J. W. 2012. *Research design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*; Cetakan ke-2. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- \_\_\_\_\_. 2015. *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmadi, D. & Sukidin. 2009. *Administrasi Publik*. Yogyakarta: LaksBang PRESSindo.
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe. Inc
- Hanif Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta : PT Grasindo.
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin. 2006. *Dasar-Dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Yayasan Pembangunan Nasional bekerjasama dengan CV. SOFA Mandiri dan Indonesia Print Malang.
- Islamy. 2007. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Keban, T. Yeremias. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- \_\_\_\_\_. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor: 54 Tahun 1999 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pendaftaran Penduduk.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Presiden Nomor 88 Tahun 2004 Tentang Sistem Administrasi Kependudukan.
- Lijan, Poltak Sinambela dkk (2006) *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.

- \_\_\_\_\_. 2001. *Manajemen Pelayanan*. Bandung: Angkasa.
- Moleong, Lexy. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- \_\_\_\_\_. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul M. R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Nazir. 2011. *Metode penelitian*. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Pemerintah Kecamatan Sukodono. 2017. Kabupaten Sidoarjo. Online: (<http://sukodono.id>) diakses pada tanggal 17 November 2017 pukul 21.00 WIB.
- Peraturan Bupati Sidoarjo Nomor 78 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Wewenang Bupati Sidoarjo Kepada Camat
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik.
- Rachmawayanti, Ferina. 2017. *Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Publik (Studi Pada Program Zona Air Minum Prima (ZAMP) pada PDAM Tirta Dharma)*. Skripsi Sarjana, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Rahmawati, Ria. 2010. *Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)*. Skripsi sarjana, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik*. Sumedang: Fisip UNPAD.
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratus*. Malang, UMM Press.
- Saukah, dkk. 2010. *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Kelima*. Malang: Universitas Negeri Malang.
- Siagian, Sondang P. 2003. *Administrasi Pembangunan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- \_\_\_\_\_, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sjamsudin, Indradi. 2006. *Dasar-Dasar Dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Penerbit Yayasan Pembangunan Nasional Kerjasama Dengan CV, Sofa Mandiri dan Indonesia Print Malang.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- \_\_\_\_\_. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 1991. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan.

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Widodo, Joko. 2013. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Zauhar, Soesilo. 2006. *Reformasi Administrasi*. Bumi Aksara: Jakarta.



## LAMPIRAN I

### Paduan Wawancara dengan Pegawai Kecamatan Sukodono

#### Kabupaten Sidoarjo

1. Apa yang di maksud dengan aplikasi Berkas Mlaku Dewe dalam pelayanan pembuatan surat pindah?
2. Apa yang melatar belakangi aplikasi Berkas Mlaku Dewe dalam pelayanan Pembuatan surat pindah?
3. Apa tujuan dan sasaran dari diadakan aplikasi tersebut?
4. Bagaimana pelaksanaan aplikasi Berkas Mlaku Dewe dalam pelayanan pembuatan surat pindah?
5. Apakah kendala yang dijumpai dalam pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe?
6. Apakah solusi untuk kendala tersebut?
7. Apakah dampak internal dan eksternal aplikasi Berkas Mlaku Dewe dalam pelayanan pembuatan surat pindah?
8. Berapa jumlah pemohon pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe sejak awal di bentuk Program ini?
9. Berapa lama waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe?

10. Apa sajakah landasan hukum untuk memayungi aplikasi Berkas Mlaku Dewe dalam pembuatan surat pindah?
11. Bagaimana bentuk atau produk pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe?
12. Apa sajakah persyaratan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe?
13. Bagaimana SDM yang dimiliki khususnya bidang pelayanan pembuatan surat pindah melalui Program Berkas Mlaku Dewe?
14. Bagaimana Standar Operasional Pelayanan (SOP) pelayanan pembuatan surat pindah di Kantor Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo?
15. Bagaimana proses pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe?
16. Bagaimana metode pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe?
17. Bagaimana strategi atau kebijakan pelaksanaan pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe?
18. Menurut Bapak/I, apakah dengan menerapkan aplikasi Berkas Mlaku Dewe membawa pengaruh terhadap efisiensi layanan dan kemudahan akses layanan?
19. Bagaimana respon publik terhadap aplikasi Berkas Mlaku Dewe dalam pelayanan pembuatan surat pindah?

## LAMPIRAN II

### Paduan Wawancara dengan Pemohon Pembuatan Surat Pindah

1. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai pelayanan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe?
2. Apakah dalam mengurus pembuatan surat pindah ibu/bapak mengalami kendala atau kesulitan melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe?
3. Bagaimanakah tanggapan/respon bapak/ibu dari adanya aplikasi ini sendiri yaitu Berkas Mlaku Dewe dalam mengurus pembuatan surat pindah?
4. Bagaimanakah harapan bapak/ibu mengenai pengurusan pembuatan surat pindah melalui aplikasi Berkas Mlaku Dewe?
5. Bagaimanakah tanggapan bapak/ibu mengenai berkas persyaratan pengajuan surat pindah? Apakah menyusahkan atau menyulitkan bapak/ibu?



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 : 1027 /UN10.F03.11.11/PN/2018  
Lampiran : -  
Hal : Penelitian

Kepada : Yth. Kepala Bakesbangpol  
Jalan Raya A. Yani No. 4 Sidoarjo  
Kabupaten Sidoarjo

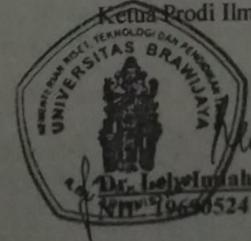
Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang mohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan penelitian bagi mahasiswa :

- Nama : Irwan Prasetya
- Alamat : Park Royal Regency W3 No.20 Sidokerto, Buduran Sidoarjo.
- NIM : 145030107111052
- Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
- Tema : Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui Program Berkas Mlaku Dewe
- Lokasi : Kantor Kecamatan Sukodono
- Lamanya : 1 (satu) bulan
- Peserta : 1 (satu) orang

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

Malang, 26 Januari 2018

Mengetahui,  
an. Dekan  
Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik



Dr. Ijeje Imah Mindarti, M.Si  
NIP. 19640524 200212 2 002



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
JALAN PUTAT INDAH NO.1 TELP. (031) - 5677935, 5681297, 5675493  
SURABAYA - (60189)

Surabaya, 30 Januari 2018

Kepada

Nomor : 070/ 0955 / 209.4/ 2018  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Penelitian/Survey/Research

Yth. Bupati Sidoarjo  
Cq. Kepala Bakesbang dan Politik  
di  
SIDOARJO

Menunjuk surat : Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya  
Nomor : 1187 /UN10.F03.11.11/PN/2018  
Tanggal : 26 Januari 2018

Bersama ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : Irwan Prasetya  
A l a m a t : Puri Kalitengah RT 3 RW 5 Tanggulangin Sidoarjo  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Kebangsaan : Indonesia

bermaksud mengadakan penelitian/survey/research :

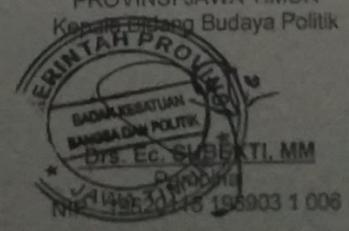
Judul : "Inovasi Pelayanan Pembuatan Surat Pindah di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo melalui Program Berkas Mlaku Dewe"  
Tujuan/bidang : Mencari data, skripsi / FIA  
Dosen Pembimbing : Nurjati Widodo, S.AP., M.AP  
Peserta : -  
Waktu : 1 bulan  
Lokasi : Kabupaten Sidoarjo

Sehubungan dengan hal tersebut, diharapkan dukungan dan kerjasama pihak terkait untuk memberikan bantuan yang diperlukan. Adapun kepada peneliti agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib yang berlaku di daerah setempat;
2. Pelaksanaan penelitian/survey/research agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kestabilan keamanan dan ketertiban di daerah setempat;
3. Melaporkan hasil penelitian dan sejenisnya kepada Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur.

Demikian untuk menjadi maklum.

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
PROVINSI JAWA TIMUR  
Kepala Bidang Budaya Politik



Tembusan :  
Yth. 1. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya di Malang  
2. Yang bersangkutan.



PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO  
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jl. Raya A. Yani No. 4 Telp /Fax. 031 8921954  
SIDOARJO - 61211

www.bakesbangpol.sidoarjokab.go.id

Sidoarjo, 31 Januari 2018

Nomor : 072 / 105 / 438.6.5 / 2018  
Sifat : Penting  
Lampiran : -  
Perihal : Rekomendasi Penelitian/Survey/Kegiatan  
An. Sdr. IRWAN PRASETYA

Kepada  
Yth. Sdr. CAMAT SUKODONO

di-  
SIDOARJO

Berdasarkan Surat dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Jawa Timur Nomor : 070 / 0955 / 209.4 / 2018 Tanggal 30 Januari 2018 Perihal Permohonan Ijin Survey /Penelitian / Research, maka bersama ini kami hadapkan :

Nama : IRWAN PRASETYA  
Tempat/Tgl Lahir : Kediri, 11 Mei 1996  
Pekerjaan : Mahasiswa  
Alamat : Kel/Ds. Kalitengah RT. 003 – RW. 005 Kec. Tanggulangin Kab. Sidoarjo  
Instansi/Fak/Jurusan : UNIVERSITAS BRAWIJAYA MALANG/ FAK. Ilmu Administrasi  
NIM : 145030107111052 NIK : 3515061105960002  
Judul : INOVASI PELAYANAN PEMBUATAN SURAT PINDAH DI KECAMATAN SUKODONO KABUPATEN SIDOARJO MELALUI PROGRAM BERKAS MLAKU DEWE  
Pembimbing : Nurjati Widodo, S.AP., M.AP  
Bidang : Ilmu Administrasi  
Maksud Tujuan : Permintaan Data dan Wawancara Keperluan Skripsi  
Lama Survey : 31 Januari s/d 31 Maret 2018  
Telepon - Hp : 0895 4111 1509 2

Untuk melakukan penelitian/survey/PKL/KKn/Magang di Instansi/Wilayah Saudara guna kepentingan studi, dengan syarat-syarat/ketentuan sebagai berikut :

1. Berkewajiban menghormati dan mentaati peraturan dan tata tertib di daerah setempat lokasi penelitian/survey/PKL/KKn/Magang.
2. Pelaksanaan penelitian agar tidak disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu kesetabilan keamanan dan ketertiban didaerah/lokasi.
3. Yang bersangkutan diberi tugas sesuai relevansinya dengan mata kuliah / pelajaran di sekolah / perguruan tinggi.
4. **Wajib melaporkan hasil penelitian ke Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Sidoarjo dalam kesempatan pertama.**
5. Surat Keterangan ini akan dicabut/tidak berlaku apabila yang bersangkutan tidak memenuhi syarat-syarat serta ketentuan seperti tersebut di atas.

Demikian untuk menjadikan maklum.

An. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Sidoarjo  
Sekretaris



**MUNUL ARIFIN, SH**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19630421 198603 1 015

- Penyusunan
1. Sdr. Kepala Bappeda Kabupaten Sidoarjo
  2. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang di Malang
  3. Sdr. yang Bersangkutan