

**INOVASI PELAYANAN KELURAHAN
MELALUI APLIKASI SINGO DALAM
RANGKA MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN**

(STUDI PADA KANTOR KELURAHAN SAWOJAJAR)

SKRIPSI

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

**MUZDHALIFAH
NIM : 145030501111010**



**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MINAT ILMU ADMINISTRASI PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG**

2018

TANDA PENGESAHAN

Telah di Pertahankan di depan Majelis Penguji Skripsi, Fakultas Ilmu
Administrasi Universitas Brawijaya, Pada :

Hari : Kamis
Tanggal : 19 April 2018
Jam : 09.00 – 10.00 WIB
Skripsi Atas Nama : Muzdhalifah
Judul : Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO
Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi
Pada Kantor Kelurahan Sawojajar)

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua



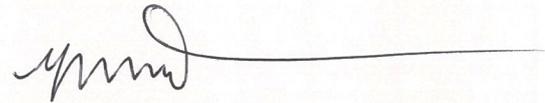
Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D
NIP : 19670217 199103 1 000

Anggota



Dr. Mohammad Nuh, S.IP., M.Si
NIP : 197108282006041001

Anggota



Drs. Minto Hadi., M.Si
NIP : 195401271981031003



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

IDENTITAS TIM PENGUJI

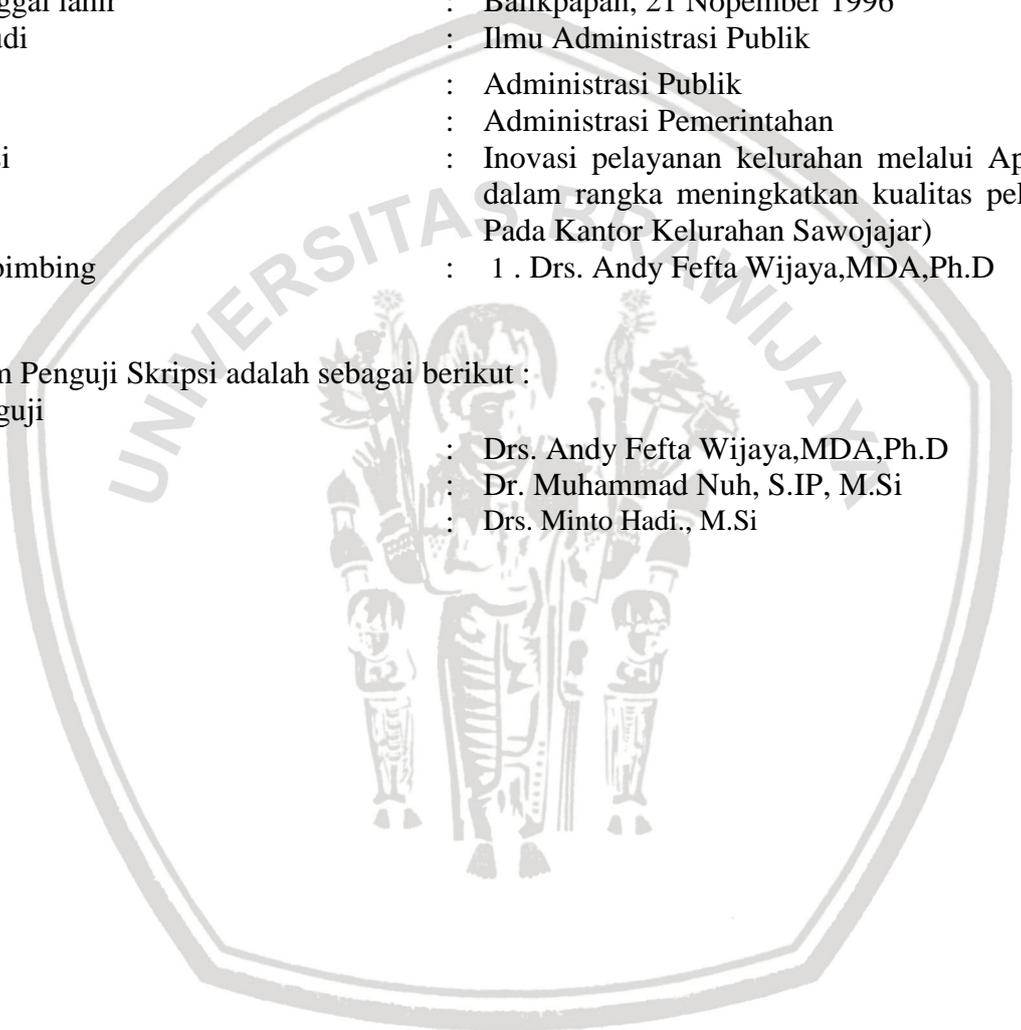
Pada Selasa, 10 April 2018 telah menyelenggarakan Ujian Sarjana / Skripsi di ruang ujian sarjana Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

- Nama : Muzdhalifah
- No. Induk Mahasiswa : 145030501111010
- Tempat, tanggal lahir : Balikpapan, 21 Nopember 1996
- Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
- Jurusan : Administrasi Publik
- Konsentrasi : Administrasi Pemerintahan
- Judul Skripsi : Inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Pada Kantor Kelurahan Sawojajar)
- Dosen Pembimbing : 1 . Drs. Andy Fefta Wijaya,MDA,Ph.D

Susunan Tim Penguji Skripsi adalah sebagai berikut :

Majelis Penguji

- Ketua : Drs. Andy Fefta Wijaya,MDA,Ph.D
- Anggota : Dr. Muhammad Nuh, S.IP, M.Si
- Anggota : Drs. Minto Hadi., M.Si



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

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

Apabila ternyata di dalam 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. 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 20 Maret 2018



Nama : Muzdhalifah
NIM : 145030501111010



DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. NIM :145030501111010
 2. Nama Lengkap : Muzdhalifah
 3. Program Studi/Minat : Ilmu Administrasi Publik / Administrasi Pemerintahan
 4. Tempat, Tanggal Lahir : Balikpapan, 21 Nopember 1996
 5. Agama : Islam
 6. Jenis Kelamin : Perempuan
 7. Nama Orang Tua : Ayah : H. Suhaimi. HA
Ibu : Hj. Hadijah. KA
 8. Pekerjaan Orang Tua : Wiraswasta
 9. Alamat asal lengkap : Jl, Ahmad Yani No.53 RT/RW 06/06 Kab.Paser, Tanah Grogot
 10. Kota : Tanah Grogot
 11. Provinsi : Kalimantan Timur
 12. Kode Pos : 76211
 13. Telepon rumah : -
 14. HP : 082221851996
 15. e-Mail : Muzdha2111@gmail.com
- Informasi Penyusunan Skripsi**
1. Tanggal Penyusunan Skripsi : 10 Oktober 2017
 2. Judul Skripsi : Inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan (Studi Pada Kantor Kelurahan Sawojajar)
 3. Dosen Pembimbing : Drs. Andy Fefta Wijaya., MDA, Ph.D
 4. Nilai Ujian Skripsi : A
- Data Prestasi Akademik**
1. IP Kumulatif : 3,62
 2. SKS Kumulatif : 150
 3. Jumlah Mata Kuliah : 49
 4. Skor TOEIC (lulus) : 487 (Lulus)
 5. Predikat Kelulusan **: Dengan Pujian
- Riwayat Sekolah**
- TK : TK AL-IKHLAS Tanah Grogot Kab.Paser, Kalimantan Timur
SD : SDN 031 Tanah Grogot Kab.Paser, Kalimantan Timur
SMP : SMPN 1 Tanah Grogot Kab.Paser, Kalimantan Timur
SMA : SMAN 1 Tanah Grogot Kab.Paser, Kalimantan Timur



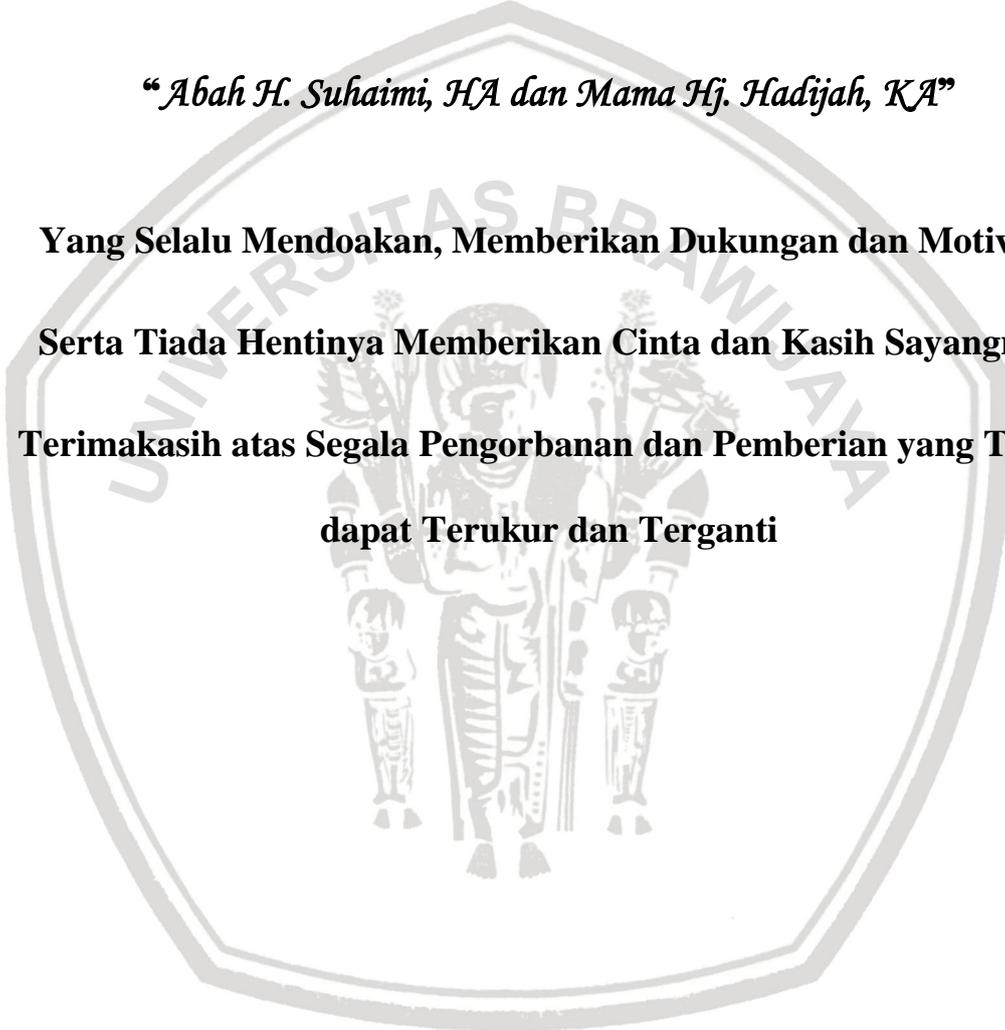
HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk

Kedua Orang Tua yang amat saya Sayangi dan Cintai

“Abah H. Suhaimi, HA dan Mama Hj. Hadijah, KA”

**Yang Selalu Mendoakan, Memberikan Dukungan dan Motivasi
Serta Tiada Hentinya Memberikan Cinta dan Kasih Sayangnya
Terimakasih atas Segala Pengorbanan dan Pemberian yang Tidak
dapat Terukur dan Terganti**



RINGKASAN

Muzdhalifah, 2018. **Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO dalam rangka meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi Pada Kantor Kelurahan Sawojajar)**. Tugas Akhir, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya. Pembimbing: Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D

Penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sawojajar tidak luput dari permasalahan, terutama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, banyaknya keluhan masyarakat mengenai kurang primanya pelayanan berdampak kepada kualitas pelayanan kelurahan. Menurunnya kualitas pelayanan di Kelurahan Sawojajar mendorong Pemerintah Kelurahan Sawojajar melakukan upaya perbaikan dalam sistem pelayanannya.

Inovasi merupakan salah satu upaya yang digunakan Kantor Kelurahan Sawojajar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Pada tahun 2016 Inovasi pelayanan kelurahan mulai dikembangkan, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi dan menerapkan konsep *e-government*, kelurahan sawojajar mampu menciptakan inovasi pelayanan berbasis internet yang diwujudkan dalam bentuk Aplikasi. Aplikasi yang diberi nama Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online) merupakan inovasi dalam sistem pelayanan di Kantor Kelurahan Sawojajar. Inovasi ini merupakan metode baru yang digunakan pemerintah sawojajar untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, adanya pemanfaatan teknologi informasi ditujukan untuk memperbaiki sistem pelayanan yang sudah ada.

Penerapan Aplikasi SINGO mengalami beberapa kendala sehingga tujuan dari dibuatnya aplikasi ini masih belum berjalan dengan maksimal, kendala yang terjadi dalam penerapan Aplikasi SINGO berasal dari dua belah pihak, yakni kurangnya sosialisasi yang diadakan pihak kantor kelurahan sawojajar kepada masyarakat, dan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penggunaan teknologi, untuk itu kelurahan sawojajar berupaya dengan melakukan sosialisasi di setiap RT dan RW agar dapat menyentuh seluruh lapisan masyarakat.

Untuk mendukung penelitian ini digunakanlah teori-teori dari para ahli seperti teori mengenai inovasi, teori mengenai pelayanan publik dan teori mengenai *e-government*, inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO merupakan harapan Kantor Kelurahan Sawojajar dalam memperbaiki sistem pelayanan kelurahan menjadi pelayanan yang prima dan akuntabel seperti misi Kantor Kelurahan Sawojajar

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Pelayanan Kelurahan, e-Government Kelurahan, Aplikasi SINGO

SUMMARY

Muzdhalifah,2018. **Village Service Innovation Through SINGO Application In Order To Improve The Quality Of Service (Study On Sawojajar Village Office)**. Thesis, Faculty Of Administrative Sciences . Brawijaya University.Supervising Lecturer: Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D

The implementation of public service in Sawojajar Village Office is not escaped from problems, especially in giving service to the public, the number of public complaints about the lack of excellent service impacted the quality of service in the office of Sawojajar Village. The decreasing quality of service in Sawojajar village encourages Sawojajar village office to make improvements in its service system.

Innovation is one of the efforts used by Sawojajar urban village office to improve the quality of its public service. In 2016, the urban village service innovation has been developed, utilizing the progress of technology and information and applying the concept of e-government, sawojajar village able to create innovation of internet-based service embodied in the form Application. Application named SINGO Application (Sistem Pelayanan Malang Online) is an innovation in the service system at Sawojajar Village Office, this innovation is a new method used by government of sawojajar village to provide services to the community, the use of technology is intended to improve the existing service system.

SINGO Application has several obstacles so that the purpose of this application is still not running maximally, the obstacles that occur in the implementation of SINGO Application comes from both sides, the lack of socialization held by the village office to the community, and the lack of understanding of the community about the use of technology , for that sawojajar village offices attempt to socialize in every RT and RW in order to touch all layers of society.

To support this research used the theories of the experts such as the theory of innovation, the theory of public service and the theory of e-government, the innovation of village services through SINGO Application is the hope Sawojajar village office in improving the service system of the village to be excellent service and accountable as mission of Sawojajar village office

Keywords: Innovation, Public Service, Village Service, e-Government Sub-district, SINGO Application

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan hanya kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“INOVASI PELAYANAN KELURAHAN MELALUI APLIKASI SINGO (Studi Pada Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang)”**

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 meyakini bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA.,Ph.D selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang dan Juga Selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
3. Bapak Dr. Fadillah Amin, M.AP.,Ph.D selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

4. Bapak Dr. Luqman Hakim, M.Sc selaku Ketua Minat Administrasi Pemerintahan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
5. Staff dan Karyawan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
6. Pegawai di Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang yang telah banyak memberikan kemudahan dalam melaksanakan penelitian dan informasi kepada penulis dalam penulisan skripsi ini
7. Kedua orang tua penulis H. Suhaimi.HA dan HJ. Hadijah. KA atas jasanya, kesabaran, do'a, dan tidak pernah lelah dalam mendidik, memberi cinta yang tulus dan ikhlas, serta memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril dan materil sehingga skripsi ini dapat selesai.
8. Kakak Penulis Achmad Reza Narendra yang selalu memberikan semangat dan dukungannya
9. Saudara Kembar Penulis Mardhatillah yang selalu ada memberikan dukungan, motivasi, serta semangat
10. Anggota Keluarga Besar dan kerabat Penulis yang selalu memberi dukungan baik secara moril dan materil Uwa Hakim,Uwa Pisah, Uwa Radi, seluruh keluarga Besar Kunyi Ahmad dan Haji Aseri yang selalu meberikan doa dan dukungan semangat kepada penulis.
11. Sepupu Penulis yang juga sedang berjuang menempuh gelar sarjana Alifah Safinah Rahmi
12. Sahabat dan Rekan Seperjuangan Tercinta di Fakultas Ilmu Administrasi Anak-Anak Administrasi Pemerintahan Angkatan 2014 yang tidak dapat

disebutkan satu persatu yang tiada henti memberi dukungan dan motivasi kepada penulis

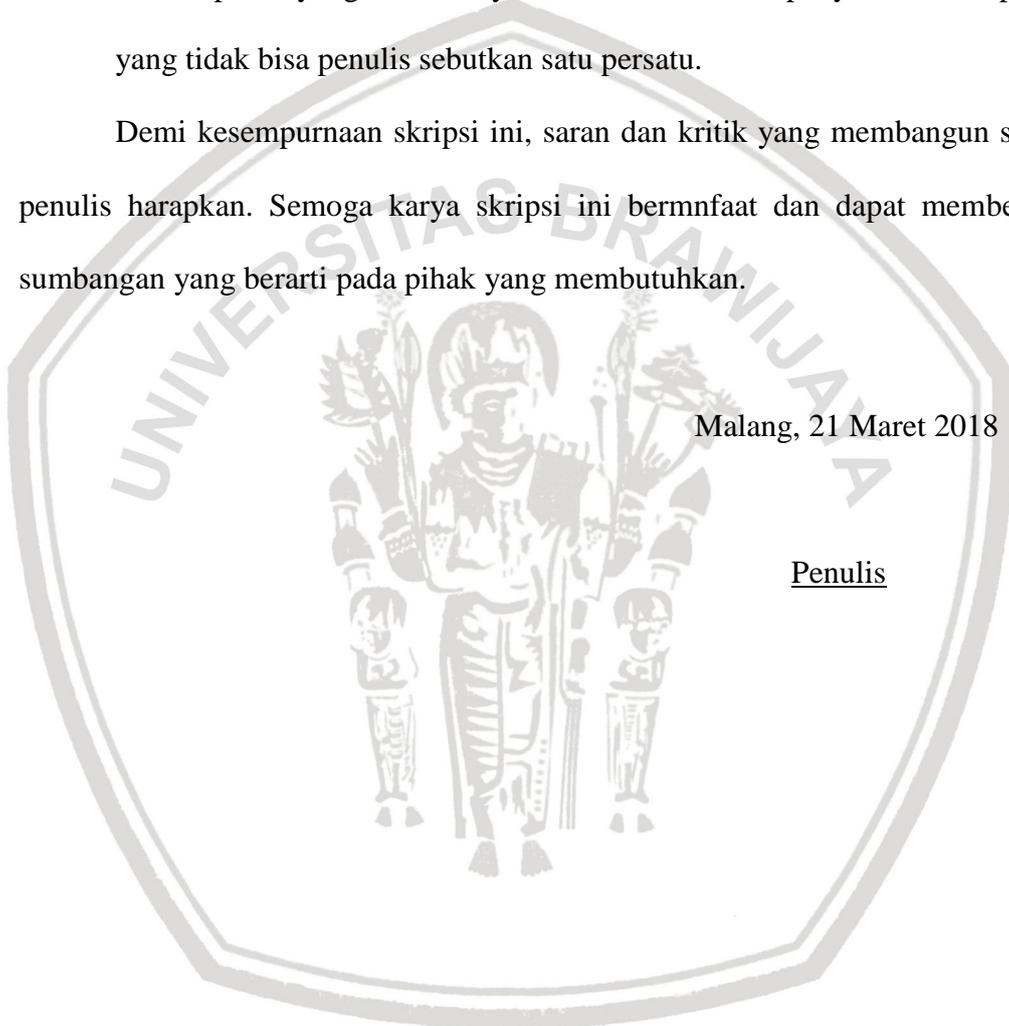
13. Sahabat – sahabat penulis yang selalu memberi dukungan dan motivasi serta semangat Syahda, Regina, Dela, Tiara

14. Semua pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

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

Malang, 21 Maret 2018

Penulis



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
RINGKASAN	v
SUMMARY	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	11
D. Manfaat Penelitian	11
E. Sistematika Penulisan	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik	14
B. Pelayanan Publik.....	16
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2. Asas-Asas Pelayanan Publik	18
3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	19
4. Jenis Pelayanan Publik	22
5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	23
6. Standar Pelayanan Publik.....	23
C. Kualitas Pelayanan.....	25
1. Definisi Kualitas Pelayanan	25
2. Indikator Kualitas Pelayanan	27
3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	28
D. Inovasi	29
1. Pengertian Inovasi	29
2. Tipologi Inovasi	31

3. Strategi Inovasi dalam pemerintahan	34
4. <i>Stakeholders</i> dalam inovasi	37
E. e-Government	38
1. Pengertian e-Government.....	38
2. Manfaat e-Government	39
3. Jenis Pelayanan e-Government	41
4. Tipe Relasi e-Government	42
5. Elemen Sukses Pengembangan e-Government	44
6. e-Government dalam Aplikasi SINGO	46

BAB III Metode Penelitian

A. Jenis Penelitian.....	51
B. Fokus Penelitian	52
C. Lokasi dan Situs Penelitian	54
D. Sumber Data.....	55
E. Teknik Pengumpulan Data	56
F. Instrumen Penelitian	59
G. Analisis Data	60
H. Keabsahan Data.....	62

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

A. Gambaran Umum Kota Malang	65
1. Sejarah Pemerintahan Kota Malang	65
2. Kondisi Geografis Kota Malang	66
3. Batas-Batas Administrasi Kota Malang	67
4. Pembagian Administrasi Kota Malang	68
5. Penduduk Kota Malang.....	69
6. Visi dan Misi Kota Malang.....	70
7. Misi Kota Malang tahun 2013-2018	75
B. Gambaran Umum Kelurahan Sawojajar	75
1. Kelurahan Sawojajar	75
2. Dasar Hukum Pembentukan Kantor Kelurahan Sawojajar	77
3. Struktur Organisasi Kantor Kelurahan Sawojajar.....	77
4. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Sawojajar	78
5. Visi dan Misi Kelurahan Sawojajar	85
C. Penyajian Data Penelitian	88
1. Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang	88

a)	Inovasi dalam Sistem Pelayanan Kelurahan	88
b)	Aktor yang terlibat dalam Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi SINGO	93
c)	Mekanisme Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO	98
d)	Aplikasi SINGO Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kelurahan.....	111
2.	Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SINGO Dilihat Menggunakan Indikator Elemen Sukses Pengembangan E-Government.....	119
a)	<i>Support</i> (Dukungan).....	119
b)	<i>Capacity</i> (Kemampuan)	122
c)	<i>Value</i> (Nilai Guna)	129
3.	Faktor Pendukung Dan Penghambat Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Sawojajar.....	133
a)	Faktor Pendukung Internal dan Eksternal	133
b)	Faktor Penghambat Internal dan Eksternal	139
D.	Analisis Data Penelitian.....	142
1.	Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang	142
a)	Inovasi Pelayanan Kelurahan.....	142
b)	Aktor yang terlibat dalam Inovasi Pelayanan Kelurahan Sawojajar.....	147
c)	Mekanisme Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO	150
d)	Aplikasi SINGO Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan	153
2.	Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SINGO Dilihat Menggunakan Indikator Elemen Sukses Pengembangan E-Government.....	154
a)	<i>Support</i> (Dukungan).....	155
b)	<i>Capacity</i> (Kemampuan)	157
c)	<i>Value</i> (Nilai Guna)	161
3.	Faktor Pendukung Dan Penghambat Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Sawojajar.....	162
a)	Faktor Pendukung Internal dan Eksternal	162
b)	Faktor Penghambat Internal dan Eksternal	166

BAB V Penutup

A. Kesimpulan 169
B. Saran..... 172

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota Tahun 2016	5
2.	Jenis pelayanan pada <i>e-Government</i>	40
3.	Tipe Relasi <i>e-Government</i>	41
4.	Dashboard Pemohon	45
5.	Dashboard RW	46
6.	Dashboard Operator	47
7.	Dashboard Administrator	47
8.	Komponen analisis Data Model Interaktif	59
9.	Peta Administrasi Kota Malang	63
10.	Peta Batas Wilayah Kelurahan Sawojajar.....	72
11.	Bagan Struktur Organisasi Kelurahan.....	74
12.	Maskot Aplikasi SINGO.....	86
13.	Tampilan Aplikasi SINGO.....	88
14.	Alur Pelayanan Seklur.....	96
15.	Alur Pelayanan Rekomendasi Pelayanan Umum.....	97
16.	Alur Pelayanan Ijin Usaha Mikro	99
17.	Alur Pelayanan Umum.....	101
18.	Alur Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO	111
19.	Wawancara Narasumber	107
20.	Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan Sawojajar.....	110



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Daftar Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI) se- Provinsi Jawa Timur Tahun 2015	8
2.	Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sawojajar Tahun 2016.....	9
3.	Luas kecamatan (Km2) dan persentase terhadap luas Kota Malang.....	65
4.	Jumlah dan Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Malang.....	65
5.	Kategori Mutu Pelayanan Kelurahan Sawojajar Pada Tahun 2016.....	106
6.	Nilai Rata-Rata dan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2016 ...	107
7.	Kategori Mutu Pelayanan Kelurahan Sawojajar Pada Tahun 2017.....	108
8.	Nilai Rata-Rata dan Survei Kepuasan Masyarakat Pada Tahun 2017	110
9.	Sarana Dan Prasanan Kantor Kelurahan Sawojajar	119
10.	Distribusi PNS Kelurahan Sawojajar Kota Malang Tahun 2016.....	121
11.	Faktor Pendukung Internal dan Eksternal.....	127
12.	Faktor Penghambat Internal dan Eksternal	132



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu kewajiban sebuah negara yang diselenggarakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara, sebuah negara berperan sebagai penyelenggara dan warga negara berperan sebagai penerima layanan. Pelayanan publik merupakan sebuah perwujudan dari kegiatan administrasi, kegiatan administrasi dalam bidang pemerintahan sering disebut dengan administrasi publik atau administrasi negara. Administrasi publik dapat di definisikan sebagai proses kerjasama yang melibatkan organ-organ pemerintahan baik dari tingkat yang terendah sampai kepada tingkat yang tertinggi untuk menjalankan tugas kenegaraan seperti kebijakan pemerintah hingga tercapainya tujuan dari kebijakan tersebut, serta terciptanya sebuah efisiensi dan efektifitas dalam seluruh bidang pemerintahan.

Pelayanan publik di laksanakan untuk menjalankan tugas Negara guna mencapai salah satu tujuan di bentuknya sebuah Negara yaitu mensejahterakan warga negaranya, berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayan publik. Hal ini juga telah ditegaskan dalam Keputusan

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik adalah hak seluruh warga negara yang harus dipenuhi oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan yang berkewajiban memenuhi kebutuhan dasar seluruh warga negara. sebagai penerima pelayanan publik, masyarakat menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang prima dan berkualitas, penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara prima dan berkualitas jika diselenggarakan sesuai dengan peraturan mengenai standar pelayanan publik dan dapat memenuhi setiap komponen standar pelayanan publik sesuai dengan peraturan yang telah ada.

Berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan, terdapat beberapa komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Standar pelayanan publik merupakan sebuah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman untuk menyelenggarakan pelayanan, standar pelayanan publik juga menjadi acuan penilaian sebuah penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau, dan terukur.

Tuntutan masyarakat mengenai penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkualitas menuntut pemerintah melakukan berbagai upaya-upaya perbaikan pelayanan publik untuk mewujudkan keinginan masyarakat, salah satu upaya yang dilakukan pemerintah adalah menciptakan pelayanan yang inovatif, pelayanan yang inovatif dapat terwujud dari adanya inovasi pelayanan publik. berdasarkan Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi mendefinisikan inovasi sebagai kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasa yang bertujuan mengembangkan pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menetapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada kedalam produk atau proses produksi. Inovasi dalam sektor publik bukanlah menuntut akan penemuan baru namun inovasinya lebih menekankan kepada perbaikan yang dihasilkan dari kegiatan yang ada, seperti berinovasi dalam proses pelayanannya namun tetap menghasilkan produk yang sama.

Salah satu upaya pemerintah dalam inovasi pelayanan publik adalah dengan memanfaatkan teknologi informasi, pada era globalisasi saat ini pemanfaatan teknologi merupakan salah satu bentuk inovasi yang digunakan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan terutama di bidang pemerintahan, pemanfaatan teknologi di bidang pemerintahan ini sering juga disebut dengan penerapan *e-government*. *e-government* merupakan pemanfaatan dan pengoptimalisasi penggunaan teknologi informasi yang ada saat ini dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk melaksanakan urusan pemerintahan dan penyediaan pelayanan publik yang baik dan berorientasi pada

efektivitas dan efisiensi. Dasar hukum penerapan *e-Government* di Indonesia telah tertera didalam Intruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government* yang dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan efisiensi dan efektifitas, transparansi, serta akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. pada penyelenggaraan pelayanan publik di indonesia masih menjadi masalah yang terus diperbaiki, pemenuhan kebutuhan dasar dan hak-hak sipil warga negara masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. sebagian besar permasalahan pelayanan publik yang terjadi berkaitan dengan organisasi pemerintah dalam menyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, kurang primanya pelayanan publik terjadi karna kurangnya kepatuhan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah di atur dalam undang-undang.

Sejak terbitnya peraturan mengenai e-government berbagai instansi dan lembaga pemerintahan mulai menerapkan e-government sebagai sebuah metode dan cara baru yang digunakan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya perbaikan dari sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sudah ada. e-government merupakan inovasi di bidang pelayanan publik yang di terapkan untuk memperbaiki masalah yang ada di dalam penyelenggaraan pelayanan dengan ide-ide yang baru dan dikembangkan sesuai dengan permasalahannya, Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik dianggap dapat mengatasi permasalahan administasi yang ada, meskipun tidak semua jenis pelayanan publik dapat dilakukan melalui perangkat teknologi, namun

kebanyakan dari kegiatan pelayanan publik terutama di bidang administratif dapat dilaksanakan melalui pemanfaatan perangkat teknologi dengan konsep *e-government*, Walaupun terdapat penghambat dalam proses pengembangan dan penerapan *e-Government* di Indonesia, Banyak instansi pemerintahan yang terus melakukan inovasi mengembangkan *e-Government* dengan tujuan memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

sebagian besar permasalahan pelayanan publik yang terjadi berkaitan dengan organisasi pemerintah dalam menyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat, kurang primanya pelayanan publik terjadi karna kurangnya kepatuhan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan publik yang telah di atur dalam undang-undang.

Ombudsman Republik Indonesia (ORI) merupakan lembaga pengawas eksternal pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah melakukan Penilaian dan pemeriksaan terhadap kepatuhan terhadap standar pelayanan publik sesuai dengan undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang pelayanan publik, penilaian kepatuhan terhadap standar pelayan publik di seluruh kota di indonesia pada Tahun 2016 dapat dilihat sebagai berikut :



Gambar 1. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota Tahun 2016

Keterangan : (■ Zona Hijau) = Mendapatkan Predikat Tinggi
 (■ Zona Kuning) = Mendapatkan Predikat Sedang
 (■ Zona Merah) = Mendapatkan Predikat Rendah

Sumber : Hasil penilaian kepatuhan terhadap standar pelayanan dan kompetensi penyelenggaraan pelayanan Tahun 2016 (Ombudsman Republik Indonesia)

Berdasarkan data diatas, kota malang menjadi salah satu kota yang masuk ke dalam zona kuning dan menduduki peringkat ke 38 dari seluruh kota yang ada di Indonesia, hal ini dapat menjelaskan bahwa masih adanya penyelenggaraan pelayanan publik yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan masih terus dilaksanakan walaupun banyak hambatan dalam mewujudkan upaya tersebut, hal ini dikarenakan masih kurangnya sarana dan prasarana, infrastruktur yang memadai, sumberdaya manusia yang kurang cakap, dan kurangnya pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan dikalangan pemerintahan adalah dengan adanya inovasi pelayanan publik. inovasi merupakan pengembangan dan pembaharuan ide-ide baru yang berkaitan dengan proses pengembangan sebuah organisasi melalui proses produk-

produk baru yang memanfaatkan teknologi dan alat penunjang lainnya dalam penyelenggaraannya.

Inovasi pelayanan publik merupakan sebuah upaya untuk memperbaiki masalah yang ada di dalam penyelenggaraan pelayanan dengan ide-ide yang baru dan dikembangkan sesuai dengan permasalahannya, salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang banyak dilakukan di instansi pelayanan publik adalah pemanfaatan teknologi informasi yang sering disebut dengan *e-government*. Penerapan *e-government* dalam pelayanan publik dianggap dapat mengatasi permasalahan administrasi yang ada, meskipun tidak semua jenis pelayanan publik dapat dilakukan melalui penerapan *e-government*, namun kebanyakan dari kegiatan pelayanan publik terutama di bidang administratif dapat dilaksanakan melalui penerapan *e-government*. Walaupun terdapat penghambat dalam proses pengembangan dan penerapan *e-Government* di Indonesia, Banyak instansi pemerintahan yang terus melakukan inovasi mengembangkan *e-Government* dengan tujuan memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan pemeringkatan *e-government* indonesia (PeGI) yang dilakukan oleh kemkominfo setiap tahun dalam rangka mengevaluasi penerapan *e-government* di instansi pemerintah baik di tingkat pusat, provinsi, kabupaten/kota secara objektif dan komprehensif, mencakup aspek kebijakan, kelembagaan, infrastruktur, aplikasi dan perencanaan, maka dapat dilihat bahwa tingkat penerapan di provinsi jawa timur adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Daftar Pemeringkatan e-Government Indonesia (PeGI)
se- Provinsi Jawa Timur Tahun 2015

NO	Kabupaten / Kota	DIMENSI					NILAI RATA-RATA	KATEGORI
		KEBIJAKAN	KELEMBAGAAN	INFRASTRUKTUR	APLIKASI	PERENCANAAN		
1	Kota Surabaya	3.53	3.60	3.73	3.67	3.60	3.63	SANGAT BAIK
2	Kota Malang	3.20	3.33	3.53	3.33	3.20	3.32	BAIK
3	Kabupaten Bojonegoro	3.33	3.07	3.20	3.07	3.06	3.15	BAIK
4	Kabupaten Lamongan	3.22	3.06	3.18	3.13	3.04	3.13	BAIK
5	Kabupaten Gresik	2.93	2.83	2.87	2.70	3.00	3.04	BAIK
6	Kabupaten Banyuwangi	2.73	2.67	2.83	2.87	3.00	3.00	BAIK
7	Kota Pasuruan	2.47	2.83	2.67	2.73	2.73	3.00	BAIK
8	Kabupaten Sidoarjo	2.60	2.60	2.67	2.73	2.80	2.73	BAIK
9	Kota Probolinggo	2.70	2.93	2.40	2.73	2.40	2.80	BAIK
10	Kabupaten Malang	2.60	2.70	2.47	2.33	2.73	2.40	BAIK
	RATA-RATA	2.9	3.0	3.0	2.9	3.0	3.0	BAIK

Sumber : pegi.layanan.go.id

Dari tabel pemeringkatan e-government diatas, kota malang yang berada di provinsi jawa timur menempati urutan ke-dua, dengan kategori baik. Dari data tersebut dapat dilihat bahwa pemerintah kota malang telah melakukan inovasi pelayanan publik dengan tujuan memperbaiki kualitas pelayanan meskipun inovasi tersebut masih bersifat lokal, salah satu instansi pemerintah yang menerapkan inovasi *e-Government* di dalam Pelayanan Publiknya adalah Kelurahan Sawojajar. Kelurahan sawojajar merupakan salah satu kelurahan yang berada di Kota Malang yang secara administratif berada di dalam wilayah Provinsi Jawa Timur. Kelurahan sawojajar memiliki salah satu inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi, yaitu aplikasi *e-Government* yang dinamakan Sistem Pelayanan Malang Online (SINGO) , Aplikasi SINGO

merupakan sebuah aplikasi pelayanan publik di kelurahan yang dikembangkan serta diterapkan sejak tahun 2016.

Aplikasi SINGO dikembangkan di latarbelakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat akan pelayanan yang kurang efektif dan efisien hal ini tentu saja berdampak pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kantor kelurahan sawojajar, berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat kelurahan sawojajar tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 2
Survei Kepuasan Masyarakat Kelurahan Sawojajar
Tahun 2016

Jumlah Responden	150 Responden
Nilai Interval SKM	75,38
Kategori Mutu Pelayanan	B (Baik)

Sumber: SKM kelurahan sawojajar tahun 2016

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa rata-rata nilai SKM yang didapatkan kelurahan sawojajar adalah sebesar 75,38 dengan kategori mutu pelayanan berada pada kategori B, nilai kepuasan masyarakat kelurahan sawojajar tidak dapat dikatakan cukup baik dimana pada kategori B batas nilai terendah adalah 62,51 dan batas nilai tertinggi adalah 81,25. Kepuasan masyarakat merupakan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, hal ini dikarenakan kepuasan masyarakat merupakan respon positif yang diberikan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan untuk memberikan nilai terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, kepuasan masyarakat merupakan tingkat

keberhasilan penyelenggara pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan yang dilakukan dikalangan pemerintahan adalah dengan adanya inovasi pelayanan publik. inovasi merupakan pengembangan dan pembaharuan ide-ide baru yang berkaitan dengan proses pengembangan sebuah organisasi melalui proses produk-produk baru yang memanfaatkan teknologi dan alat penunjang lainnya dalam penyelenggaraannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang mengkaji mengenai bagaimanakah inovasi pelayanan di kantor kelurahan sawojajar melalui Aplikasi SINGO dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kelurahan sawojajar. atas dasar latar belakang yang telah dipaparkan diatas, penelitian ini dilakukan dengan mengambil fokus pada inovasi pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayan dari aspek penyeleggaraan pelayanan, prosedur pelayanan, efektivitas pelayanan dan kualitas pelayanan publik, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi kasus pada Kantor Kelurahan Sawojajar)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini yaitu:

1. Bagaimanakah Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang online) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang?
2. Apa sajakah faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang online) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di uraikan diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi dalam sistem Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang.
2. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam penerapan Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang.

D. Manfaat Penelitian

- 1.) Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi teoritis mengenai inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan wawasan serta pengetahuan kepada peneliti dan secara umum kepada pembaca mengenai inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan informasi dan bahan koreksi bagi Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang atas Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO dan dapat digunakan sebagai informasi dan bahan pustaka tentang studi Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SINGO dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor kelurahan Sawojajar Kota Malang.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan merupakan susunan ringkasan suatu karya ilmiah yang disusun berdasarkan garis besar secara menyeluruh dengan tujuan untuk memudahkan pembaca dalam mengetahui isi dari penelitian ini. Sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Merupakan bagian awal penulisan skripsi yang berisikan tentang gambaran mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penelitian yang dilakukan penulis.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini, terdiri dari kajian teori yang diuraikan dan dikaitkan dengan penelitian yang akan diteliti sesuai dengan teori atau fakta lapangan yang memperkuat. Teori yang di cantumkan penulis adalah teori yang berkaitan dengan administrasi publik, pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, dan *e-government*.

BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi pendekatan dan metode penelitian yang akan digunakan oleh peneliti untuk keperluan penulisan karya ilmiah ini dengan menentukan jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber dan jenis data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan uraian lengkap mengenai hasil penelitian dan pembahasan yang akan di analisis berdasarkan data penelitian, interpretasi hasil analisis data penelitian dan analisis terhadap rumusan masalah serta fokus penelitian.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil dan pembahasan serta saran yang akan diberikan penulis sebagai tanggapan dari hasil dan pembahasan yang ada.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa latin yakni *ad* dan *ministrare* yang berarti “membantu, melayani atau memenuhi”, serta *administratio* yang berarti “pemberian ,bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan”. Di dalam perkembangannya administrasi sering di artikan sebagai proses kerjasama yang terjadi di dalam sebuah organisasi. Pengertian Administrasi Menurut Simon (1999:3) mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama. Selanjutnya untuk memahami pengertian administrasi Siagian (2004:2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya, Dari beberapa pengertian diatas dapat dirumuskan pengertian administrasi adalah sebagai proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan secara terencana, efektif, dan efisien.

Definisi publik pada dasarnya berasal dari bahasa inggris “*public*” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat. Syafi’ie (1999:18) mengatakan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harhan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki. Konsep administrasi publik merupakan konsep yang sudah ada sejak jaman dahulu, di indonesia konsep administrasi

publik lebih sering diistilahkan dengan administrasi negara. Menurut Nicholas Henry dalam (Pasolong, 2012:56) administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara lebih baik. Selanjutnya, Menurut Chandler dan Plano dalam (Keban, 2004:3) mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumberdaya dan *personal public* di organisir dan dikoordinasikan untuk meformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Chandler dan Plano menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) sebagai berikut:

- a. Administrasi Publik merupakan seni dan ilmu yang ditunjukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang ditentukan
- b. Administrasi Publik sebagai disiplin ilmu bertujuan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan Keuangan.

Menurut Wilson dalam (Syafri, 2012:21) Administrasi Publik merupakan urusan atau praktik urusan pemerintah karena tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat. Dengan administrasi publik, pemerintah berusaha memenuhi kebutuhan masyarakat, yang dapat atau tidak akan dipenuhi oleh usaha privat/swasta.

Dari beberapa definisi yang telah dipaparkan diatas, administrasi publik dapat dipahami adalah sebuah proses kerjasama oleh sekelompok orang yang tergabung dalam lembaga pemerintahan yang melaksanakan tugas pemerintahan dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien. Administrasi publik merupakan ilmu dasar dalam penelitian ini karena pada dasarnya pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dijalankan oleh pemerintah guna memenuhi kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat, administrasi publik berkaitan dengan memberikan kestabilan kepada penyedia layanan publik

B. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan yang menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas terutama dalam kehidupan bernegara. Pelayanan publik menurut saefullah (1995:5) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadu penduduk negara yang bersangkutan, diligat dari prosesnya, terjadi interaksi antara yang memberi pelayan 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. Selanjutnya, Menurut Mahmudi (2005:229) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Kemudian Kurniawan dalam

(Pasolong,2007:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) Keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan baik dalam bentuk barang ataupun jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Hakekat pelayanan publik antara lain:

- a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah di bidang pelayanan publik.
- b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

2. Asas-Asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan pelayanan dengan kualitas yang prima, untuk mencapai hal tersebut tentunya ada asas-asas yang perlu diperhatikan di dalam pelayanan publik. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, asas-asas pelayanan publik adalah sebagai berikut:

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. **Kondisional**

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. **Partisipatif**

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. **Kesamaan Hak**

Tidak diskriminatif, tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

f. **Keseimbangan hak dan kewajiban**

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan Pelayanan Publik berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar yang telah di tentukan, di dalam penyelenggaraannya pelayanan publik haruslah diselenggarakan sesuai dengan tata cara dan peraturan yang berlaku, untuk mencapai penyelenggaraan pelayanan publik yang baik perlu diperhatikan prinsip-prinsip pelayan publik yang seharusnya diterapkan secara maksimal untuk memperoleh pelayanan dengan kualitas yang memuaskan.

Tjokroamidjojo dalam (Sinambela, 2008:48) mengemukakan prinsip-prinsip pelayanan publik yang dapat di paparkan sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas, tanggung jawab. Akuntabilitas adalah kewajiban untuk memberikan pertanggung jawaban atas kinerja dan tindakan pimpinan suatu organisasi kepada publik yang memiliki hak meminta pertanggung jawaban. Kalau salah pemerintahan dapat digugat oleh rakyat sebagai penerima pelayanan masyarakat.
- b. Transparansi. Dapat diketahui oleh pihak yang berkepentingan mengenai kebijaksanaan pemerintah dan organisasi badan usaha. Seleksi jabatan berdasar *fit* dan *proper test*, tender peledangan, pemberian izin dilakukan secara transparan.
- c. Keterbukaan. Pemberian informasi secara terbuka terhadap saran dan kritik yang dianggap sebagai partisipasi masyarakat untuk perbaikan.
- d. Berdasarkan hukum. Keputusan, kebijakan, pemerintah, organisasi dan badan usaha yang menyangkut kepentingan publik dilakukan berdasarkan hukum (peraturan perundang-undangan yang berlaku). Jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.
- e. Jaminan *fairness*, *level playing field* (perlakuan yang adil. Perlakuan/ perlakuan kesetaraan). Ini berlaku bagi pemerintah kepada masyarakat dalam pelayanan publik, perusahaan kepada pelanggan dan sebagainya.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik sebagai berikut:

a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan,

b. Kejelasan

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
- 2) Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian Waktu

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

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

e. Keamanan

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

f. Tanggungjawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraab pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

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

h. Kemudahan Akses

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

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

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

Pelayanan publik yang baik harusnya dilaksanakan berdasarkan prinsip-prinsip diatas agar terciptanya pelayanan publik yang baik dan prima serta dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

4. Jenis pelayanan publik

Pelayanan dalam kamus besar bahasa Indonesia dijelaskan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani, dalam pelayanan publik tentunya terdapat pelayanan yang berbeda jenisnya, Frederickson (1988:70) membagi jenis pelayanan publik ke dalam tiga bentuk dasar, yaitu:

- a. Pelayanan yang sama dibagi semua. Misalnya pendidikan yang diwajibkan bagi penduduk usia muda
- b. Pelayanan yang sama secara proporsional bagi semua. Misalnya distribusi pelayanan yang didasarkan suatu ciri tertentu yang berhubungan dengan kebutuhan.
- c. Pelayanan yang tidak sama lagi. Individu yang sesuai dengan perbedaan yang relevan. Ada beberapa kriteria mengapa pelayanan itu tidak sama antara lain : pelayanan yang diberikan berdasarkan kemampuan untuk membayar dari penerima pelayanan; penyediaan pelayanan atas dasar kebutuhan-kebutuhan.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 58 Tahun 2002 dalam Pasolong (2007:129), bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

- a. Pelayanan Administratif

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya. Misalnya sertifikat tanah, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akte kelahiran) dan lain sebagainya.

- b. Pelayanan barang

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik. contoh pelayanan ini, antara lain : Listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon, dan lain sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Contoh pelayanan ini, antara lain : pelayanan angkutan darat/air/udara, pelayanan kesehatan, perbankan, pos, dan lain sebagainya.

5. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat unsur-unsur yang mampu mendukung dan menunjang jalannya kegiatan pelayanan, unsur-unsur tersebut merupakan hal yang sangat penting guna menunjang kelancaran dari penyelenggaraan pelayanan publik, Menurut Moenir (1995:8) unsur-unsur yang mendukung jalannya kegiatan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

- a. Sistem, Prosedur, dan Metode yaitu didalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan
- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan, di dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

6. Standar Pelayanan Publik

Menurut Rowland dalam (Azwar, 1996:39) dijelaskan bahwa standar pelayanan publik adalah spesifikasi dari fungsi atau tujuan yang harus dipenuhi

oleh suatu sarana pelayanan agar pemakai jasa pelayanan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan.

Berdasarkan Pasal 21 undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, menyebutkan bahwa komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, Prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.

- h. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
- j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 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, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
- n. Evaluasi kinerja pelaksana.

C. Kualitas Pelayanan

1. Definisi Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu unsur penting yang harus ada dalam sebuah organisasi, hal ini dikarenakan kualitas pelayanan merupakan sebuah alat yang dapat mengukur kinerja sebuah organisasi yang memberikan sebuah jasa pelayanan. Sebagai fungsi yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan, kualitas pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai perwujudan dari harapan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Wyckof dalam (Tjiptono,

2004:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa atau pelayanan yang diterima sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Kualitas pelayanan seharusnya dapat memenuhi harapan dari penerima pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan, dalam menetapkan kualitas pelayanan organisasi harus mempertimbangkan penyelenggaraan pelayanan publik. berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. Kepentingan umum.
- b. Kepastian hukum dan kesamaan hak.
- c. Keseimbangan hak dan kewajiban.
- d. Keprofesionalan.
- e. Partisipatif.
- f. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif.
- g. Keterbukaan.
- h. Akuntabilitas.
- i. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok.
- j. Rentan .
- k. Ketepatan waktu.

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2004:2) Kualitas adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Sementara itu, Kualitas pelayanan menurut Lenvinne dalam (Winarsih,2012:178) terdapat tiga dimensi kualitas pelayanan yang berorientasi pada proses, yaitu:

- a. Responsivitas : Mengukur daya tanggap penyedia layanan terhadap layanan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan *costumers*.
- b. Responsibilitas : Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan yang telah ditetapkan.
- c. Akuntabilitas : Suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas layanan

Penyelenggaraan pelayanan publik akan dapat berjalan sesuai dengan indikator kualitas layanan apabila terdapat faktor-faktor yang mendukung dalam

penyelenggaraannya. Wolkins dalam (Tjiptono, 2002:75) mengemukakan faktor-faktor dalam melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan faktor-faktor tersebut yaitu:

a. Organisasi

Organisasi pada pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, tetapi ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisasi pelayanan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam kualitas dan kelancaran pelayanan. Organisasi adalah mekanisme maka perlu adanya sarana pendukung untuk memperlancar mekanisme itu. Sarana pendukung tersebut yaitu sistem, prosedur dan metode.

b. Kepemimpinan

Konsep dasar kepemimpinan berkaitan dengan penerapannya dalam manajemen pelayanan yang berkualitas, yaitu membangkitkan motivasi atau semangat orang lain dengan jalan memberikan inspirasi. Perbaikan pelayanan publik di Indonesia sangat tergantung dengan peran pemimpin instansi pemerintah (*top down approach*). Organisasi-organisasi yang memiliki pemimpin yang kredibel berintegritas tinggi dan memiliki ciri masa depan menjadi panutan dan inovator bagi reformasi pelayanan yang menonjol dan paling cepat dirasakan oleh orang-orang yang menerima layanan adalah keterampilan pelaksanaannya. Dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas/pekerjaan

dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat. salah satu unsur paling fundamental dari manajemen pelayanan yang berkualitas adalah pengembangan pegawai secara terus menerus melalui pendidikan dan pelatihan.

Selain itu pengukuran Kualitas pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berorientasi pada kepuasan pelanggan sebagai penerima pelayanan, Menurut Lukman dalam (Pasolong, 2013:134) mengatakan salah satu ukuran menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani, sementara itu Gerson dalam (Pasolong 2013:134) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting. Tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan tidak puas dengan yang diberikan.

D. Inovasi

1. Pengertian Inovasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal yang baru atau pembaharuan. Dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi mendefinisikan inovasi sebagai kegiatan penelitian, pengembangan, dan/atau perekayasa yang bertujuan mengembangkan pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menetapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada kedalam produk atau proses produksi.

Inovasi merupakan salah satu hal yang memiliki pengaruh terhadap perkembangan sebuah organisasi. di Indonesia sendiri, instansi-instansi baik instansi pemerintah maupun non pemerintah terus mengembangkan inovasi-inovasi terbaru untuk meningkatkan kualitas sebuah instansi. Menurut Albury dalam (Suwarno, 2008:10) menjelaskan bahwa inovasi adalah “*new ideas that work*” yang berarti bahwa inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Selanjutnya Albury menjelaskan lebih rinci dari inovasi yang berhasil yaitu adanya bentuk penciptaan dan pemanfaatan proses baru, produk baru, jasa baru, dan metode penyampaian yang baru, yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas. Selanjutnya, Menurut Said (2007:27) bahwa inovasi adalah 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 diperbarui.

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat di tarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan pengembangan dan pembaharuan ide-ide baru yang berkaitan dengan proses pengembangan sebuah organisasi melalui proses produk-produk baru yang memanfaatkan teknologi dan alat penunjang lainnya dalam penyelenggaraannya.

2. Tipologi Inovasi

Inovasi merupakan sebuah pembaharuan, baik itu dari proses pelayanannya hingga produk yang dihasilkan oleh pelayanannya tersebut, inovasi pelayanan di kantor kelurahan sawojajar kota malang merupakan sebuah inovasi dalam proses pelayanan yang berbasis teknologi. dari inovasi tersebut, pelayanan yang diberikan tidak menghasilkan produk yang baru, namun dalam prosesnya inovasi pelayanan tersebut menggunakan cara-cara yang baru.

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

- a. Inovasi produk layanan yang berasal dari perubahan bentuk maupun desain produk layanan;
- b. Inovasi proses pelayanan yang berasal dari gerakan pembaharuan kualitas secara berkelanjutan yang mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang diburuhkan dalam berinovasi;
- c. Inovasi metode pelayanan yang berarti dalam memberikan pelayanan terdapat cara baru;
- d. Inovasi dalam strategi atau kebijakan yang mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berasal dari realita yang ada;
- e. 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*).

Selanjutnya menurut Ancok (2012:36) terdapat beberapa jenis inovasi yang memberikan pelayanan pengguna jasa dan produk, antara lain:

a. Inovasi Proses

Sebuah proses dalam pembuatan suatu produk, atau penyampaian sebuah layanan kepada pelanggan akan memakan biaya, waktu, dan tenaga. Sehingga dalam kegiatan operasional, sebuah organisasi harus menyederhanakan

proses kerja untuk memperoleh efisiensi, atau menemukan proses yang sama sekali baru dengan meninggalkan proses inovasi yang lama demi membuat loncatan dalam pencapaian hasil kerja organisasi

b. Inovasi Metode

Metode merupakan suatu cara yang digunakan untuk menyampaikan suatu produk maupun jasa. Metode yang digunakan harus terus berkembang sesuai dengan perkembangan produk dan jasa. Jika metode yang digunakan berbelit-belit akan mempersulit berjalannya produk ataupun proses tersebut. Oleh karena itu, metode yang digunakan harus tepat sesuai agar tidak menimbulkan kerugian dan malah memunculkan keuntungan.

c. Inovasi struktur organisasi

Dalam dunia organisasi, inovasi dapat dilakukan dengan mengubah struktur organisasi. Inovasi dalam struktur organisasi diperlukan untuk mengakomodasi inovasi dalam proses operasi organisasi. Merubah struktur organisasi yang dulunya kaku, hierarkis, dan terkotak-kotak menjadi organisasi yang fleksibel dan tidak kaku merupakan salah satu inovasi dalam struktur organisasi.

d. Inovasi dalam hubungan

Inovasi ini berupa inovasi dalam hubungan dengan pihak luar, dengan cara memasukkan pihak luar sebagai bagian dari kegiatan bisnis mereka, maka banyak hal yang menguntungkan perusahaan. Hubungan kemitraan dengan organisasi lain dalam wujud *partnering* dan *stewardship* (membantu pengembangan mitra bisnis) adalah sebuah bentuk inovasi dalam hubungan

bisnis. Kerjasama dengan berbagai aliansi bisnis adalah wujud dari inovasi dalam hubungan.

e. Inovasi strategi

Dahulu banyak organisasi yang hanya melihat kedalam dirinya sendiri, sekarang makin banyak yang berubah, melihat ke dunia luar. Berubahnya orientasi bisnis dengan sebuah sistem yang berhubungan dengan luar merupakan salah satu bentuk inovasi strategi.

f. Inovasi Pola Pikir

Perubahan pola pikir kearah asumsi yang positif tentang pekerja adalah salah satu inovasi dalam pola pikir. Inovasi pola pikir seperti itu akan menghasilkan banyak perubahan dalam kehidupan manusia, khususnya dalam menghadapi lingkungannya.

g. Inovasi produk

penggunaan produk menginginkan produk yang multiguna, berharga, murah, kuat, mudah, dan sederhana dalam pengoperasian dan penggunaannya. Oleh karena itu, design produk, tampilan dan fitur yang ada dalam produk sangat penting bagi pengguna.

h. Inovasi Pelayanan

Pelayanan adalah bagian penting dari pemasaran sebuah produk dan jasa. Orang akan meninggalkan suatu produk atau jasa bila pemberi layanan lambat dalam bekerja, tidak ramah, marah-marah, dan cemberut, termasuk harus menunggu cukup lama untuk memperoleh suatu produk atau pelayanan.

Perusahaan harus terus berfikir dan mencari jalan agar kualitas pelayanan bisa ditingkatkan.

3. Strategi Inovasi dalam Pemerintahan

Inovasi dan analisis praktek yang sukses dalam (sangkala,2013) menunjukkan bahwa ada lima strategi utama dalam sektor pemerintahan, yaitu:

- a. Layanan terintegrasi, dimana sektor publik menawarkan peningkatan sejumlah layanan, warga memiliki harapan tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan. Kewenangan publik seringkali mengintegrasikan produk dan layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Misalnya penggunaan call center, email, kartu debit, e-government dan lain-lain.
- b. Desentralisasi pemberian layanan dan monitoring layanan, akan membawa layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis. Desentralisasi layanan mendorong pengembangan ekonomi baru. Desentralisasi layanan meningkatkan partisipasi warga dan meningkatkan kepercayaan dalam pemerintahan
- c. Pemanfaatan kerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antara publik dan swasta misalnya kolaborasi dengan organisasi bisnis dalam upaya mempromosikan efisiensi dan kualitas layanan administrasi publik.

- d. Pelibatan warga negara. kewenangan pemerintahan yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan. Ketika pemerintah menyediakan forum bagi publik untuk mengekspresikan pandangannya dan terlibat didalam seluruh langkah-langkah proses, maka hasil inovasi lebih memiliki kemungkinan untuk sukses dan lebih luas jangkauannya. Pendekatan partisipasi memungkinkan warga mengungkapkan kebutuhan dan opininya terhadap proposal teknis dan memfasilitasi penerapan proyek yang diberikan dan memastikan kesuksesan yang berkelanjutan dari sebuah inovasi perubahan.
- e. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi. *United Nation World Publik Sector Report* tahun 2004 mencatat penggunaan layanan berbasis internet untuk memotong *red tape* dengan cepat keseluruhan sektor publik. kontribusi internet untuk menyederhanakan dan memperbaiki cara warga negara memperoleh informasi dan berkomunikasi dengan entitas publik. internet dapat juga bermanfaat sebagai alat perbaikan transparansi dan integritas dalam administrasi publik.

Sementara menurut laporan UNDESA dalam (Suwarno, 2008) keharusan sektor publik berinovasi adalah karena alasan-alasan berikut:

- a. Demokratisasi

Fenomena demokratisasi telah menyebar ke seluruh dunia, melewati batas-batas kedaulatan, ideologi dan politik bangsa-bangsa

- b. Perjanjian internasional/globalization

Perjanjian internasional sebagai bagian dari konsekuensi globalisasi dan interaksi antar bangsa dalam rangka kerjasama.

c. *Brain drain*

Fenomena human capital flight yang terjadi dari negara berkembang ke negara maju, sehingga terjadi ketidakseimbangan persebaran sumber daya manusia unggulan. Alhasil kesenjangan sosial ekonomi politik antara negara maju dan negara berkembang makin melebar.

d. Negara pasca konflik, demokrasi dan ekonomi transisi

Beberapa negara baru saja melewati masa konflik dan instabilitas politik akibat perang atau friksi kepentingan politik dalam negeri. Saat ini mulai mengadopsi sistem demokrasi serta mengalami transisi.

e. Moral pegawai negeri

f. Moralitas menjadi salah satu isu integritas pegawai dalam oennataan birokrasi yang lebih baik.

g. Sumber baru persaingan: privatisasi dan *outsourcing*

Privatisasi dan *outsourcing* adalah fenomena organisasional yang telah merambah sektor publik sejak lama. Hal ini berdampak pada perubahan struktur, budaya kerja dan lingkungan dinamis organisasi. dalam hal inovasi di sektor publik, pemerintah mempunyai tiga peranan kebijakan terkait inovasi, yaitu:

1. *Policy innovation: new policy direction and initiatives* (inovasi kebijakan)
2. *Innovation in the policy-making process* (inovasi dalam proses pembuatan kebijakan)

3. *Policy to faster innovation and its diffusion* (kebijakan untuk mengembangkan inovasi dan penyebarannya)

4. Stakeholders dalam Inovasi

Stakeholders menurut Gasperzs dalam (Pasolong, 2013:131) meupakan setiap orang atau kelompok yang berkepentingan tingkat kinerja atau kesesuaian dari suatu organisasi publik, program atau subprogram. Mereka mungkin saja menjadi penasehat atau pemberi rekomendasi terhadap organisasi publik karena mempunyai kepentingan dengan tingkat kinerja atau kesesuaian diri organisasi publik itu. Menurut Maryono dalam (Pratiwi:2008) Kelompok Stakeholders dibagi menjadi 3, antara lain:

- a. Stakeholders Primer

Stakeholders Primer merupakan stakeholders yang terkena dampak secara langsung baik dampak positif maupun dampak negatif dari suatu rencana serta mempunyai kaitan kepentingan langsung dengan kegiatan tersebut. Stakeholders yang memiliki pengaruh dan kepentingan dikaitkan sebagai stakeholders primer dan harus dilibatkan penuh dalam tahapan-tahapan kegiatan.

- b. Stakeholders Kunci

Stakeholders Kunci adalah mereka yang memiliki kewenangan legal dalam pengambilan keputusan.

- c. Stakeholders Sekunder atau Pendukung

Stakeholders Sekunder atau pendukung merupakan stakeholders yang tidak memiliki kepentingan langsung terhadap suatu rencana akan tetapi memiliki kepedulian yang besar terhadap proses pengembangan.

E. E- Government

1. Pengertian E-Government

Menurut Indrajit (2006:9) *e-government* merupakan mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi khususnya internet sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan para *stakeholder* yaitu masyarakat umum, kalangan industri, dan sektor publik yang lain. Secara umum, konsep *e-government* didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan memberikan pelayanan kepada *stakeholder* yang berhubungan dengan pemerintah.

Latar belakang di cetuskannya *e-government* dalam (Indrajit, 2006:7) antara lain :

- a. Pengaruh globalisasi membuat isu terkait demokratisasi, hak asasi manusia, hukum, *civil society*, *good corporate governance*, dan sebagainya perlu mendapat perhatian dari pemerintah secara khusus dengan tujuan agar tidak ditinggalkan dari pergaulan dunia. Karena itu pemerintah perlu membuat reposisi dari perannya dalam negara secara internal menjadi lebih berorientasi kepada perannya di eksternal.
- b. Cepatnya perkembangan Teknologi informasi sehingga segala informasi mengikuti perkembangan secara cepat dan menyebar kepada masyarakat

secara cepat pula. Hal tersebut berpengaruh terhadap sikap pemerintah di masa modern dalam perannya melayani masyarakat.

- c. Adanya peningkatan kualitas hidup masyarakat sebagai dampak dari pesatnya perkembangan industri swasta. Dengan kata lain masyarakat menuntut pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya.

Sementara itu menurut Keppres Nomor 20 tahun 2006, *e-government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan. Peranan IT dalam proses bisnis membuat organisasi berusaha untuk mengimplementasikan IT untuk proses terintegrasi.

2. Manfaat E-Government

Al Gore dan Tony Blair dalam (Indrajit, 2004:5) secara jelas dan terperinci menggambarkan manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya *e-government* bagi suatu negara, antara lain :

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas di berbagai kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, *control*, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.

- c. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan
- d. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk aktivitas keperluan sehari-hari
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Menurut intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi Nasional Pengembangan *e-government*, pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek sebagai berikut :

- a. *Leadership*

Aspek ini berkaitan dengan prioritas dan inisiatif negara dalam mmengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi.

- a. Infrastruktur jaringan informasi

Aspek ini berkaiyan dengan kondisi infrastruktur telekomunikasi serta akses, kualitas, lingkup, dan biaya jasa akses.

- b. Pengelolaan informasi

Aspek ini berkaitan dengan kualitas dan keamanan pengelolaan informasi mulai dari pembentukan, pengolahan, penyimpanan, sampai pengaluran dan distribusinya.

c. Lingkungan bisnis

Aspek ini berkaitan dengan kondisi pasar, sistem perdagangan, dan regulasi yang membentuk konteks bagi perkembangan bisnis teknologi informasi, terutama yang mempengaruhi kelancaran aliran informasi antara pemerintah dengan masyarakat dan dunia usaha, antar badan usaha, antara badan usaha dengan masyarakat, dan antar masyarakat.

3. Jenis Pelayanan *e-Government*

Jenis pelayanan pada *e-Government* menurut Indrajit (2006:29) meliputi tiga kelas utama, yaitu :

a. *Publish*

Merupakan proses terjadinya komunikasi secara dua arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk langsung dapat diakses oleh seluruh masyarakat melalui internet.

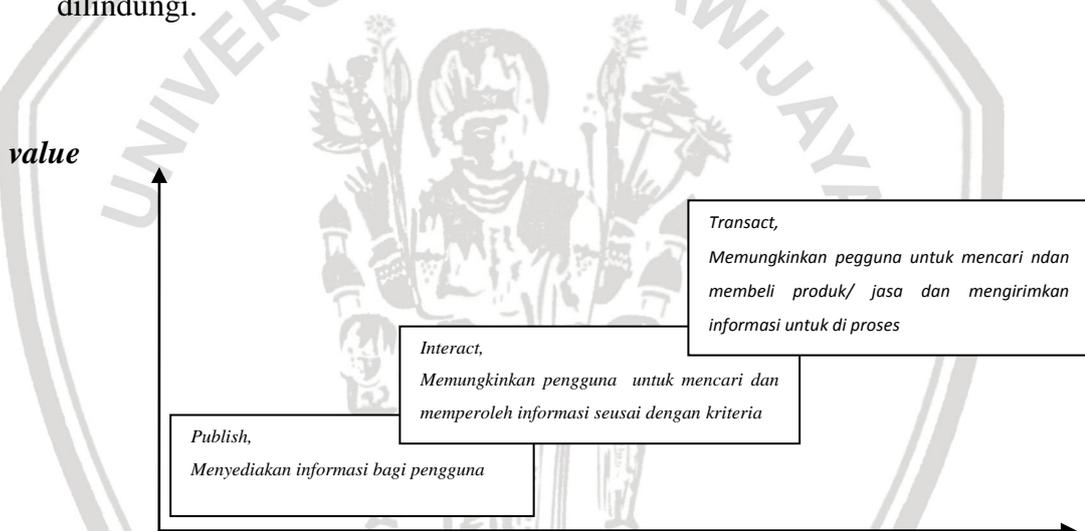
b. *Interact*

Merupakan proses terjadinya komunikasi dua arah, tetapi disini dua arah yang dimaksud adalah komunikasi antara pemerintah dengan pihak yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yakni; berbentuk portal (dalam bentuk ini dilengkapi fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik), serta bentuk kanal (bentuk ini masyarakat dapat

melakukan diskusi dengan unit tertentu yang berkepentingan, misal seperti *chatting* dan *teleconference*).

c. *Transact*

Merupakan proses interaksi dua arah, hampir sama dengan kelas *Interact* yang membedakan disini adalah disini terdapat perpindahan uang dari satu pihak ke pihak yang lain. Artinya, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah ataupun mitra kerjanya. Dalam aplikasi ini bisa dikatakan paling rumit diantara yang lain, karena hak-hak *privacy* lebih dilindungi.



Gambar 2 Jenis pelayanan pada e-Government

Sumber : *United Kingdom Cabinet Office* dalam Indrajit (2006:30)

4. Tipe Relasi e-Government

Menurut Indrajit (2006:41) ada beberapa relasi *e-Government*, yang meliputi :

a. *Government to Citizens*

Merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan

tujuan utama untuk memperbaiki hubungan serta interaksi dengan masyarakat.

b. *Government to Business*

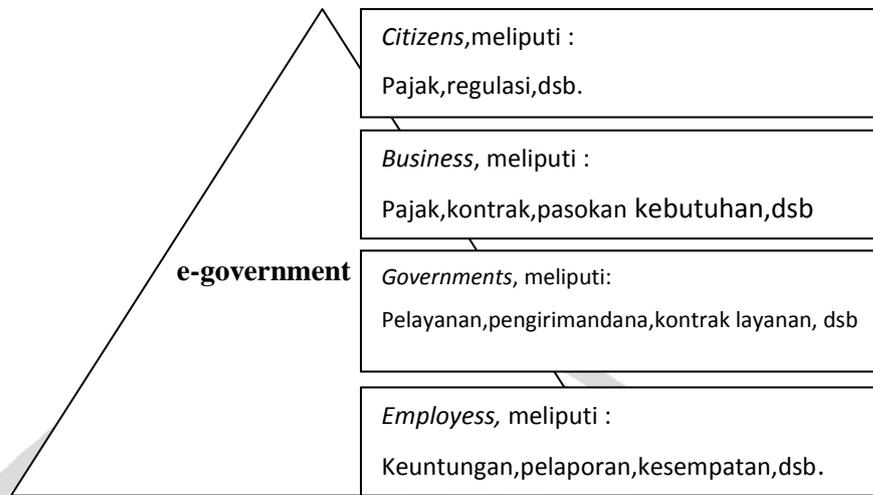
Merupakan aplikasi *e-Government* yang digunakan pemerintah untuk melakukan interaksi dengan berbagai organisasi bisnis, dengan orientasi utama adalah profit. Karena bisnis disini membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang berasal dari pemerintah.

c. *Government to Governments*

Merupakan aplikasi *e-Government* yang digunakan untuk melakukan interaksi antara pemerintah yang satu dengan pemerintah yang lain. Biasanya dalam interaksi tersebut bahasan yang terkait adalah masalah diplomasi, kerjasama antar negara, serta kerjasama antar entiti-entiti negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan sebagainya).

d. *Government to Employees*

Merupakan aplikasi *e-Government* yang digunakan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja dalam sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.



Gambar 3 Tipe Relasi e-Government

Sumber: *GSA Federal Technology Service* dalam Indrajit (2006:41)

5. Elemen Sukses Pengembangan *e-government*

Menurut hasil kajian dari riset Harvard JFK School of Government (Indrajit,2004:15), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

a. *Support*

Elemen pertama yang paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intern*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti tren atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan konsep-konsep *e-government*. Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* tidak akan dapat berjalan baik. Yang dimaksud dengan dukungan disini bukanlah hanya pada

omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam hal-hal sebagai berikut

1. Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
2. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrasi

b. *Capacity*

Adanya kemampuan atau keberdayaan pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang harus dimiliki pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

1. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*, terutama uang berkaitan dengan sumber daya finansial.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, hal ini merupakan 50% kunci keberhasilan penerapan *e-government*.
3. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

c. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa

diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-government bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakat.

6. *e-Government* dalam Aplikasi SINGO

wujud nyata dari aplikasi e-government yang telah umum dilaksanakan di Indonesia dan diatur pelaksanaannya adalah pembuatan website pemerintah daerah. Situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi di dalam melaksanakan inovasi e-government secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terstruktur. Berdasarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* di Indonesia dilaksanakan melalui 4 (empat) tingkatan, yaitu:

1. Tingkat persiapan yang meliputi :
 - a. pembuatan situs informasi di setiap lembaga;
 - b. penyiapan SDM;
 - c. penyiapan sarana akses yang mudah misalnya menyediakan *multipurpose community center*, warnet, dll;
 - d. sosialisasi dan informasi baik untuk internet maupun untuk publik.
2. Tingkat pematangan yang meliputi :

- a. pembuatan situs informasi publik interaktif;
 - b. pembuatan antar mukan keterhubungan antar lembaga lain.
3. Tingkat pematapan yang meliputi:
- a. Pembuatan situs transaksi pelayanan publik;
 - b. Pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.
4. Pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G (*Government To Government*), dan G2C (*Government To Citizen*) yang terinterogasi.

Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang online) merupakan sebuah Aplikasi pelayanan kelurahan yang berbasis pada website dan juga android. Pada dasarnya aplikasi ini dibentuk untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan pelayanan keluraha dan juga untuk meningkatkan kinerja serta kualitas pelayanan. Dalam penerapannya aplikasi ini memiliki dua jenis yang berbeda, yaitu berbasiskan *website* dan juga *android*.

Untuk mengakses website pelayanan online ini, masyarakat dapat mengunjungi situs *website* yaitu <http://kelsawojajar.malangkota.go.id>, dan dapat mengunduhnya langsung melalui situs website kelurahan sawojajar ataupun dari *playstore*. Aplikasi SINGO pada dasarnya mempunyai 4 (empat) tampilan dengan fungsi yang berbeda, tampilan tersebut adalah sebagai berikut:

- a. *Dashboard* Pemohon (masyarakat)

Pelayanan Kelurahan

Aplikasi pelayanan masyarakat



Menu icon (three horizontal lines)

Dropdown menu: surat keterangan usaha

Dropdown menu: RW 01

Button: Kirim Permohonan Ke RW 01

Footer: Powered by WordPress | Theme: Bootstrap Basic4

Gambar 4. Dashboard Pemohon

Sumber: *Buku Pedoman Aplikasi SINGO tahun 2017*

Dashboard pemohon merupakan tampilan aplikasi pelayanan yang ditujukan kepada masyarakat untuk melakukan pengisian data, disini masyarakat hanya bisa melakukan isian data diri pemohon tanpa bisa melakukan verifikasi ataupun cetak surat.

b. *Dashboard* RW

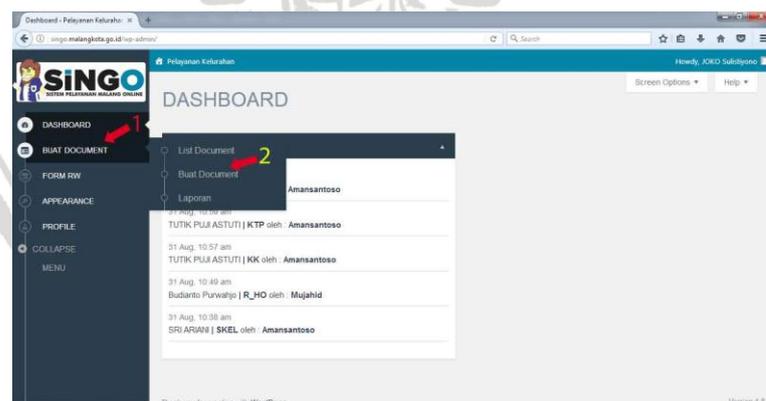
Dashboard RW merupakan tampilan aplikasi yang ditujukan kepada ketua RW, fungsi dari dashboard ini adalah untuk ketua RW melakukan verifikasi data yang telah dimasukkan oleh masyarakat melalui dashboard pemohon.



Gambar 5. Dashboard RW
 Sumber: *Buku Pedoman Aplikasi SINGO tahun 2017*

c. *Dashboard Operator*

Dashboard Operator merupakan tampilan yang ditujukan kepada bagi perangkat Kelurahan yang bertugas input data, pengecekan, verifikasi dan pencetakan produk surat.

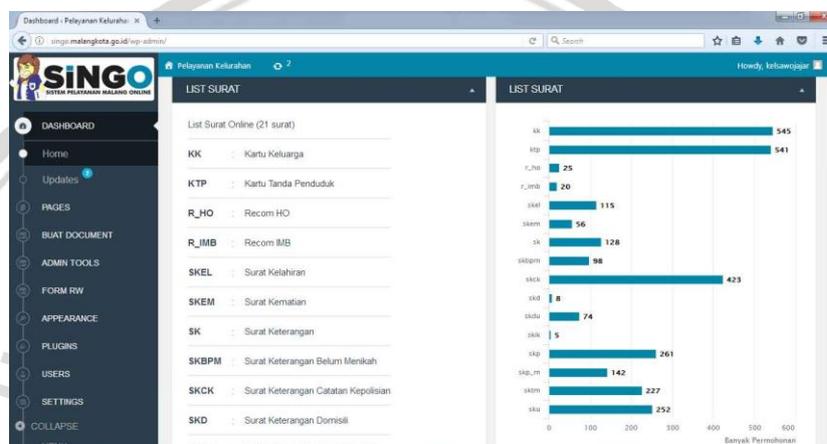


Gambar 6. Dashboar Operator
 Sumber: *Buku Pedoman Aplikasi SINGO tahun 2017*



d. *Dashboard Administrator*

Dashboard Administrator merupakan tampilan aplikasi yang ditujukan kepada dashboard user yang merupakan pemegang kendali aplikasi, dalam hal ini Lurah sebagai pemangku kebijakan. Dalam *dashboard* ini terdapat data dasar yang berfungsi untuk mengisi data dasar Kelurahan, pembuatan username, pemantauan kinerja pegawai dan pengesahan tanda tangan.



Gambar 7. Dashboard Administrator
Sumber: *Buku Pedoman Aplikasi SINGO tahun 2017*

Didalam penerapan Aplikasi SINGO terdapat beberapa layanan yang sudah menggunakan sistem paperless dimana tidak adanya berkas yang perlu dibawa masyarakat untuk layanan yang merupakan produk asli Kelurahan, antara lain Pengantar Pembuatan SKCK, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Ijin Usaha, Surat Keterangan Belum Menikah. Untuk layanan lainnya masih memerlukan berkas untuk di bawah ke kantor Kelurahan karena merupakan syarat untuk pengurusan pada instansi lainnya



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Metode penelitian merupakan sebuah cara untuk melakukan penelitian yang bersifat ilmiah dengan tujuan untuk mendapatkan sebuah data yang memiliki kegunaan untuk menghasilkan sebuah karya tulisan yang bermanfaat, metode penelitian dapat dilaksanakan sesuai dengan permasalahan yang akan di teliti agar dapat memberikan manfaat kegunaan yang sesuai dengan tujuan penulisan skripsi. Dalam penulisan skripsi ini penulis memilih jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif (*Qualitative Research*). Menurut Bogdan & Taylor dalam (Gunawan, 2015:82) penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati yang diarahkan pada latar individu secara holistik (utuh). Sementara itu menurut Moleong (2014:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain. Secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis memilih metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif karena jika dikaitkan dengan tujuan yang ingin di capai oleh penulis, dengan menggunakan metodologi deskriptif dengan

pendekatan kualitatif, maka permasalahan yang terjadi dilapangan dapat di analisis dan di buktikan dengan uraian-uraian, selain itu penelitian kualitatif bersifat fleksibel dimana akan memudahkan penulis dalam meneliti beberapa obyek dan beberapa permasalahan yang berbeda, sehingga penulis dapat mendeskripsikan dan memaparkan fenomena dan permasalahan yang terjadi secara utuh dalam kaitannya dengan inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang *online*) di kantor kelurahan sawojajar.

Berdasarkan paparan diatas maka penggunaan metodologi deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan jenis penelitian yang cocok dan sesuai untuk mengetahui tentang “Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang *online*) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan”.

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian dapat di definisikan sebagai pembatasan kajian penelitian untuk menetapkan kriteria yang di dasarkan dengan kepentingan data yang harus di cari sehingga data yang tidak relevan dapat di reduksi dan berisikan pokok masalah yang sesuai dengan tujuan penelitian. Moelong (2009:12) penelitian kualitatif mengkehendaki ditetapkannya batas dalam penelitiannya atas dasar fokus yang timbul sebagai masalah dalam penelitian. Hal tersebut disebabkan oleh, batas menentukan kenyataan guna mempertajam fokus dapat lebih dekat dihubungkan oleh interaksi antara peneliti dan fokus.

Pembatasan fokus penelitian sangat penting dalam sebuah penelitian karena berkaitan langsung dengan proses pengambilan data yang nantinya akan di olah

menjadi analisis dalam penelitian, dengan adanya fokus penelitian, maka penelitian ini dapat terfokus dan tidak melebar. Adapun fokus dalam penelitian mengenai inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang online) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor kelurahan sawojajar Kota Malang, meliputi :

1. Inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang online) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di kantor kelurahan sawojajar kota malang
 - a. Inovasi dalam pelayanan kelurahan
 - b. Aktor yang terlibat dalam Inovasi Pelayanan Kelurahan Sawojajar
 - c. Mekanisme pelayanan melalui Aplikasi SINGO dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan
 - d. Aplikasi SINGO dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan
2. Inovasi pelayanan kelurahan diukur menggunakan Indikator elemen sukses pengembangan e-government menurut hasil kajian dan riset Harvard JFK School Of Government
 - a. *Support* (dukungan)
 - b. *Capacity* (Kemampuan)
 - c. *Value* (nilai guna)
3. Faktor Pendukung dan penghambat inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang *online*) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang
 - a. Faktor Pendukung

1. Faktor Internal
 2. Faktor Eksternal
- b. Faktor Penghambat
1. Faktor Internal
 2. Faktor Eksternal

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Menurut Moleong (2011:28) lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian terutama dalam menangkap fenomena atau peristiwa yang sebenarnya terjadi dari objek yang diteliti dalam rangka mendapatkan data-data penelitian yang akurat. Berdasarkan pemaparan di atas maka dalam penelitian ini lokasi yang dipilih terletak di Kota Malang Provinsi Jawa Timur.

Sedangkan situs penelitian dimaksud dengan tempat dimana peneliti dapat mengamati keadaan sebenarnya dari obyek yang akan diteliti, sehingga data yang didapatkan dan di perlukan dalam penulisan penelitian ini lebih akurat dan sesuai dengan fokus penelitian. Maka yang menjadi situs penelitian dalam penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Sawojajar, Kecamatan Kedungkandang, kota Malang yang berada di Jl. Raya Sawojajar No. 45 . Pemilihan situs ini dikarenakan pada lokasi yang dipilih penerapan Aplikasi SINGO (sistem pelayanan Malang *online*) merupakan sebuah inovasi pelayanan yang dilaksanakan di lingkungan

pemerintahan kelurahan sawojajar yang diselenggarakan dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan publik di kelurahan sawojajar.

D. Sumber Data

Menurut Lofland dan lofland dalam (Moleong, 2014:157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata,dan tindakan,selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data merupakan subyek yang dipilih baik berupa orang maupun benda yang dapat menjadi narasumber untuk memperoleh data yang diperlukan.pemilihan sumber data biasanya dipilih berdasarkan anggapan bahwa sumber data merupakan pihak yang berhubungan langsung atau menguasai penelitian ini. Menurut Suliyanto (2006:131), jenis data dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini jenis data yang diperlukan meliputi :

1. Data Primer

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung pada saat melakukan peneliitian, dapat diperoleh dari orang-orang dan responden yang berhubungan secara langsung dengan penelitian untuk mendapatkan informasi dan data-data yang berhubungan dengan tujuan penulisan penelitian. Di dalam penelitian ini sumber data informan adalah sebagai berikut:

- a. Sekertaris Lurah Sawojajar
- b. Seksi Pelayanan Umum
- c. Masyarakat Pengguna Layanan

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti, dalam hal ini data sekunder dapat diperoleh melalui buku-buku literatur, dokumen-dokumen dari instansi terkait, dan jurnal yang berkaitan dengan penerapan Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang *online*). Data yang dapat menjadi sumber data sekunder dalam penelitian ini, yaitu:

- a. Buku Pedoman Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang *online*)
- b. Laporan Data yang berkaitan dengan Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang *online*)

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data adalah cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang akurat dan memenuhi kebutuhan data yang berkaitan dengan tujuan penelitian, dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi (pengamatan)

Pengertian observasi menurut Kartono dalam (Gunawan, 2015:143) ialah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan. Sedangkan menurut Nasution dalam (Sugiyono, 2014:226) menyatakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Observasi dapat disebut juga sebagai pengamatan, yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat interaksi

dan kegiatan antara objek penelitian dengan pihak yang terlibat langsung. Menurut Saniah Faisal dalam (Sugiyono, 2014:226) mengklasifikasikan observasi menjadi 3 (tiga) macam, yaitu:

a. Observasi Partisipatif

Pada observasi partisipatif peneliti terlibat langsung dengan kegiatan sehari-hari obyek yang sedang diamati sebagai sumber data penelitian, selain mengamati kegiatan obyek penelitian, peneliti ikut serta dalam melakukan kegiatan yang dilakukan oleh objek penelitian.

b. Observasi terstruktur atau tersamar

Pada observasi terstruktur atau tersamar ini peneliti melakukan pengumpulan data secara terstruktur sehingga sumber data mengetahui bahwa peneliti sedang melakukan aktivitas penelitian, namun dalam memperoleh data yang dirahasiakan peneliti dapat melakukan pengamatan secara tersamar.

c. Observasi tak berstruktur

Pada Observasi tak berstruktur penelitian dilakukan dengan tidak berstruktur dikarenakan fokus penelitian yang masih belum jelas, dimana observasi ini dilakukan tanpa persiapan sehingga instrumen yang digunakan untuk melakukan pengamatan hanya berupa rambu-rambu pengamatan.

Di dalam penelitian ini, observasi dengan menggunakan observasi terstruktur atau tersamar digunakan untuk memperoleh data mengenai penerapan dan pelaksanaan Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang online) dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di kantor kelurahan sawojajar.

2. Wawancara

Menurut Setyadin dalam (Gunawan, 2015:160) wawancara adalah suatu percakapan yang diarahkan pada suatu masalah tertentu dan merupakan proses tanya jawab lisan dimana dua orang atau lebih berhadapan secara fisik. Wawancara merupakan sebuah teknik untuk mengumpulkan dan memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian dengan cara bercakap-cakap dengan sumberdata dan responden secara langsung. Menurut Esterberg dalam (Sugiyono, 2015:233) mengemukakan beberapa macam wawancara, yaitu:

a. Wawancara terstruktur

wawancara ini peneliti telah mengetahui secara pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh, sehingga peneliti telah menyiapkan instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah disiapkan

b. Wawancara semiterstruktur

wawancara ini pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka.

c. Wawancara tak berstruktur

wawancara ini pelaksanaannya bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya.

Pada penelitian ini peneliti memilih wawancara terstruktur untuk memperoleh data dari informan di kantor kelurahan sawojajar dengan tuuan untuk

memperoleh data subyektif tentang penerapan dan pelaksanaan inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang *online*) di kelurahan sawojajar. Wawancara ini dilakukan dengantanya jawab dengan informan yang telah peneliti sesuaikan dengan pedoman wawancara. Proses wawancara berkaitan dengan inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang *online*) dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kelurahan sawojajar.

3. Dokumentasi

Pengertian teknik dokumentasi menurut Bungin dalam (Gunawan, 2015:177) adalah pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial untuk menelusuri data historis. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data sekunder dimana data tersebut dapat dijadikan sebagai pendukung dan tambahan data penelitian yang telah diperoleh dari lapangan, dokumentasi dapat dilakukan dengan mengumpulkan dokumen-dokumen dari bahan tertulis baik yang resmi maupun tidak resmi.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk memperoleh dan mengumpulkan data dalam rangka memenuhi kebutuhan data dan mencapai tujuan dari penelitian. Menurut Margono dalam (Zuriah, 2009:168) menyatakan bahwa umumnya penelitian akan berhasil dengan baik apabila banyak menggunakan instrumen, sebab data yang diperlukan untuk menjawab masalah

penelitian dan menjawab hipotesis diperoleh dari dalam instrumen. Di dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah :

1. Peneliti

Di dalam penelitian kualitatif, instrumen utamanya adalah peneliti, dimana peneliti langsung terjun kelapangan untuk mengamati dan mencatat keadaan sebenarnya dilapangan yang bertujuan untuk memperoleh dan mengumpulkan data, menganalisis, dan membuat kesimpulan terkait dengan penelitian.

2. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara merupakan serangkaian pertanyaan yang akan ditanyakan kepada narasumber, dimana pedoman wawancara berguna untuk mendapatkan informasi yang sesuai dan terfokus yang berkaitan dengan tujuan penelitian.

3. Alat Penunjang

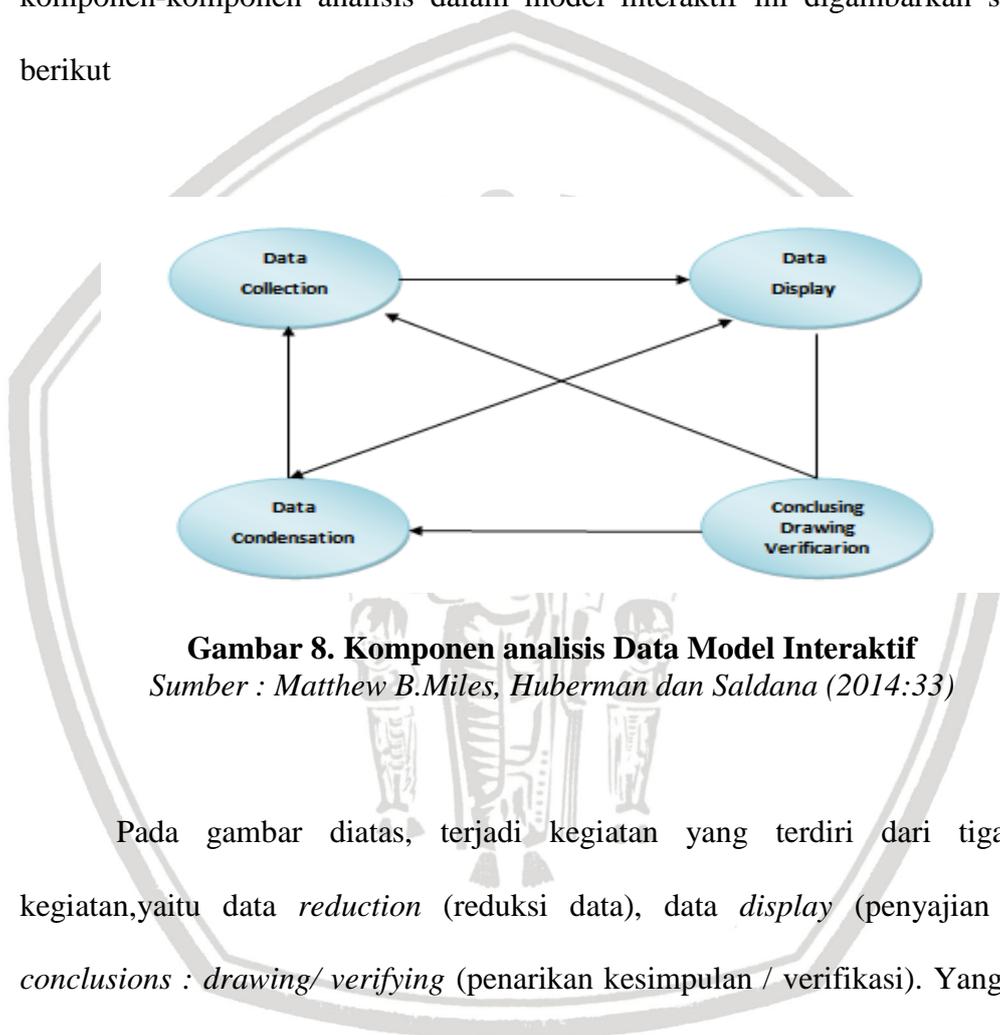
Di dalam penelitian ini digunakan alat penunjang yang membantu peneliti dalam pengumpulan data, alat penunjang penelitian tersebut antara lain adalah alat pencatatan dokumentasi, kamera, *handphone*, alat tulis, dan sebagainya

G. Analisis Data

Analisis data kualitatif menurut Bogdan dan Biklen dalam (Moleong, 2014:248) adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, memsintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting

dan apa yang dipelajari dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Didalam penelitian ini,peneliti menggunakan analisis data kualitatif dengan berdasarkan model interaktif oleh Miles & Huberman. Adapun komponen-komponen analisis dalam model interaktif ini digambarkan sebagai berikut



Gambar 8. Komponen analisis Data Model Interaktif
Sumber : Matthew B.Miles, Huberman dan Saldana (2014:33)

Pada gambar diatas, terjadi kegiatan yang terdiri dari tiga alur kegiatan,yaitu data *reduction* (reduksi data), data *display* (penyajian data), *conclusions : drawing/ verifying* (penarikan kesimpulan / verifikasi). Yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. *Data Condensation* / Kondensasi Data

Kondensasi data merupakan satu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dengan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan-kesimpulan

finalnya dapat ditarik dan di verifikasi. Selama pengumpulan data berlangsung , terjadilah tahapan reduksi selanjutnya (seperti membuat ringkasan , mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi tema, dan menulis memo).

2. Data *Display* / Penyajian Data

Penyajian data merupakan alur penting dalam kegiatan analisis. Dengan melakukan penyajian data-data, peneliti dapat memahami suatu peristiwa yang sedang terjadi dan tindakan yang seharusnya dilakukan. Bentuk penyajian data yang digunakan adalah bentuk teks naratif.

3. *Drawing and Verifying Conclusions* / Menggambarkan dan Memverifikasi Kesimpulan

Penarikan kesimpulan-kesimpulan juga perlu di verifikasi selama penelitian berlangsung. Dengan kata lain, makna-makna yang muncul dari data harus di uji kebenarannya, kekokohannya, dan kecocokannya, yaitu merupakan validitasnya.

H. Keabsahan Data

Keabsahan data dalam sebuah penelitian kualitatif memiliki peran yang sangat penting. Keabsahan data merupakan konsep penting yang diperbaharui dari konsep validitas atas reabilitas. Derajat kepercayaan atau kebenaran suatu penilaian akan ditentukan oleh standar apa yang digunakan. Menurut Moleong (2007:324) terdapat beberapa kriteria yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data, antara lain:

a. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Penerapan derajat kepercayaan pada dasarnya menggantikan konsep validitas internal dan non kualitatif. Fungsi derajat kepercayaan yaitu, pertama, penemuannta dapat dicapai; kedua, mempertunjukkan derajat kepercayaan hasil-hasil dengan jalan pembuktian oleh peneliti pada kenyataan yang sedang diteliti. Kriteria derajat kepercayaan diperiksa dengan teknik pemeriksaan, yaitu:

1) Triangulasi

Triangulasi berupaya untuk mengecek kebenaran data dan membandingkan dengan data yang diperoleh dari sumber lain, pada berbagai fase penelitian lapangan, pada waktu yang berlainan. Adapun triangulasi yang dilakukan dengan tiga macam teknik pemeriksaan yang memanfaatkan penggunaan sumber data, metode, dan teori. Untuk itu maka peneliti dapat melakukan dengan cara

- a) Mengajukan berbagai variasi pertanyaan
- b) Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan wawancara
- c) Mengeceknnya dengan berbagai sumber data
- d) Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan data dapat dilakukan

Berdasarkan hasil triangulasi tersebut, maka akan sampai pada salah satu kemungkinan yaitu apakah data yang diperoleh ternyata konsisten, tidak konsisten, atau berlawanan. Selanjutnya mengungkapkan gambaran

yang lebih memadai mengenai gejala yang diteliti. Dalam memenuhi keabsahan data di penelitian ini dilakukan triangulasi dengan sumber, triangulasi dalam penelitian ini yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan data-data yang mendukung penelitian.





BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kota Malang

1. Sejarah Pemerintahan Kota Malang

Kota Malang mulai tumbuh dan berkembang setelah hadirnya administrasi kolonial Hindia-Belanda, terutama ketika mulai beropersinya jalur kereta api pada tahun 1879. Pada masa penjajahan kolonial hindia-belanda, daerah malang dijadikan wilayah “Gemente” (Kota), berkembangnya kota malang pada masa kolonial hindia-belanda memberikan dampak yang sangat besar terhadap kebutuhan masyarakat, berbagai kebutuhan masyarakat pun meningkat terutama tuntutan akan ruang gerak, hal inilah yang mengakibatkan terjadinya perubahan tata guna tanag. Daerah yang terbangun bermunculan tanpa terkendali. Perubahan fungsi lahan mengalami perubahan sangat pesat seperti dari fungsi pertanian menjadi perumahan dan lahan industri.

Sejalan dengan perkembangan tersebut, urbanisasi yang terus berlangsung dan kebutuhan masyarakat akan perumahan meningkat diluar kemampuan pemerintah, sementara tingkat ekonomi urbanis sangat terbatas, hal ini mengakibatkan timbulnya perumahan – perumahan liar yang pada umumnya berkembang di sekitar daerah perdagangan, di sepanjang jalur hijau, sekitar sungai, rel kereta api dan lahan-lahan yang dianggap tidak bertuan. Selang beberapa lama kemudian daerah itu menjadi perkampungan, dan degradasi kualitas lingkungan hidup mulai terjadi dengan segala dampak bawaannya.

2. Kondisi Geografis Kota Malang

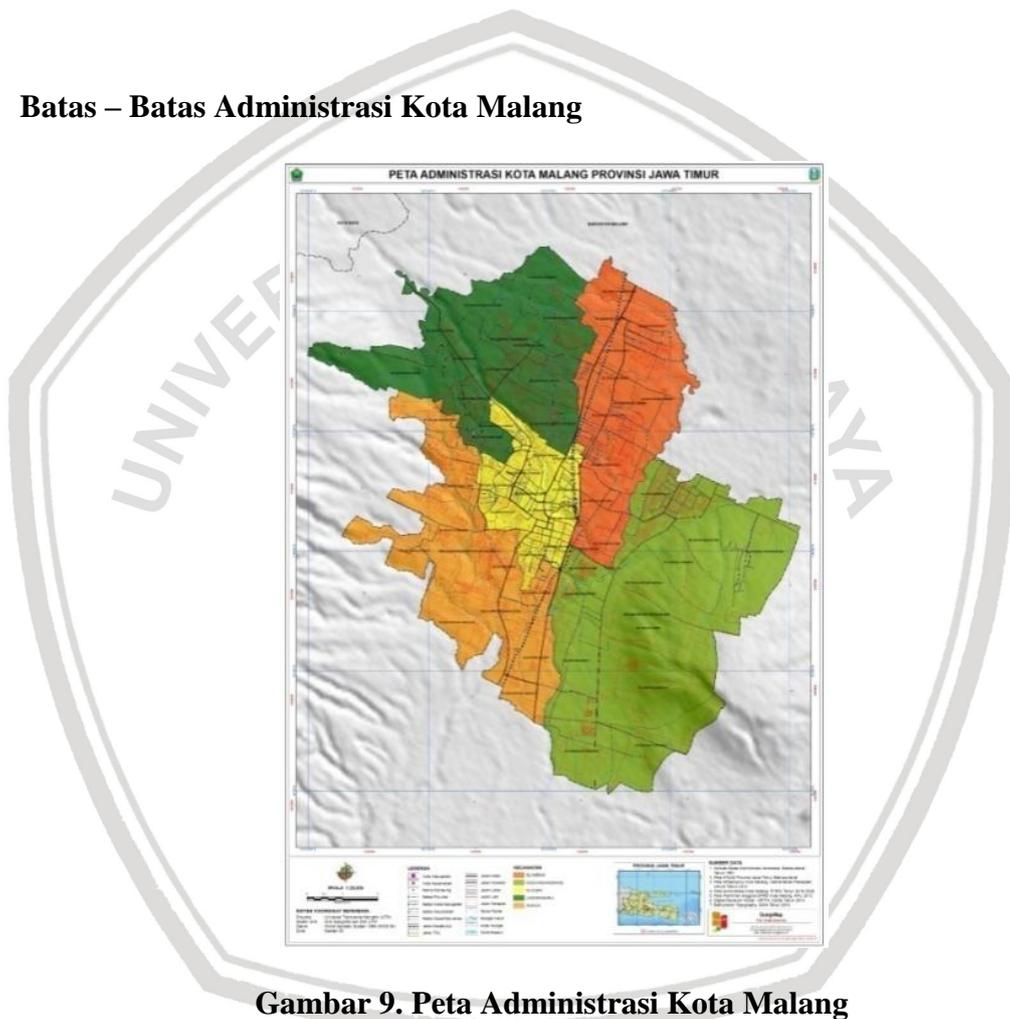
Kota Malang merupakan kota besar kedua di Jawa Timur setelah Kota Surabaya dengan luas wilayah 110,06km² dikenal sebagai salah satu kota tujuan wisata karena potensi alam dan iklim yang dimiliki. Kota Malang secara geografis terletak pada posisi 112,06 -112,07° Bujur Timur dan 7,06° - 8,02° Lintang Selatan dengan ketinggian 440-667 meter dari permukaan laut. Letak yang cukup tinggi menjadikan Kota Malang mempunyai suhu udara berkisar antara 23,2°C – 24,4°C, dengan suhu maksimum 29,2°C dan suhu minimum 19,8°C. Rata-rata kelembaban udara berkisar 78%-86% dengan kelembaban maksimum 99% dan minimum 45%, serta curah hujan tertinggi 526 milimeter. Kondisi iklim demikian membuat Kota Malang relatif sejuk.

Bagian-bagian Kota Malang memiliki ciri khas sendiri sehingga memiliki kecocokan tersendiri dalam berbagai aktivitas. Bagian selatan Kota Malang merupakan dataran tinggi yang cukup luas sehingga cocok untuk industri, bagian utara merupakan dataran tinggi yang subur sehingga cocok untuk pertanian, bagian timur merupakan dataran tinggi dengan keadaan kurang subur, dan bagian barat merupakan dataran tinggi yang amat luas dan kii menjadi daerah pendidikan.

Kota Malang dilalui oleh salah satu sungai terpanjang di Indonesia, serta terpanjang kedua di Pulau Jawa setelah Bengawan Solo, yaitu Sungai Brantas yang mata airnya terletak di lereng Gunung Arjuno disebelah barat laut kota. Sungai kedua terpanjang di Malang adalah Sungai Metro yang melalui Kota Malang di Kelurahan Karangbesuki, Kecamatan Sukun.

Kota Malang dikelilingi oleh beberapa gunung serta pegunungan, disebelah utara kota ini dikelilingi oleh gunung arjuno, disebelah timur di kelilingi oleh Gunung semeru, disebelah barat dikelilingi Gunung kawi dan Gunung Panderman, dan disebelah selatan di kelilingi Gunung Kelud.

3. Batas – Batas Administrasi Kota Malang



Gambar 9. Peta Administrasi Kota Malang

Sumber: petatematikindo.files.wordpress.com (2015)

Secara Administratif wilayah Kota Malang dibagi menjadi 5 Kecamatan, yaitu Kecamatan Kedungkandang, Sukun, Klojen, Blimbing, dan Lowokwaru, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

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

4. Pembagian Administrasi Kota Malang

- 1) Kecamatan Klojen : 11 Kelurahan, 89 RW, 676 RT
- 2) Kecamatan Blimbing : 11 Kelurahan, 120 RW, 834 RT
- 3) Kecamatan Kedungkandang : 12 Kelurahan, 102 RW, 764 RT
- 4) Kecamatan Sukun : 11 Kelurahan, 79 RW, 764 RT
- 5) Kecamatan Lowokwaru : 12 Kelurahan, 115 RW, 638 RT

Masing-masing kecamatan di Kota Malang memiliki luas wilayah dan jumlah penduduk yang bervariasi. Luas wilayah masing-masing kecamatan dan persentase terhadap luas Kota Malang ditunjukkan pada Tabel berikut ini :

Tabel 3
Luas kecamatan (Km²) dan persentase terhadap luas Kota Malang
Tahun 2017

No.	Kecamatan	Luas Kecamatan (Km ²)	Persentase terhadap luas kota (%)
1	Kedungkandang	39,89	36,24
2	Sukun	20,97	19,05
3	Klojen	8,83	8,02
4	Blimbing	17,77	16,15
5	Lowokwaru	22,60	20,53
Total		110,06	100,00

Sumber: Kota Malang Dalam Angka Tahun 2017

5. Penduduk Kota Malang

Jumlah penduduk kota malang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan, detail peningkatan yang berkaitan dengan data kependudukan tiga tahun terakhir ditampilkan pada tabel dibawah ini

Tabel 4
Jumlah dan Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Malang
Tahun 2015-2017 Menurut kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (Jiwa)		
		Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017 (*Bulan Juni)
1	Blimbing	194.591	196.802	197.629
2	Klojen	109.817	110.130	110.094
3	Kedungkandang	204.405	208.740	210.812
4	Sukun	202.928	206.451	208.221
5	Lowokwaru	170.053	172.698	173.712
TOTAL		881.794	894.821	900,468

Sumber: Dispendukcapil Kota malang tahun 2017

Berdasarkan tabel diatas laju pertumbuhan penduduk Kota Malang terus meningkat, Dengan luas Kota Malang yang mencapai 145,28 km², kepadatan penduduk Kota Malang mencapai 6.200 jiwa/km² hal ini menjadikan kota malang berada di urutan ke-18 kota dengan penduduk terpadat.

6. Visi dan Misi Kota Malang

a. Visi Kota Malang Tahun 2013 – 2018

Pengertian Visi Menurut Undang-Undang 25 Tahun 2004 pasal 1 angka 12 adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Hal ini berarti bahwa visi yang tercantum dalam RPJM Daerah Kota Malang harus dicapai pada tahun 2018. Selanjutnya pada pasal 5 ayat (2) disebutkan bahwa RPJM Daerah merupakan penjabaran dari visi, misi, dan program Kepala Daerah yang penyusunannya berpedoman pada RPJP daerah dan memperhatikan RPJM Nasional. Oleh karenanya, maka perumusan visi, misi dan program dalam RPJMD Kota Malang ini 2013 – 2018 tidak hanya berasal dari program visi, misi dan program Kepala daerah saja, namun sudah dilakukan beberapa penyesuaian dari semua acuan dimaksud.

“MENJADIKAN KOTA MALANG SEBAGAI KOTA BERMARTABAT”

Selain Visi tersebut di atas, hal lain yang tak kalah pentingnya adalah ditentukannya peduli wong cilik sebagai semangat dari pembangunan kota malang periode 2013 - 2018. Sebagai semangat, kepedulian terhadap wong cilik menjadi jiwa pencapaian dari visi. Hal ini berarti bahwa seluruh aktivitas dan program

pembangunan di Kota Malang harus benar-benar membawa kemaslahatan bagi wong cilik. Dan seluruh hasil pembangunan di kota malang harus dapat dinikmati oleh wong cilik yang notabene adalah rakyat kecil yang mayoritas jumlahnya di kota malang.

Istilah MARTABAT adalah istilah yang menunjuk pada harga diri kemanusiaan, yang memiliki arti kemuliaan. Sehingga, dengan visi “menjadikan Kota Malang sebagai kota BERMARTABAT” diharapkan dapat terwujud suatu kondisi kemuliaan bagi Kota Malang dan seluruh masyarakatnya. Hal ini adalah penerjemahan langsung dari konsep islam mengenai *baladun thoyyibatun wa robbun ghofur* (negeri yang makmur yang di ridhoi oleh Allah SWT).

Untuk dapat disebut sebagai kota BERMARTABAT, maka akan diwujudkan Kota Malang yang aman, tertib, bersih dan asri, dimana masyarakat kota malang adalah masyarakat yang mandiri, makmur sejahtera, terdidik dan berbudaya, serta memiliki nilai religiusitas yang tinggi dilandasi dengan sikap toleransi terhadap perbedaan-perbedaan yang ada di tengah-tengah masyarakat, dengan pemerintah Kota Malang yang bersih dari KKN dan sungguh-sungguh melayani masyarakat. sehingga, Kota Malang secara umum akan memiliki keunggulan-keunggulan dan berdaya saing tinggi untuk dapat menempatkan diri sebagai kota yang terkemuka dengan berbagai prestasi di berbagai bidang.

Selain itu, visi BERMARTABAT dapat menjadi akronim dari beberapa prioritas pembangunan yang menunjuk pada kondisi-kondisi yang hendak diwujudkan sepanjang periode 2013 – 2018, yakni : Bersih, Makmur, Adil, Religius – Toleran, Terkemuka, Aman, Berbudaya, Asri, dan Terdidik.

Masing-masing akronim dari BERMARTABAT tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

- 1) Bersih, Kota Malang yang bersih adalah harapan seluruh warga Kota Malang. Lingkungan kota yang bebas dari tumpukan sampah dan limbah adalah kondisi yang diharapkan dalam pembangunan Kota Malang sepanjang periode 2013-2018. Selain itu, bersih juga harus menjadi ciri dari penyelenggaraan pemerintahan. Pemerintahan yang bersih (*clean governance*) harus diciptakan agar kepentingan masyarakat dapat terlayani dengan sebaik-baiknya.
- 2) Makmur, Masyarakat yang makmur adalah cita-cita yang dipercayakan kepada pemerintah untuk diwujudkan melalui serangkaian kewenangan yang dimiliki pemerintah. Kondisi makmur di kota Malang tercapai jika seluruh masyarakat Malang dapat memenuhi kebutuhan hidup mereka secara layak sesuai dengan strata sosial masing-masing. Dalam kaitannya dengan upaya mencapai kemakmuran, kemandirian adalah hal penting. Masyarakat makmur yang dibangun di atas pondasi kemandirian merupakan kondisi yang hendak diwujudkan dalam periode pembangunan kota Malang 2013 – 2018.
- 3) Adil, Terciptanya kondisi yang adil di segala bidang kehidupan adalah harapan seluruh masyarakat Kota Malang. Adil diartikan sebagai diberikannya hak bagi siapapun yang telah melaksanakan kewajiban mereka. Selain itu, adil juga berarti kesetaraan posisi semua warga masyarakat dalam hukum dan penyelenggaraan pemerintahan. Adil juga dimaksudkan sebagai pemerataan distribusi hasil pembangunan daerah. Untuk mewujudkan keadilan di tengah-tengah masyarakat,

Pemerintah Kota Malang juga akan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengedepankan prinsip-prinsip keadilan.

- 4) Religius – Toleran, Terwujudnya masyarakat yang religius dan toleran adalah kondisi yang harus terwujudkan sepanjang 2013-2018, Dalam masyarakat yang religius dan toleran, semua warga masyarakat mengamalkan ajaran agama masing-masing ke dalam bentuk cara berpikir, bersikap, dan berbuat. Apapun bentuk perbedaan di kalangan masyarakat dihargai dan dijadikan sebagai faktor pendukung pembangunan daerah. Sehingga, dengan pemahaman religius yang toleran, tidak akan ada konflik dan pertikaian antar masyarakat yang berlandaskan perbedaan SARA di Kota Malang.
- 5) Terkemuka, Kota Malang yang terkemuka dibandingkan dengan kota-kota lain di Indonesia merupakan kondisi yang hendak diwujudkan. Terkemuka dalam hal ini diartikan sebagai pencapaian prestasi yang diperoleh melalui kerja keras sehingga diakui oleh dunia luas. Kota Malang selama lima tahun ke depan diharapkan memiliki banyak prestasi, baik di tingkat regional, nasional maupun internasional. Terkemuka juga dapat berarti kepeloporan. Sehingga, seluruh masyarakat Kota Malang diharapkan tampil menjadi pelopor pembangunan di lingkup wilayah masing-masing
- 6) Aman, situasi kota yang aman dan tertib merupakan kondisi yang mutlak diperlukan oleh masyarakat. Situasi aman berarti bahwa masyarakat Kota Malang terbebas dari segala gangguan, baik berupa fisik maupun non-fisik, yang mengancam ketentraman kehidupan dan aktivitas masyarakat. Sehingga situasi masyarakat akan kondusif untuk turut serta mendukung jalannya pembangunan.

Untuk menjamin situasi aman bagi masyarakat ini, pemerintah kota malang akan mewujudkan ketertiban masyarakat. untuk itu, kondisi pemerintahan yang aman dan stabil juga akan diwujudkan demi suksesnya pembangunan di Kota Malang.

- 7) Berbudaya, masyarakat Kota Malang yang berbudaya merupakan kondisi dimana nilai-nilai adiluhung dipertunjukkan dalam sifat,sikap, tindakan masyarakat dalam aktivitas sehari-hai di semua tempat. Masyarakat menjunjung tinggi kesantunan, kesopanan, nilai-nilai sosial, dan adat istiadat dalam kehidupan sehari-hari. Perilaku berbudaya juga ditunjukkan melalui pelestarian tradisi kebudayaan warisab nasa terdahulu dengan merevitalisasi makna-maknanya untuk diterapkan di masa sekarang dan masa yang akan datang.
- 8) Asri, Kota Malang yang asri adalah dambaan masyarakat. keasrian, keindahan, kesegaran, dan kebersihan lingkungan kota adalah karunia tuhan bagi kota malng. Namun, keasrian kota malang makin lama makin pudar akibat pembangunan kota yang tidak memperhatikan aspek lingkungan. Maka, kota malang dalam lima tahun kedepan harus kembali asri, bersih, segar dan indah. Sehingga, segala pembangunan koya malang, baik fisik maupun non-fisik, diharuskan untuk menjadikan aspek kelestarian lingkungan sebagai pertimbangan utama. Hal ini harus dapat diwujudkan dengan partisipasi nyata dari seluruh masyarakat tanpa kecuali.
- 9) Terdidik, terdidik adalah kondisi dimana semua masyarakat mendapatkan pendidikan yang layak sesuai dengan peraturan perundangan. Amanat undang-undang nomer 12 tahun 2012 mewajibkan tingkat pendidikan dasar 12 tahun bagi seluruh warga indonesia. Selain tu, diharapkan masyarakat akan mendapatkan

pendidikan dan ketrampilan yang sesuai dengan pilihan hidup dan profesi masing-masing. Masyarakat yang terdidik akan senantiasa bergerak untuk membangun kota malang bersama dengan pemerintah kota malang.

b. Misi Kota Malang Tahun 2013 - 2018

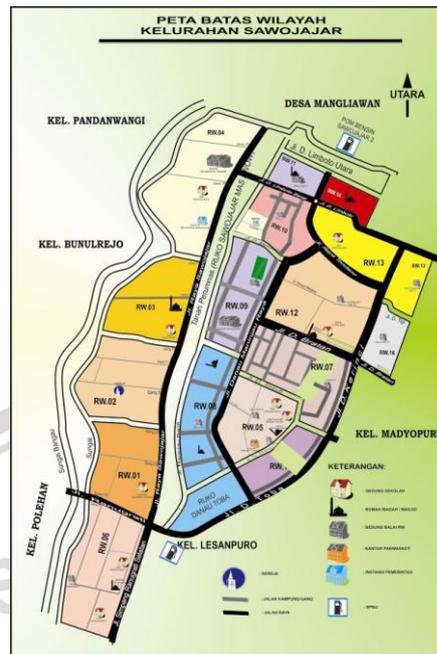
Dalam rangka mewujudkan visi sebagaimana tersebut diatas, maka misi pembangunan dalam Kota Malang tahun 2013-2018 adalah:

- 1) Menciptakan masyarakat yang makmur, berbudaya dan terdidik berdasarkan nilai-nilai spiritual yang agamis, toleran dan setara.
- 2) Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adil, terukur dan akuntabel.
- 3) Mengembangkan potensi daerah yang berwawasan lingkungan yang berkesinambungan adil dan ekonomis

B. Gambaran Umum Kelurahan Sawojajar

1. Kelurahan Sawojajar

Kelurahan sawojajar merupakan kelurahan yang terletak di wilayah kecamatan kedungkandang, kota malang. Kelurahan ini terdiri dari 16 RW dan 119 RT. Secara administratif kelurahan sawojajar di kelilingi oleh kelurahan lainnya yang ada di Kota Malang, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut :



Gambar 10. Peta Batas Wilayah Kelurahan Sawojajar
Sumber: kelsawojajar.malangkota.go.id (2015)

- 1) Sebelah Utara : Desa Mangliawan, Kecamatan Pakis, Kabupaten Malang
- 2) Sebelah Timur : Kelurahan Madyopuro, Kecamatan Kedungkandang
- 3) Sebelah Selatan : Kelurahan Lesanpuro, Kecamatan Kedungkandang
- 4) Sebelah Barat : Kelurahan Bunulrejo dan Kelurahan Pandanwang

Kelurahan Sawojajar secara administratif dipimpin oleh seorang lurah, dalam mengemban tugasnya sehari-hari lurah sawojajar dibantu oleh staf dengan jumlah personel sebanyak 10 orang. Untuk mengurus administrasi kependudukan, warga setempat bisa datang ke Kantor Kelurahan Sawojajar yang beralamatkan di Jl. Raya Sawojajar No. 45, Kecamatan Kedungkandang, Kota Malang. Kelurahan Sawojajar Kota Malang selaku penyelenggara kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, berkewajiban mempertanggung jawabkan pelaksanaan kegiatannya kepada

pemberi mandat atau wewenang yaitu Walikota Malang, selanjutnya pertanggung jawaban tersebut bermuara dan berakumulasi dengan keseluruhan pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang akan dipertanggung jawabkan oleh Pemerintah Kota Malang kepada masyarakat, Dewan perwakilan Rakyat Daerah Kota Malang dan Presiden Republik Indonesia.

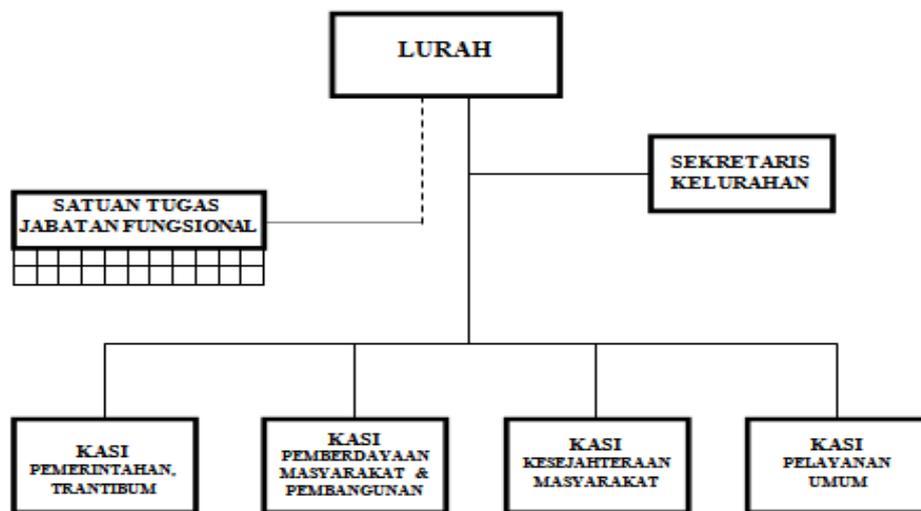
2. Dasar Hukum Pembentukan Kantor Kelurahan Sawojajar

Susunan organisasi kelurahan ditetapkan dengan peraturan daerah kota malang nomor 8 tahun 2008 tentang organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan dan peraturan walikota malang nomor 71 tahun 2008 tentang uraian tugas pokok dan fungsi organisasi dan tata kerja kecamatan dan kelurahan.

3. Struktur organisasi kelurahan sawojajar

Sebagaimana diatur dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008, Struktur Organisasi Kantor Kelurahan terdiri dari :

- a. Lurah;
- b. Sekretaris Kelurahan;
- c. Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum;
- d. Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat;
- e. Seksi Kesejahteraan Masyarakat;
- f. Seksi Pelayanan Umum;
- g. Kelompok Jabatan Fungsional.



Gambar 11. Bagan Struktur Organisasi Kelurahan

Sumber: *kelsawojajar.malangkota.go.id (2015)*

4. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi

Seperti yang tercantum di dalam Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan dan Peraturan Walikota Malang Nomor 71 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kelurahan, disebutkan bahwa Kelurahan merupakan perangkat daerah sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu, Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang dipimpin oleh seorang Lurah, yang di dalam melaksanakan tugasnya berada di bawah dan tanggung jawab kepada Walikota melalui Camat, mempunyai Tugas Pokok dan Fungsi sebagai berikut :

1) Lurah

Lurah mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. penyusunan dan pelaksanaan rencana strategis (Renstra) dan Rencana kerja (Renja)
- b. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
- c. Penyelenggaraan kegiatan peningkatan kesejahteraan masyarakat
- d. Pengkoordinasian kegiatan pembangunan
- e. Pemberdayaan masyarakat
- f. Pelayanan masyarakat
- g. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- h. Pemeliharaan sarana dan prasarana pelayanan umum
- i. Pembinaan lembaga kemasyarakatan
- j. Pelaksanaan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan di kelurahan
- k. Pelaksanaan standar pelayanan minimal (SPM)
- l. Penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan publik (SPP)
- m. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan
- n. Pengelolaan pengaduan masyarakat
- o. Pengelolaan administrasi umum, meliputi penyusunan program ketatalaksanaan, ketatausahaan, keuangan, kepegawaian, rumah tangga, perlengkapan, kehumasan, perpustakaan dan kearsipan
- p. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website pemerintah daerah

- q. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- r. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh walikota sesuai tugas dan fungsinya.

2) Sekertaris Kelurahan

Sekertaris kelurahan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan penyusunan rencana strategis (renstra) dan rencana kerja (renja)
- b. Pelaksanaan penyusunan rencana kerja dan anggaran (RKA) dan dokumen pelaksanaan anggaran (DPA)
- c. Penyusunan penetapan kinerja (PK)
- d. Penyusunan dan pelaksanaan standar pelayanan publik (SPP)
- e. Pelaksanaan dan pembinaan ketatausahaan, ketatalaksanaan dan kearsipan
- f. Pengelolaan urusan kehumasan, keprotokoleran dan kepastakaan
- g. Pelaksanaan administrasi dan pembinaan kepegawaian
- h. Pengelolaan anggaran dan retribusi
- i. Pelaksanaan administrasi keuangan dan pembayaran gaji pegawai
- j. Pelaksanaan verifikasi surat pertanggungjawaban (SPJ) keuangan
- k. Pelaksanaan inventarisasi aset kekayaan daerah yang ada di kelurahan
- l. Pelaksanaan urusan rumah tangga dan perlegkapan
- m. Pelaksanaan fasilitasi pengukuran indeks kepuasan masyarakat (IKM) dan/atau pelaksanaan pengumpulan pendapat pelanggan secara periodik yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas layanan

- n. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan publik secara berkala melalui website pemerintah daerah
- o. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- p. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai tugas dan fungsinya.

3) Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum

Kepala Seksi Pemerintahan, Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas sebagai berikut:

- a. Pengumpulan dan pengelolaan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan pemerintah, ketentraman dan ketertiban umum di tingkat kelurahan
- b. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan
- c. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum kelurahan
- d. Penyusunan monografi kelurahan
- e. Pelaksanaan pembinaan perlindungan masyarakat (LINMAS)
- f. Pelaksanaan pencegahan dan penanggulangan bencana alam dan pengungsi
- g. Pengkoordinasian penerapan dan penegakkan peraturan perundang-undangan
- h. Fasilitas kegiatan organisasi sosial dan kemasyarakatan
- i. Pelaksanaan administrasi dan registrasi pertanahan
- j. Pelaksanaan pemberian pengantar untuk pemberian pertimbangan teknis ijin keramaian di wilayah kelurahan
- k. Pemantauan dan pelaporan pelaksanaan perijinan di wilayah kelurahan
- l. Pemantauan terhadap perkembangan kegiatan pedagang kaki lima (PKL) di wilayah kelurahan

- m. Pengkoordinasian penyelenggaraan kerjasama dengan perangkat daerah maupun kelompok masyarakat di tingkat kelurahan
- n. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai tugas dan fungsinya.

4) Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat

Kepala Seksi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut

- a. Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan pemberdayaan masyarakat dan pembangunan di tingkat kelurahan
- b. Pelaksanaan program bidang pemberdayaan masyarakat dan pembangunan di kelurahan
- c. Pelaksanaan pengawasan dan pengendalian program bidang pemberdayaan masyarakat
- d. Pelaksanaan pembinaan dan pengembangan ketenagakerjaan dan perburuhan di wilayah kerjanya
- e. Penyusunan profil kelurahan
- f. Pembinaan dan pengembangan serta pemantauan kegiatan perindustrian, perdagangan, kepariwisataan, perkoperasian, usaha kecil menengah, dan golongan ekonomi lemah di wilayah kerjanya.
- g. Fasilitasi pembangunan partisipatif
- h. Pelaksanaan pembinaan lingkungan hidup
- i. Fasilitasi pengajuan proyek-proyek pembangunan oleh masyarakat

- j. Pelaksanaan pengembangan perekonomian kelurahan di wilayah kerjanya
 - k. Pemberian pengantar pertimbangan teknis atas usaha informal dan/atau pedagang kaki lima
 - l. Perkoordinasian upaya peningkatan partisipasi dan swadaya masyarakat dalam bidang pembangunan, peningkatan kualitas lingkungan dan permukiman
 - m. Pengkoordinasian kegiatan kelompok jabatan fungsional
 - n. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
 - o. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai tugas dan fungsinya
- 5) Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat
- Kepala Seksi Kesejahteraan Masyarakat mempunyai tugas sebagai berikut:
- a. Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan kesejahteraan masyarakat di tingkat kelurahan
 - b. Pelaksanaan program bidang kesejahteraan masyarakat
 - c. Pelaksanaan pemberian bantuan sosial, pembinaan kepemudaan dan olahraga serta peningkatan sarana perempuan
 - d. Pelaksanaan pembinaan kehidupan keagamaan, pendidikan, kebudayaan, kesenian dan kesehatan masyarakat
 - e. Pemantauan dan pelaporan terjadinya kerawanan sosial, wabah penyakit menular dan kesehatan masyarakat
 - f. Pelaksanaan administrasi dan pemberian pertimbangan teknis nikah, talak, cerai, rujuk (NTPCR)
 - g. Pelaksanaan pemberian pengantar bepergian haji

- h. Pelaksanaan pengawasan atas kondisi terjadinya rawan pangan
- i. Pelaksanaan pemberian pertimbangan teknis status sosial
- j. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi
- k. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai tugas dan fungsinya

6) Kepala Seksi Pelayanan Umum

Kepala Seksi Pelayanan Umum mempunyai tugas sebagai berikut :

- a. Pengumpulan dan pengolahan data dalam rangka perencanaan program dan kegiatan peningkatan kualitas pelayanan umum di tingkat kelurahan
- b. Pelaksanaan pelayanan masyarakat berupa pemberian pengantar penerbitan kartu tanda penduduk, kartu susunan keluarga dan keterangan penduduk lainnya
- c. Pelaksanaan pemberian pengantar dan legalisasi surat atau surat keterangan yang diburuhkan masyarakat
- d. Pelaksanaan pemberian pengantar untuk pengurusan surat keterangan catatan kepolisian (SKCK)
- e. Pelaksanaan pemantauan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum
- f. Pelaksanaan pungutan atas pajak bumi dan bangunan (PBB) di wilayah kerjanya
- g. Pelaksanaan administrasi kependudukan
- h. Pengelolaan pengaduan masyarakat
- i. Pengevaluasian dan pelaporan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi

j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh lurah sesuai tugas dan fungsinya.

7) Kelompok Jabatan Fungsional

Kelompok jabatan fungsional mempunyai tugas pokok pelaksanaan bagian kegiatan kelurahan secara profesional sesuai dengan kebutuhan, dan kelompok jabatan fungsional ini dalam melaksanakan tugas pokoknya bertanggung jawab kepada lurah. Sampai saat ini jabatan fungsional yang berada di kelurahan sawojajar kecamatan kedungkandang kota malang adalah penyuluh keluarga berencana (PLKB).

5. Visi dan Misi Kelurahan Sawojajar

Kelurahan Sawojajar dalam melaksanakan tugas pelayanan dan urusan/kewenangan yang diberikan Pemerintah Kota Malang, ditunjukkan pada upaya pencapaian Visi Kota Malang yang dirumuskan dalam RPJMD Kota Malang tahun 2014-2018, yakni :

“TERWUJUDNYA KOTA MALANG SEBAGAI KOTA PENDIDIKAN YANG BERKUALITAS, KOTA SEHAT DAN RAMAH LINGKUNGAN, KOTA PARIWISATA YANG BERBUDAYA, MENUJU MASYARAKAT YANG MAJU DAN MANDIRI”

Dengan merujuk salah satu Misi Kota Malang yaitu misi keenam yang berbunyi “ *Mewujudkan Pelayanan Publik yang Prima* ”, dan setelah melalui

proses penggalan dari bawah serta pengkajian yang komperhensif dengan representasi komponen masyarakat di wilayah Kelurahan Sawojajar bersama aparaturnya, akhirnya dihasilkan Visi Kelurahan Sawojajar, sebagai berikut :

TERWUJUDNYA PELAYANAN PRIMA DAN AKUNTABEL

Adapun makna dari visi tersebut adalah sebagai berikut :

Pelayan Prima dan Akuntabel, mengandung makna bahwa pembangunan di wilayah Kelurahan Sawojajar diarahkan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat dalam arti yang luas , Pengertian pelayan prima dan akuntabel adalah bahwa :

- a. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, dilaksanakan oleh aparatur yang sesuai dengan bidangnya sehingga diperoleh pelayanan terbaik dan tercepat untuk mencapai kepuasan masyarakat.
- b. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat harus mengikuti perkembangan atas kebutuhan dan tuntutan masyarakat.
- c. Penyelenggaraan pelayanan di kelurahan harus dapat menjadi motor dalam mengerjakan Arus Investasi di Kota Malang.
- d. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat harus akuntabel yaitu yang harus dapat dipertanggungjawabkan dan sesuai SOP maupun SPP yang telah ditetapkan.

Visi kelurahan sawojajar tersebut merupakan visi yang terintegrasi dan menjadi satu kesatuan dari visi kota malang. Dengan terintegrasinya visi

kelurahan dimaksud, maka gerak langkah kelurahan sawojajar dan lembaga-lembaga sosial kemasyarakatan yang ada diharapkan dapat mendukung terwujudnya keinginan warga kota yang divisikan dalam visi kota malang.

Di sisi lain, kelurahan adalah unsur perangkat daerah yang langsung berhubungan dengan masyarakat, merupakan ujung tombak pelaksana kegiatan pelayanan di bidang pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, akan selalu menjadi salah satu kunci pendukung keberhasilan semua kegiatan pembangunan baik yang dilaksanakan oleh perangkat daerah lainnya maupun yang dilaksanakan secara swadaya oleh masyarakat. Hal tersebut berakibat semakin kuatnya tuntutan kepada pemerintah kecamatan dan kelurahan untuk memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat (termasuk bagi perangkat daerah lainnya) baik dari sisi kualitas maupun kuantitasnya.

Untuk mewujudkan visi kelurahan sawojajar tersebut di atas, perlu pedoman pokok yang termuat dalam misi kelurahan sawojajar yang dioperasionalkan melalui program dan kegiatan kelurahan sawojajar. Dengan memperhatikan visi kelurahan sawojajar dan tuntutan masyarakat, maka misi kelurahan sawojajar adalah sebagai berikut :

- a. Mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas, transparan dan akuntabel;
- b. Mewujudkan pelaksanaan pembangunan yang berbasis partisipasi masyarakat;
dengan ditetapkannya misi kelurahan sawojajar tersebut di atas, diharapkan gerak pembangunan, penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan

masyarakat dapat sinergis dalam pelaksanaannya guna mencapai tujuan yang diarahkan untuk mewujudkan visi kelurahan sawojajar dan visi kota malang.

C. Penyajian Data Penelitian

1. Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Sawojajar Kota Malang

a. Inovasi dalam Sistem Pelayanan Kelurahan

Berbagai permasalahan dalam pelayanan publik terus terjadi dan menjadi sebuah tuntutan bagi pemerintah maupun penyelenggara pelayanan untuk memperbaiki sistem pelayanannya, tidak terkecuali kantor kelurahan sawojajar. Kantor Kelurahan Sawojajar sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik tentunya tidak luput dari permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, seringkali sistem pelayanan kelurahan dikeluhkan oleh masyarakat menjadi sebuah tuntutan kepada penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, dari banyaknya tuntutan masyarakat mengenai perbaikan sistem pelayanan mengharuskan penyelenggara pelayanan di kantor kelurahan sawojajar mencari sebuah solusi dan upaya unyuk memperbaiki pelayanan yang ada dengan tujuan untuk menjawab tuntutan masyarakat dan memberikan pelayanan yang prima, efektif, dan efisien. Seperti yang di kutip dari hasil wawancara dengan bapak Oda Nusantara Arif, ST selaku Sekertaris Lurah di Kantor Kelurahan Sawojajar yang mengatakan bahwa:

“tentunya sistem pelayanan disini tidak luput dari keluhan masyarakat, keluhan-keluhan tersebut kami tampung dan kemudian kami upayakan untuk diperbaiki karna memang pelayanan disinikan ditujukan kepada masyarakat jadi keluhan dari masyarakat harus ditanggapi, jadi untuk menanggapi keluhan masyarakat tentang sistem pelayanan yang masih berbelit-belit, kantor kelurahan sawojajar melakukan sebuah inovasi dengan mengadopsi konsep e-gov” (Hasil Wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)

Salah satu upaya yang dilakukan oleh kantor kelurahan sawojajar adalah melakukan inovasi dalam sistem pelayanan kelurahan dengan mengadopsi konsep e-government kedalam sistem pelayanannya, penerapan konsep e-government kedalam sistem pelayanan tertuang di dalam kebijakan pemerintah tentang penerapan e-government di indonesia telah tertera didalam Intruksi Presiden No.3 Tahun 2003 tentang kebijikakan strategi nasional pengembangan e-government yang dilaksanakan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik, meningkatkan efisiensi dan efektifitas, transparansi, serta akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan publik. hal ini sama seperti yang diungkapkan oleh bapak Oda Nusantara Arif, ST selaku Sekertaris Kelurahan di Kantor Keluurahan Sawojajar yang mengatakan :

“Kalau untuk landasan hukum inovasi pelayanan ini sendiri kita menggunakan inpres nomor 3 tahun 2003 tentang penerapan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pelayanan lebih efektif dan efisien, pemanfaatan teknologi jaman sekarangkan sangat luas dan dengan adanya pemanfaatan teknologi ini pelayanan akan terbantu baik dari segi kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan di kantor kelurahan sawojajar sendiri”

Inovasi Sistem Pelayanan Kelurahan Sawojajar dengan menerapkan konsep e-government dengan memanfaatkan teknologi dan informasi yang ada

diwujudkan dalam bentuk Pelayanan Online berupa Aplikasi dan juga Website yang sering disebut dengan Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online), Aplikasi SINGO merupakan sistem pelayanan kelurahan yang dapat diakses melalui smartphone dan komputer yang dapat digunakan untuk mengakses semua jenis pelayanan yang ada di kantor kelurahan sawojajar.



Gambar 12. Maskot Aplikasi SINGO
Sumber: *Buku Pedoman Aplikasi SINGO tahun 2017*

Aplikasi SINGO merupakan sistem pelayanan dengan cara atau metode baru yang digunakan di kantor kelurahan sawojajar dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat yang berada dilingkungan kelurahan sawojajar, pelaksanaan sistem pelayanan melalui Aplikasi SINGO merupakan sebuah inovasi yang dilakukan untuk menjawab tuntutan masyarakat untuk perbaikan kualitas pelayanan di kantor kelurahan sawojajar yang selama ini masing dianggap kurang efektif dan efisien, seperti yang diungkapkan bapak Oda Nusantara Arif, ST bahwa:

“Aplikasi SINGO ini inovasi yang latarbelakangnya dari tuntutan masyarakat yang coba kami akomodasi dari pihak kelurahan, jadi keluhan masyarakat kan banyak, masyarakat yang butuh pelayanan juga banyak yang harus di handle jadi untuk menunjang kecepatan dan ketepatan akhirnya inovasi sistem pelayanan dengan Aplikasi SINGO ini dibuat sehingga dapat membantu dari sisi pelayanan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat” (Hasil Wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)

Selain yang diungkapkan oleh sekretaris lurah, hal serupa mengenai latar belakang inovasi sistem pelayanan dengan Aplikasi SINGO juga disampaikan oleh bapak Joko Sulistiyono selaku Pengadministrasi Umum dan juga Operator dari Aplikasi SINGO, yang mengungkapkan bahwa:

“awalnya sih aplikasi ini dicetuskan dari keluhan masyarakat tentang lamanya pelayanan kemudian keluhan akan banyaknya kesalahan-kesalahan dalam pengetikan saat produk pelayanan sudah diterbitkan dan diberikan kepada pemohon ternyata ada kesalahan baik pengetikan nama ataupun yang lainnya, sehingga kelurahan sawojajar dan kebetulan ada beberapa teman dari karang taruna mengalami hal yang sama maka teretuslah ide untuk membuat Aplikasi pelayanan berbasis online untuk mengurangi kesalahan-kesalahan yang ada dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat” (Hasil Wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)

Aplikasi SINGO merupakan inovasi sistem pelayanan di Kantor Kelurahan Sawojajar sebenarnya sudah mulai diterapkan terhitung sejak akhir tahun 2016, pada awal penerapan aplikasi ini masih perlu adanya penyesuaian dengan sistem yang sudah ada dan perlu adanya pengembangan yang berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mengikuti kemajuan dari teknologi yang ada, seperti yang dikatakan oleh bapak Joko Sulistiyono dari yang mengatakan:

“pihak kantor sawojajar dan pemuda sawojajar yang terkumpul dalam rajajowa community terutama yang ahli IT dan peduli akan perbaikan pelayanan di kantor kelurahan membantu dalam pembuatan dan pengembangan Aplikasi SINGO, pengembangan dilakukan secara bertahap tidak instan hingga akhirnya versi beta tersebut rilis, aplikasi ini sudah ada sejak akhir tahun 2016 hingga sekarang yang sudah dijalankan masih butuh pengembangan, dan tentunya tetap terbuka untuk penyempurnaan lagi” (Hasil Wawancara, 11 Januari 2018)

Gambar 13. Tampilan Aplikasi SINGO (smartphone)

Sumber : *Buku Pedoman Aplikasi SINGO tahun 2017*

Dengan adanya inovasi sistem pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO yang dilaksanakan oleh kantor kelurahan sawojajar dengan sasaran untuk memperbaiki sistem pelayanan yang sebelumnya banyak dikeluhkan oleh masyarakat dengan tujuan untuk memangkas prosedur pelayanan yang dianggap berbelit-belit dan mempersingkat waktu pelayanan, seperti yang dijelaskan oleh bapak Joko Sulistiyono dalam wawancara yang mengungkapkan bahwa:

“Tujuan sebenarnya dari aplikasi ini adalah untuk memperbaiki sistem pelayanan yang sebelumnya banyak dikeluhkan masyarakat, selain itu adalah mengurangi permasalahan seperti adanya calo dalam permohonan pelayanan, kemudian untuk mengurangi KTP mencurigakan, dan mempercepat proses pelayanan, karna dengan sistem pelayanan yang dulu akan susah untuk mendeteksi KTP mencurigakan dan banyak masyarakat memilih calo untuk mengurus sebuah pelayanan” (Hasil Wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)

Penerapan *e-government* di kelurahan sawojajar merupakan inovasi dalam sistem pelayanan kelurahan sawojajar diwujudkan dalam bentuk Aplikasi dan *website* yang digunakan secara online, Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online) yang diterapkan sejak akhir tahun 2016 merupakan hasil kerjasama pemerintah kelurahan sawojajar dan kumpulan masyarakat yang tergabung dalam Rajajowas Community, dengan adanya Aplikasi ini pemerintah kelurahan sawojajar mampu menjawab keluhan masyarakat mengenai sistem dan penyelenggaraan pelayanan yang kurang prima, adanya pemanfaatan teknologi dan informasi dalam pelayanan kelurahan menunjang penyelenggaraannya pelayanan menjadi lebih cepat dan tepat serta mengurangi resiko akan kesalahan produk pelayanan kelurahan dengan memangkas prosedur pelayanan yang sebelumnya dikatakan berbelit-belit menjadi lebih singkat.

b. Aktor yang terlibat dalam Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi SINGO

Penerapan inovasi sistem pelayanan kelurahan sawojajar pada dasarnya dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan masyarakat dan juga dimaksudkan untuk menjawab permasalahan yang terjadi di lingkungan kantor kelurahan sawojajar. tentunya tidak terlepas dari dukungan dan kemauan dari pihak yang terlibat,

dalam penerapan e-government biasanya terjadi interaksi yang menghubungkan pemerintah kelurahan sawojajar dengan para *stakeholders*. Di dalam interksi yang terjadi tentunya pemerintah dan para stakholders memiliki perannya masing-masing, di dalam penerapan Aplikasi SINGO pihak yang terlibat sebagai pemerintah dan para stakeholders terbagi menjadi 3 aktor, yaitu : (1) Pemerintah Kelurahan Sawojajar, (2) Masyarakat Kelurahan Sawojajar, (3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang, peranan masing-masing aktor dalam proses penerapan Inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO dapat dijelaskan sebagai berikut:

1.) Pemerintah Kelurahan Sawojajar

Pemerintah kelurahan sawojajar selaku penyelenggara pelayanan publik di kantor kelurahan sawojajar melakukan inovasi di dalam sistem pelayanan kelurahan dengan memanfaatkan teknologi dan informasi yang telah ada, di dalam proses pengembangan inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO pemerintah kelurahan sawojajar memiliki peran yang paling dominan di dalam penerapan Aplikasi SINGO, hal ini diungkapkan oleh bapak Joko Sulistiyono selaku Pengadministrasi Umum di Kantor Kelurahan sawojajar yang mengatakan bahwa:

“kalo peranan pemerintah sawojajar dalam Aplikasi SINGO tentunya yang paling banyak berperan dalam penerapannya, karena Aplikasi SINGO merupakan ide dari kantor kelurahan sawojajar dan dikembangkan oleh pihak kantor juga, untuk peranannya sendiri ya tentunya kelurahan sawojajar berperan sebagai pengembang aplikasi, penyelenggara aplikasi, dan juga pengelola aplikasi, kalau dalam pengembangan aplikasi ini kita masih ada batuan dari pihak lain yaitu rajajowas community, untuk penyelenggaraan tentunya kami selaku penyelenggara yang terlibat langsung harus dapat menyelenggarakan pelayanan lewat Aplikasi SINGO

sesuai dengan prosedur dan alur yang sudah ada, kalau untuk pengelolaan Aplikasi SINGO kami mengelola agar aplikasi ini berjalan dengan yang diharapkan kelurahan sawojajar dan tidak disalah gunakan oleh pihak lain, intinya ya dalam peranan tersebut tentunya kami mendapatkan bantuan dari pihak lain tidak sendiri tapi memang peran kami lebih banyak daripada pihak lain itu” (Hasil Wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)

Dalam penerapan inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO kantor kelurahan sawojajar memiliki peranan yang paling dominan dari pihak lainnya, peranan pemerintah kantor kelurahan sawojajar adalah sebagai pencetus ide serta pengembang aplikasi dari inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi yaitu Aplikasi SINGO, selain itu peranan penting pemerintah kelurahan sawojajar adalah sebagai penyelektora dari penerapan Aplikasi SINGO, dalam penyelenggaraannya kantor kelurahan sawojajar memiliki tugas untuk menyelenggarakan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang ada, untuk menunjang penyelenggaraan yang baik dan sesuai prosedur kantor kelurahan sawojajar bertanggung jawab atas pengelolaan Aplikasi SINGO.

2.) Masyarakat Kelurahan Sawojajar

Inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO merupakan sebuah inovasi yang ditujukan untuk memperbaiki kualitas pelayan di Kantor kelurahan sawojajar, untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan pemerintah kelurahan sawojajar selaku penyelenggara pelayanan di kelurahan memanfaatkan Aplikasi SINGO sebagai bentuk interaksi langsung antara pemerintah dan masyarakat, adanya interaksi langsung antara pemerintah dan

masyarakat dapat dilihat dari hasil wawancara dengan bapak joko sulistiyono yang mengatakan bahwa:

“inovasi ini pada awalnya memang merupakan ide dari kami penyelenggara pelayanan di kantor kelurahan sawojajar, dari proses pengembangannya kita bekerjasama dengan rajajowas community, disini rajajowas community adalah kumpulan masyarakat-masyarakat muda yang tinggal di kelurahan sawojajar, tujuan dari adanya kerjasama ini biar aplikasi ini dibuat dari masyarakat untuk masyarakat, selain itu agar aplikasi ini tepat sasaran ke masyarakat, kalau masyarakat pasti mengetahui apa yang diinginkan dan harapan apa yang diinginkan dari pelayanan yang kami berikan, masyarakat-masyarakat muda tadi terutama yang ahli IT membantu kami mengembangkan Aplikasi ini” (hasil wawancara 11 Januari 2018)

selain sebagai pengembang Aplikasi SINGO masyarakat selaku penerima layanan kelurahan memiliki peran sebagai *stakeholders* utama yang berkepentingan secara langsung dan menjadi penentu keberhasilan Aplikasi SINGO dalam meningkatkan kualitas pelayanan kantor kelurahan sawojajar, masyarakat kelurahan sawojajar melalui Aplikasi SINGO dapat mengakses pelayanan kelurahan secara online dengan perangkat teknologi yang ada, sebagai penerima manfaat aplikasi ini tentunya masyarakat harus dapat merasakan tujuan dari penerapan Aplikasi ini yaitu salah satunya kemudahan dalam mengakses pelayanan, kemudahan pelayanan melalui Aplikasi SINGO dirasakan oleh Ibu Agustin masyarakat kelurahan sawojajar yang berusia 32 tahun dalam wawancara yang mengatakan bahwa:

“pelayanan yang ada kan lebih ribet untuk selesainya juga kadang lama kita harus nunggu disini kalau perlu digunakan hari itu, belum lagi pengurusan sebelum kesini kan ke RT-RW dulu buat pengantar, kalo lewat aplikasi tidak perlu datang langsung dan nunggu lagi cukup masukan mau surat apa, masukan nik biar datanya muncul, terus tinggal kirim pas mau terbit baru kekantor jadi tidak nunggu lama lagi di kantor” (Hasil wawancara pada tanggal 18 Januari 2018)

Keterlibatan masyarakat di dalam inovasi pelayanan kelurahan sawojajar merupakan bentuk interaksi langsung dalam hubungan pemerintah dengan *stakeholders*, adanya interaksi langsung ini membantu pemerintah untuk mengetahui kebutuhan dan harapan yang diinginkan oleh masyarakat terhadap pelayanan kelurahan sawojajar untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di kantor kelurahan sawojajar serta membantu aplikasi ini agar dapat digunakan dengan mudah secara efektif dan efisien oleh masyarakat

3.) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

Inovasi pelayanan Aplikasi SINGO tentunya membutuhkan *stakeholders* lain untuk mendukung dan meningkatkan peranan pemerintah kelurahan sawojajar dan masyarakat kelurahan sawojajar, selain masyarakat terdapat *stakeholders* lain yang membantu dalam proses inovasi pelayanan kelurahan sawojajar melalui Aplikasi SINGO yaitu Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Malang, di dalam inovasi pelayanan kelurahan sawojajar melalui Aplikasi SINGO dispendukcapil berperan sebagai *stakeholders* sekunder dengan artian dispendukcapil merupakan *stakeholders* yang tidak memiliki kaitan dan kepentingan secara langsung di dalam penerapan Aplikasi SINGO, hal ini diungkapkan oleh bapak Oda Nusantara Arif, ST selaku Sekertari Lurah di Kelurahan Sawojajar yang mengatakan bahwa:

“untuk aktor yang terlibat sendiri tentunya ada aktor yang berkepentingan dan memiliki hubungan terhadap inovasi pelayanan kelurahan seperti pemerintah dan masyarakat kelurahan sawojajar, namun ada juga aktor yang tidak berkepentingan dan berhubungan langsung dengan aplikasi ini namun membantu dalam beberapa hal, seperti salah satunya kelurahan sawojajar untuk database kita mendapatkan data masyarakat kelurahan sawojajar dari dinas kependudukan catatan sipil jadi semua data masyarakat sudah otomatis terinput pada aplikasi dan hal itu sangat memudahkan dalam pengisian data, untuk mendeteksi nik yang bukan masyarakat sawojajar, serta mengurangi kesalahan dalam penginputan data karna semuanya sudah otomatis seperti data yang tercatat pada KTP masyarakat” (Hasil Wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)

Dispendukcapil sebagai penyedia data dan dokumen kependudukan yang akurat dan valid berperan membantu kelurahan sawojajar dalam penginputan database mengenai masyarakat kelurahan sawojajar, sebagai stakeholders sekunder hubungan antara pemerintah kelurahan sawojajar dan Dispendukcapil bersifat tidak langsung dimana dispendukcapil tidak memiliki kepentingan dalam berjalannya Aplikasi ini, namun dispendukcapil turut berperan dalam membantu kelurahan sawojajar menginput data mengenai masyarakat kelurahan sawojajar, dengan adanya database yang menunjang tersebut melalui Aplikasi SINGO menunjang keberhasilan dan kelancaran penerapan Aplikasi SINGO secara maksimal.

c. Mekanisme Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO

Mekanisme Pelayanan merupakan sebuah struktur yang terdiri dari prosedur-prosedur yang saling berkaitan untuk menyelenggarakan sebuah pelayanan dengan hasil yang efektif dan efisien., sebagai saah satu fokus penelitian yang perlu diamati untuk melihat bagaimana pelaksanaan inovasi ini

berjalan. Prosedur pelayanan adalah sebuah pedoman untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dengan metode dan langkah-langkah yang sudah ada, proses inilah yang menjadi bagian terpenting dimana prosedur yang efektif dan efisien akan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Prosedur pelayanan kelurahan sering dikeluhkan memiliki alur yang berbelit-belit sehingga untuk mendapatkan sebuah produk pelayanan membutuhkan waktu yang cukup lama, untuk mengatasi permasalahan tersebut maka kelurahan sawojajar melakukan inovasi pada sistem pelayanannya dengan tujuan untuk memangkas prosedur pelayanan yang tidak perlu sehingga pelayanan yang diberikan akan lebih efektif dan efisien, seperti yang diungkapkan oleh bapak Oda Nusantara Arif, ST selaku Sekertaris Lurah kelurahan sawojajar yang mengatakan bahwa:

“Kepuasan masyarakat salah satunya kan dipengaruhi alur pelayanan, banyaknya keluhan alur pelayanan yang berbelit-belit dan lama menjadi keluhan yang sering diterima, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik salah satunya kan di lihat dari kepuasan masyarakat, oleh karena itu tercetus inovasi sistem pelayanan lewat aplikasi, jadi ada beberapa prosedur yang dipangkas agar alurnya lebih efektif dan efisien, karna prosedur yang sudah ada tidak mungkin dipangkas” (Hasil wawancara pada tanggal 11 januari 2018)

Proses pelayanan melalui sistem manual memiliki prosedur yang memakan waktu lebih lama untuk pengurusan sebuah produk pelayanan, pengontrolan dan pendataan masyarakat menjadi salah satu faktor yang memperlambat waktu pengurusan pelayanan dikarenakan semuanya diperiksa secara manual dan seluruh arsip berkas masih berbentuk hardcopy, dengan pemanfaatan teknologi informasi prosedur pelayanan melalui Aplikasi SINGO dapat diselesaikan dengan proses

yang lebih efektif dan efisien dan memakan waktu yang lebih cepat dikarenakan proses pengontrolan dan pendataan masyarakat telah dilakukan secara digital dengan memanfaatkan database yang ada, kemudahan ini sama seperti yang disampaikan oleh bapak Oda Nusantara Arif, ST yang mengungkapkan bahwa:

“intinya kalo menggunakan teknologi informasi atau online pelayanan yang didapatkan akan lebih cepat daripada datang langsung ke kantor, namun pelayanan secara online juga semuanya harus mendukung seperti smartphone, jaringan dan personalnya juga mendukung, jadi kalau masyarakat mengerti dalam penggunaan aplikasi melalui smartphone maka pelayanan yang didapatkan akan lebih cepat, selain itu pemanfaatan teknologi ini sangat mempercepat dalam bidang pengontrolan berapa surat yang masuk dan keluar, pendataan masyarakat ,pengarsipan karena semuanya sudah tercatat di dalam database jadi kesalahan data mudah di kontrol dan penginputan data menjadi lebih cepat daripada yang dilakukan secara manual” (Hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)

Dari pernyataan diatas dapat dilihat bahwa dengan adanya Aplikasi SINGO menunjang proses pelayanan ke arah yang lebih efektif dan efisien sehingga prosedur yang memperlambat pelayanan akan lebih cepat terselesaikan, dan pengontrolan serta pendataan mengenai surat yang masuk dan keluar dapat dilakukan dengan cepat dan tepat dan mengurangi masalah penginputan data, untuk lebih jelas berikut adalah alur pelayanan kelurahan di kantor kelurahan sawojajar berdasarkan standar operasional pelayanan:

1. Alur Pelayanan Sekertaris Lurah (Seklur)

Prosedur Pelayanan Seklur

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku	
		Pemohon	Petugas	Seklur	Kelengkapan	Waktu
1	mengajukan permohonan berkas umkm kepada petugas pusat informasi dengan membawa formulir dan persyaratan yg diperlukan	○			Fotokopi Identitas Diri, Formulir/Surat Permohonan	5 menit
2	menerima dan menelaah permohonan. Jika informasi tersedia, petugas mengumpulkan informasi yang diminta. Jika informasi tidak tersedia, petugas memberitahukan kepada pemohon.		◇		Formulir/Surat Permohonan, Fotokopi Identitas Diri	10 menit
3	mengumpulkan dan mengelompokkan informasi sesuai permohonan		□		Formulir/Surat Permohonan	30 menit
4	menelaah kesesuaian permohonan dengan informasi yang disediakan petugas. Jika sesuai, mengajukan berkas untuk ditandatangani oleh Lurah, jika tidak sesuai diharapkan pemohon untuk melengkapi berkas		◇		Surat permohonan, Fotokopi Identitas Pemohon, Informasi yang tersedia dengan dokumen pendukungnya.	15 menit
5	mencatat dan menyerahkan berkas kepada pemohon untuk diproses lebih lanjut ke Kecamatan		□		Surat permohonan, Fotokopi Identitas Pemohon, Daftar Informasi yang tersedia dengan dokumen pendukungnya dan Disposisi.	15 menit
6	menandatangani tanda terima dan menerima informasi.	○			Informasi sesuai permohonan, formulir tanda terima	5 menit

Gambar 14. Alur Pelayanan Seklur
Sumber: kelsawojajar.malangkota.go.id (2017)

Pelayanan Sekertaris Lurah merupakan pelayanan kelurahan yang terdiri dari surat pernyataan ahli waris dan surat pengantar kelurahan, pelayanan ini memiliki beberapa langkah prosedur pelayanan yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a) Langkah Awal

1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kantor kelurahan
2. Sekertaris memeriksa berkas dan apabila dinyatakan lengkap berkas, pemohon diminta untuk hadir di kelurahan untuk memberikan penjelasan
3. Pemohon membawa berkas persyaratan pengajuan
4. Jika persyaratan sesuai maka kelurahan bisa mengeluarkan rekomendasi untuk bisa diproses

5. Pemohon membawa surat rekomendasi ke kecamatan untuk proses lebih lanjut

b) Langkah Utama

1. Sekertaris memeriksa berkas pengajuan
2. Petugas mencatat di register pengajuan rekomendasi
3. Bertatap muka langsung dengan pemohon untuk klarifikasi
4. Pemeriksaan berkas pemohon
5. Petugas mengajukan berkas ke lurah untuk di tanda tangani dan menerbitkan rekomendasinya

c) Langkah Akhir

Pemohon menerima berkas permohonan rekomendasi untuk diproses selanjutnya di Kantor Kecamatan.

2. Alur pelayanan Rekomendasi Pelayanan Umum

Prosedur Pelayanan Rekomendasi pelayanan umum

No.	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku	
		Pemohon	Petugas	Kasi Pem & Trantip	Kelengkapan	Waktu
1	mengajukan permohonan berkas umkm kepada petugas pusat informasi dengan membawa formulir dan persyaratan yg diperlukan	Start			Fotokopi Identitas Diri, Formulir/Surat Permohonan	5 menit
2	menerima dan menelaah permohonan. Jika informasi tersedia, petugas mengumpulkan informasi yang diminta. Jika informasi tidak tersedia, petugas memberitahukan kepada pemohon.		Decision		Formulir/Surat Permohonan, Fotokopi Identitas Diri	10 menit
3	mengumpulkan dan mengelompokan informasi sesuai permohonan		Process		Formulir/Surat Permohonan	30 menit
4	menelaah kesesuaian permohonan dengan informasi yang disediakan petugas. Jika sesuai, mengajukan berkas untuk ditandatangani oleh Lurah, jika tidak sesuai diharapkan pemohon untuk melengkapi berkas		Decision		Surat permohonan, Fotokopi Identitas Pemohon, Informasi yang tersedia dengan dokumen pendukungnya.	15 menit
5	mencatat dan menyerahkan berkas kepada pemohon untuk diproses lebih lanjut ke dispendukcapil, Polres Kota Malang		Process		Surat permohonan, Fotokopi Identitas Pemohon, Daftar Informasi yang tersedia dengan dokumen pendukungnya dan Disposisi.	15 menit
6	menandatangani tanda terima dan menerima informasi.	End			Informasi sesuai permohonan, formulir tanda terima	5 menit

Gambar 15. Alur Pelayanan Rekomendasi Pelayanan Umum

Sumber: kelsawojajar.malangkota.go.id (2017)



Rekomendasi pelayanan umum merupakan pelayanan kelurahan yang terdiri dari pelayanan SKCK, Surat Pindah, dan HO, pelayanan ini dilaksanakan oleh kasi pemerintahan dan trantib dengan prosedur yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a) Langkah Awal

1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kelurahan
2. Kasi pemerintahan dan trantib memeriksa berkas dan apabila dinyatakan lengkap berkas, pemohon diminta untuk hadir di kelurahan untuk memberikan penjelasan
3. Pemohon mengantar berkas pengajuan
4. Jika berkas lengkap maka kelurahan bisa mengeluarkan rekom untuk bisa di proses ke kantor dispendukcapil, polres malang kota untuk di proses lebih lanjut

b) Langkah Utama

1. Kasi Pemerintahan dan Trantib memeriksa berkas pengajuan
2. Petugas mencatat di register pengajuan rekomendasi
3. Bertatap muka langsung dengan pemohon untuk klarifikasi
4. Memeriksa berkas pengajuan pemohon
5. Petugas mengajukan berkas ke lurah untuk ditanda tangani dan menerbitkan rekomendasinya

c) Langkah Akhir

Pemohon menerima berkas permohonan untuk di proses selanjutnya ke Kantor Dispendukcapil ataupun Polres Malang Kota.

3. Pelayanan Rekomendasi Ijin Usaha

Prosedur Pelayanan Rekomendasi Ijin Usaha, dll

No.	Kegiatan	Pelaksana			Kelengkapan	Mutu Baku
		Pemohon	Petugas	Kasi PMP		
1	mengajukan permohonan berkas umkm kepada petugas pusat informasi dengan membawa formulir dan persyaratan yg diperlukan	○			Fotokopi Identitas Diri, Formulir/Surat Permohonan	5 menit
2	menerima dan menelaah permohonan. Jika informasi tersedia, petugas mengumpulkan informasi yang diminta. Jika informasi tidak tersedia, petugas memberitahukan kepada pemohon.		◇		Formulir/Surat Permohonan, Fotokopi Identitas Diri	10 menit
3	mengumpulkan dan mengelompokan informasi sesuai permohonan		□		Formulir/Surat Permohonan	30 menit
4	menebah kesesuaian permohonan dengan informasi yang disediakan petugas. Jika sesuai, mengajukan berkas untuk ditandatangani oleh Lurah, jika tidak sesuai diharapkan pemohon untuk melengkapi berkas		◇		Surat permohonan, Fotokopi Identitas Pemohon, Informasi yang tersedia dengan dokumen pendukungnya.	15 menit
5	mencatat dan menyerahkan berkas kepada pemohon untuk diproses lebih lanjut ke BP2T dan Dinas Koperasi dan UMKM		□		Surat permohonan, Fotokopi Identitas Pemohon, Daftar Informasi yang tersedia dengan dokumen pendukungnya dan Disposisi.	15 menit
6	menandatangani tanda terima dan menerima informasi.	○			Informasi sesuai permohonan, formulir tanda terima	5 menit

Gambar 16. Alur Pelayanan Rekomendasi Ijin Usaha

Sumber:kelsawojajar.malangkota.go.id

Rekomendasi ijin usaha merupakan pelayanan kelurahan yang terdiri dari pelayanan ijin usaha mikro dan ijin usaha lainnya, pelayanan ini dilaksanakan oleh kasi pemberdaan masyarakat dan pembangunan (Kasi PMP) yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a) Langkah Awal

1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kelurahan
2. Kasi PMP memeriksa berkas dan apabila dinyatakan lengkap berkas, pemohon diminta untuk hadir di kelurahan untuk memberikan penjelasan
3. Pemohon mengantar petugas untuk mengecek keberadaan ijin tersebut
4. Jika tinjauan sesuai maka kelurahan bisa mengeluarkan rekom untuk bisa diproses ke kecamatan
5. Pemohon membawa surat rekom ke kecamatan untuk di proses lebih lanjut

b) Langkah Utama

1. Kasi PMP memeriksa berkas pengajuan
2. Petugas mencatat di register pengajuan rekom
3. Bertatap muka langsung dengan pemohon untuk klarifikasi
4. Tinjauan lapangan pemohon
5. Petugas mengajukan berkas ke lurah untuk ditanda tangani dan menerbitkan rekomnya

c) Langkah Akhir

Pemohon menerima berkas permohonan rekomendasi untuk di proses selanjutnya di Kantor Kecamatan.

4. Alur Pelayanan Rekomendasi Pelayanan Umum

Prosedur Pelayanan Rekomendasi pelayanan umum

No.	Kegiatan	Pelaksana			Kelengkapan	Mutu Baku Waktu
		Pemohon	Petugas	Kasi Sarnum		
1	mengajukan permohonan berkas umkm kepada petugas pusat informasi dengan membawa formulir dan persyaratan yg diperlukan	Start			Fotokopi Identitas Diri, Formulir/Surat Permohonan	5 menit
2	menerima dan menelaah permohonan. Jika informasi tersedia, petugas mengumpulkan informasi yang diminta. Jika informasi tidak tersedia, petugas memberitahukan kepada pemohon.		Decision		Formulir/Surat Permohonan, Fotokopi Identitas Diri	10 menit
3	mengumpulkan dan mengelompokkan informasi sesuai permohonan		Process		Formulir/Surat Permohonan	30 menit
4	menelaah kesesuaian permohonan dengan informasi yang disediakan petugas. Jika sesuai, mengajukan berkas untuk ditandatangani oleh Lurah, jika tidak sesuai diharapkan pemohon untuk melengkapi berkas		Decision		Surat permohonan, Fotokopi Identitas Pemohon, Informasi yang tersedia dengan dokumen pendukungnya.	15 menit
5	mencatat dan menyerahkan berkas kepada pemohon untuk diproses lebih lanjut ke dispendukcapil		Process		Surat permohonan, Fotokopi Identitas Pemohon, Daftar Informasi yang tersedia dengan dokumen pendukungnya dan Disposisi.	15 menit
6	menandatangani tanda terima dan menerima informasi.	End			Informasi sesuai permohonan, formulir tanda terima	5 menit

Gambar 17. Alur Pelayanan Rekomendasi Pelayanan Umum

Sumber: kelsawojajar.malangkota.go.id (2017)



Rekomendasi Pelayanan Umum merupakan pelayanan kelurahan yang terdiri dari pelayanan KTP dan Kartu Keluarga, pelayanan ini dilaksanakan oleh Kasi Pelayanan Umum yang akan dijelaskan sebagai berikut:

a) Langkah Awal

1. Pemohon mengajukan permohonan kepada kelurahan
2. Kasi pelayanan umum memeriksa berkas dan apabila dinyatakan lengkap berkas, pemohon diminta untuk hadir di kelurahan untuk memberikan penjelasan
3. Pemohon mengantar berkas pengajuan
4. Jika berkas lengkap maka kelurahan bisa mengeluarkan rekom untuk bisa diproses ke kantor dispendukcapil
5. Pemohon membawa surat ke kantor dispendukcapil untuk di proses lebih lanjut

b) Langkah Utama

1. Kasi pelayanan umum memeriksa berkas pengajuan
2. Petugas mencatat di reegister pengajuan rekom
3. Bertatap muka langsung dengan pemohon untuk klarifikasi
4. Memeriksa berkas pengajuan pemohon
5. Petugas mengajukan berkas ke lurah untuk ditanda tangani dan menerbitkan rekomnya

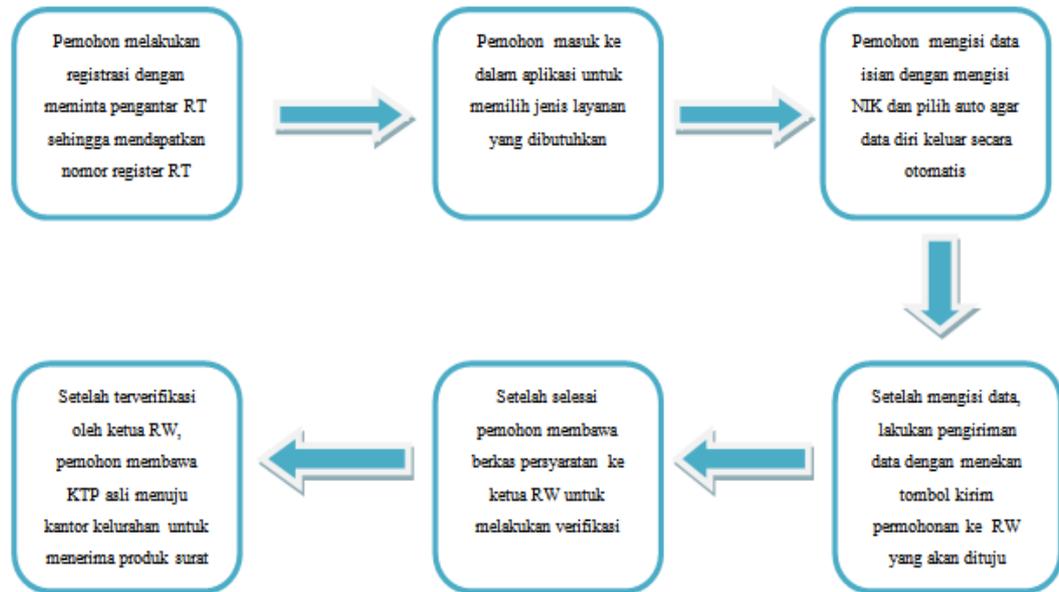
c) Langkah Akhir

Pemohon menerima berkas permohonan untuk diproses selanjutnya ke kantor dispendukcapil.

Berdasarkan penjelasan alur pelayanan diatas, pelayanan tanpa menggunakan Aplikasi SINGO cenderung membutuhkan waktu kurang lebih 1 jam hingga produk pelayanan yang diinginkan terbit, selain itu setiap pelayanan memiliki alur yang berbeda, hal inilah yang menjadikan pelayanan kelurahan dianggap berbelit-belit dan memakan waktu yang cukup lama, sama seperti yang diungkapkan oleh bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum yang mengatakan bahwa :

“kalau berdasarkan SOP alur pelayanan kelurahan, setiap pelayanan memiliki prosedur dan langkah yang berbeda-beda, inilah yang menjadi penyebab banyak masyarakat mengatakan alur pelayanan kelurahan memakan waktu dan berbelit-belit, dengan adanya Aplikasi SINGO alur pelayanan di buat semudah mungkin agar masyarakat tidak merasa susah dan alur pelayanannya cukup satu saja tidak berbeda-beda, hal ini juga akan memangkas waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat” (Hasil Wawancara pada tanggal 11 januari 2018)

Dengan adanya Aplikasi SINGO prosedur pelayanan yang berbelit dan panjang dipangkas hingga menjadi alur pelayanan yang lebih efektif dan efisien, penggunaan teknologi informasi sebagai metode sistem pelayanan baru diharapkan dapat menunjang kegiatan pelayanan kelurahan agar pelayanannya lebih prima, berikut ini adalah proses alur pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO :



Gambar 18. Alur Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO

Sumber: *kelsawojajar.malangkota.go.id* (2017)

Berdasarkan Gambar diatas alur pelayanan kelurahan sawojajar melalui Aplikasi SINGO dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Pemohon melakukan registrasi dengan meminta pengantar RT sehingga mendapatkan nomor register RT
- Setelah mendapatkan nomor register, pemohon masuk kedalam Aplikasi SINGO dashboard pemohon
- Pemohon memilih jenis layanan yang dibutuhkan dengan klik tanda panah kecil seperti gambar dibawah ini
- Pemohon mengisi data isian dengan terlebih dahulu mengisi NIK dan klik auto, secara otomatis data dari pemohon akan keluar
- Kemudian lengkapi sesuai kebutuhan

- f. Setelah semua isian telah selesai, lakukan pengiriman data dengan menekan tombol kirim permohonan ke RW dengan terlebih dahulu memilih RW mana yang akan dituju, seperti gambar di bawah ini
- g. Setelah semua selesai, pemohon membawa berkas persyaratan menuju ketua RW untuk verifikasi
- h. Setelah terverifikasi oleh ketua RW, pemohon membawa KTP asli menuju kantor kelurahan untuk menerima produk surat. (jika permohonan merupakan jenis permohonan yang menggunakan sistem paperless)

Penggunaan pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO selain memangkas alur pelayanan yang panjang dan berbelit-belit namun juga memberikan efisiensi kepada masyarakat dimana terdapat pelayanan yang sudah menggunakan sistem paperless, sistem paperless merupakan sistem yang dalam pengurusan produk surat asli kelurahan, antara lain pengantar pembuatan SKCK, surat keterangan tidak mampu, surat izin usaha, surat keterangan belum menikah tidak perlu berkas untuk dibawa ke kantor kelurahan sawojajar, untuk pelayanan yang lain masih memerlukan berkas untuk dibawa ke kantor kelurahan karena berkas tersebut merupakan syarat untuk pengurusan di instansi lainnya. Hal ini senada dengan pernyataan bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum yang menyatakan :

“Setelah Inovasi Aplikasi SINGO ini diterapkan, alur pelayanan melalui aplikasi berubah menjadi lebih singkat daripada alur pelayanan biasa, kalau pelayanan biasa alurnya berbeda-beda pada setiap pelayanan kalau menggunakan Aplikasi SINGO alurnya hanya satu saja sesuai buku pedoman, selain itu waktu penyelesaiannya cepat kalau sudah di verifikasi RT dan RW, untuk menunggu produk berkas terbit hanya membutuhkan

waktu 2 sampai 5 menit saja, kesalahan juga diminimalisir dengan memanfaatkan database yang ada jadi selain memudahkan dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat, aplikasi ini juga memudahkan para staf pegawai yang ada di kantor kelurahan sawojajar ini” (Hasil Wawancara 11 Januari 2018)

Prosedur pelayanan kelurahan sawojajar secara manual memiliki alur pelayanan yang berbeda dalam setiap pelayanan produk surat yang diinginkan, adanya alur yang panjang ini mengakibatkan banyaknya keluhan masyarakat akan pelayanan kelurahan yang berbelit-belit, untuk itu kelurahan sawojajar melakukan inovasi didalam sistem pelayanan kelurahan melalui pemanfaatan teknologi informasi, adanya pemanfaatan teknologi informasi membantu kelurahan sawojajar dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, salah satunya dengan memangkas alur yang panjang dan berbeda dalam setiap pelayanan produk surat menjadi pelayanan *online* dengan alur yang lebih singkat, selain memangkas dan mempersingkat alur pelayanan dalam pengurusan pelayanan melalui Aplikasi SINGO proses pelayanan sudah mengadopsi sistem paperless yang memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang disediakan oleh kantor kelurahan sawojajar, selain memberikan kemudahan kepada masyarakat penerima layanan Aplikasi SINGO memudahkan para pegawai kelurahan sawojajar untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada masyarakat.

d. Aplikasi SINGO Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kelurahan

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah perbandingan untuk menilai antara layanan yang diberikan dan layanan yang diharapkan oleh masyarakat, jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat telah sesuai dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh masyarakat atau dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan maka pelayanan tersebut sudah dapat dikatakan sebagai pelayanan dengan kualitas yang sangat baik. Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik salah satunya dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan masyarakat sebagai penerima pelayanan, tingkat kepuasan merupakan nilai atau pendapat dari masyarakat untuk memberikan nilai pelayanan dengan membandingkan pelayanan yang diberikan dengan harapan masyarakat, selain itu pelayanan yang baik dan berkualitas baik selalu memprioritaskan kepuasan masyarakat karena masyarakat merupakan penerima pelayanan dan yang merasakan langsung kualitas pelayanan yang diberikan, untuk melihat kualitas pelayanan di kantor kelurahan sawojajar sebelum adanya inovasi melalui Aplikasi SINGO dan sesudah adanya Aplikasi SINGO, maka peneliti membandingkan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) pelayanan kelurahan sawojajar sebelum adanya Aplikasi SINGO pada tahun 2016 dan sesudah adanya Aplikasi SINGO pada tahun 2017. Seperti yang diungkapkan bapak Joko Sulistiyono Selaku Pengadministrasi Umum yang mengatakan bahwa:

“Survei Kepuasan Masyarakat selalu kita lakukan untuk menilai kualitas pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat selama setahun, selain untuk menilai kualitas pelayanan SKM juga kami gunakan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki prosedur pelayanan yang mendapat nilai

terendah, sebagai pemberi pelayanan kami berusaha untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat jadi dengan adanya SKM sangat mempermudah perbaikan pelayanan menjadi sebuah pelayanan yang lebih prima, efektif dan efisien sesuai dengan apa yang di harapkan masyarakat” (Hasil Wawancara 11 Januari 2018)

Hasil riset kepuasan masyarakat kelurahan sawojajar di peroleh berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatu Negara Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), SKM merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara, SKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Berikut ini adalah hasil pengukuran SKM Pada tahun 2016 :

Tabel 5
Kategori Mutu Pelayanan Kelurahan Sawojajar
Pada Tahun 2016

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik
2,51 - 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
1,76 – 2,50	43,75 – 62,50	C	Cukup
1,00 -1,75	25,00 – 43,75	D	Kurang

Sumber: *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Sawojajar Tahun 2016*

Tabel SKM diatas merupakan hasil yang diolah dari kuisisioner yang diberikan kantor kelurahan sawojajar pada tahun 2016 kepada masyarakat sebagai penerima layanan, tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jumlah Responden : 150 Responden
- b. Nilai interval SKM : 75,38
- c. Kategori mutu pelayanan : B

Rata-rata nilai dari suatu pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, nilai rata-rata masing-masing ruang lingkup pelayanan sebagai berikut :

Tabel 6
Nilai Rata-rata dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pada Tahun 2016

No.	Ruang Lingkup Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan	2,967
2	Prosedur	2,993
3	Waktu Pelayanan	3,000
4	Biaya/Tarif	3,020
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,013
6	Kompetensi Pelaksana	3,007
7	Perilaku Pelaksana	3,147
8	Maklumat Pelayanan	3,000
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,020

Sumber: *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Sawojajar Tahun 2016*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata dan survei kepuasan masyarakat (SKM) kelurahan sawojajar diperoleh hasil nilai tertinggi didapat pada ruang lingkup perilaku pelaksanaan dengan nilai sebesar 3,147 dan nilai terendah terdapat dalam ruang lingkup persyaratan dengan nilai 2,967. Dari hasil tersebut diketahui bahwa perilaku pelaksana pelayanan di kantor kelurahan sawojajar sudah baik dan mampu memenuhi harapan masyarakat, sedangkan ruang lingkup masyarakat dapat dilihat masih kurang baik, persyaratan merupakan sebuah aspek penting dalam proses pelayanan, kurangnya pengetahuan masyarakat akan persyaratan pelayanan dapat menghambat proses berjalannya layanan. Seperti yang diungkapkan bapak Joko Sulistiyono selaku Pengadministrasi Umum Kelurahan Sawojajar yang mengungkapkan bahwa:

“pada tahun 2016 memang hasil SKM kelurahan sawojajar mendapatkan kategori pelayanan B dengan nilai 75,38 nilai tersebut belum dapat dikatakan cukup tinggi, selain itu jika dilihat dari nilai rata-rata ruang lingkup pelayanan yang terendah ada pada ruang lingkup persyaratan, padahal persyaratan bagian penting dari pelayanan, kalau persyaratan yang dibawa masyarakat masih belum lengkap maka pelayanan yang diinginkan terhambat sampai persyaratannya dilengkapi, kebanyakan masyarakat bingung dengan persyaratan karena setiap pelayanan memiliki syarat yang berbeda-beda, maka dari itu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka kami perlu memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan yaitu dengan upaya inovasi” (Hasil Wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)

Sedangkan pada hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh kelurahan sawojajar pada tahun 2017, tingkat kepuasan masyarakat diketahui meningkat di banding tahun sebelumnya yakni tahun 2016, hal ini dilihat dari tabel hasil SKM tahun 2017 berikut ini :

Tabel 7
Kategori Mutu Pelayanan Kelurahan Sawojajar
Pada Tahun 2017

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
3,26 – 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik
2,51 - 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
1,76 – 2,50	43,75 – 62,50	C	Cukup
1,00 -1,75	25,00 – 43,75	D	Kurang

Sumber: *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Sawojajar Tahun 2017*

Tabel SKM diatas merupakan hasil yang diolah dari kuisisioner yang diberikan kantor kelurahan sawojajar pada tahun 2017 kepada masyarakat sebagai penerima layanan, tabel diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Jumlah Responden : 150 Responden
- b. Nilai interval SKM : 81,25
- c. Kategori mutu pelayanan : B

Berdasarkan hasil survei tahun 2017 Nilai interval survei kepuasan masyarakat kelurahan sawojajar mengalami peningkatan yang cukup tinggi, walaupun terjadi peningkatan dalam hal nilai namun dari kategori mutu pelayanan kantor kelurahan sawojajar masih berada di dalam kategori mutu pelayanan yang Baik. Hal ini dijelaskan oleh bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum dalam wawancara berikut:

“benar terjadi peningkatan SKM tahun 2017 dari nilai 75 menjadi 81 merupakan peningkatan yang cukup tinggi, walaupun nilai kami meningkat untuk mutu pelayanan masih berada di kategori baik karena nilai interval konversi SKM untuk kategori baik berada pada nilai 62,51 – 81,25. Untuk meningkatkan mutu pelayanan menjadi pelayanan yang sangat baik kami masih perlu meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kelurahan sawojajar” (Hasil Wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)

Rata-rata nilai dari suatu pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap pelayanan tersebut, nilai rata-rata masing-masing ruang lingkup pelayanan di kantor kelurahan sawojajar dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 8
Nilai Rata-rata dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Pada Tahun 2017

No.	Ruang Lingkup Pelayanan	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan	3,32
2	Prosedur	3,31
3	Waktu Pelayanan	3,32
4	Biaya/Tarif	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,03
6	Kompetensi Pelaksana	3,28
7	Perilaku Pelaksana	3,17
8	Maklumat Pelayanan	3,14
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,02

Sumber: *Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kelurahan Sawojajar Tahun 2017*

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai rata-rata dan survei kepuasan masayarakan (SKM) dikelurahan sawojajar seluruhnya

mengalami peningkatan, pada survei kepuasan masyarakat tahun 2017 diperoleh hasil nilai tertinggi pada ruang lingkup biaya/tarif hal ini dikarenakan tidak adanya pungutan biaya terhadap pelayanan yang di butuhkan masyarakat sehingga hal tersebut memberikan kepuasan kepada masyarakat dan nilai yang terendah pada ruang lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan hal ini dikarenakan banyaknya saran dan pengaduan yang di berikan masyarakat tidak dapat di proses saat itu juga. Hal ini diungkap oleh bapak Joko Sulistiyono dalam wawancara sebagai berikut :

“untuk nilai per ruang lingkup tahun 2017 hampir semuanya mengalami peningkatan,dan nilai rata-rata tertinggi adalah pada ruang lingkup biaya, masyarakat sekarang tidak perlu mengeluarkan biaya untuk mengurus suatu pelayanan atau dengan kata lain semua pelayanan gratis untuk rata rata nilai terendah itu pengaduan saran mungkin ini dikarenakan kami tidak dapat menanggapi keluhan ataupun saran yang diberikan secara langsung, kamu menampu semua saran untuk di proses menjadi perbaikan dalam pelayanan yang kami berikan” (hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)

Berdasarkan perbandingan hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2016 dan tahun 2017 kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di kantor kelurahan sawojajar mengalami peningkatan hampir di seluruh bidang, peningkatan ini terjadi karena masyarakat penerima layanan merasa puas atau terpenuhi harapannya terhadap pelayanan yang di berikan oleh kantor kelurahan sawojajar, salah satu faktor yang menunjang kenaikan kepuasan masyarakat adalah dengan adanya inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO, hal ini di ungkapkan oleh bapak joko sulistiyo selaku pengadministrasi umum yang mengatakan:

“ memang dari segi kepuasan masyarakat terjadi peningkatan yang cukup tinggi dibandingkan tahun sebelumnya, inovasi pelayanan atau Aplikasi SINGO jadi salah satu faktor yang mendorong kenaikan nilai SKM kelurahan sawojajar, peningkatan ini terjadi di tahun 2017 setelah inovasi Aplikasi SINGO berjalan dan diterapkan, sedangkan pada tahun 2016 Aplikasi SINGO di luncurkan pada akhir tahun sehingga masyarakat masih belum tahu dan dapat menilai bagaimana jalannya Aplikasi ini” (Hasil Wawancara, 31 Januari 2018)

Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan merupakan tanggapan atau nilai yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan yang memiliki kualitas yang baik dan mampu memenuhi harapan serta kebutuhan penerima layanan, kepuasan masyarakat kelurahan sawojajar menggambarkan bahwa kualitas pelayanan di kelurahan sawojajar memiliki kualitas yang baik dibandingkan tahun sebelumnya yaitu pada tahun 2016, peningkatan kepuasan masyarakat pada tahun 2017 terjadi dikepada seluruh ruang lingkup yang ada di Kantor kelurahan sawojajar, peningkatan kepuasan masyarakat merupakan dampak positif yang diberikan masyarakat kelurahan sawojajar setelah diterapkannya inovasi pelayanan kelurahan dengan memanfaatkan teknologi informasi, Aplikasi SINGO diterapkan pada akhir tahun 2016 dimana tidak seluruh masyarakat mengetahui mengenai inovasi dalam sistem pelayanan kelurahan, setelah penerapan Aplikasi SINGO berjalan yakni pada tahun 2017 terjadi peningkatan kepuasan masyarakat akan pelayanan di kantor kelurahan sawojajar.

2. Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SINGO Dilihat Menggunakan Indikator Elemen Sukses Pengembangan E-Government

Elemen Sukses pengembangan e-government sebagai salah satu fokus penelitian ini merupakan suatu indikator yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi dan informasi dalam proses pelayanannya, kantor kelurahan sawojajar sebagai salah satu organisasi pemerintahan yang menerapkan konsep e-government dan memanfaatkan teknologi dan informasi kantor kelurahan sawojajar dapat mengukur pengembangan Aplikasi SINGO berdasarkan beberapa indikator yaitu: (1) Support, (2) Capacity, dan (3) Value.

Ketiga indikator diatas merupakan indikator yang dapat menilai apakah pengembangan e-government dalam Aplikasi SINGO sudah sukses dikembangkan di kantor kelurahan sawojajar atau masih dikatakan belum sukses, indikator sukses pengembangan e-government melalui Aplikasi SINGO yang dilaksanakan oleh Kantor Kelurahan Sawojajar Dapat dilihat sebagai berikut:

a. Support (Dukungan)

Support merupakan indikator yang paling krusial dimana indikator ini adalah aspek yang harus dimiliki oleh pemerintah, yaitu dukungan dan keinginan. Keinginan dari pejabat publik dan penyelenggara pelayanan untuk memanfaatkan teknologi dan informasi dan benar dalam menerapkan konsep *e-government*, bukan hanya sekedar mengikuti tren atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan konsep-konsep e-government. unsur "*political will*" inilah yang menjadi

sebuah hal penting dimana tanpa adanya keinginan dari para pejabat publik dan penyelenggara pemerintahan maka penerapan e-government tidak dapat berjalan dengan baik, Yang dimaksud dengan dukungan dan keinginan di dalam penerapan Aplikasi SINGO di kantor kelurahan sawojajar adalah sebagai berikut:

- 1) Disepakatinya Aplikasi SINGO sebagai salah satu kunci sukses dalam mencapai visi dan misi kantor kelurahan sawojajar, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
- 2) Disosialisasikannya Aplikasi SINGO secara merata, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh masyarakat di kelurahan sawojajar

Kesepakatan mengenai Aplikasi SINGO sebagai salah satu kunci sukses untuk mencapai visi dan misi kantor kelurahan sawojajar dapat dilihat dari besarnya komitmen pemimpin dan pegawai untuk melakukan inovasi pada sistem pelayanan dengan memanfaatkan teknologi yang ada di jaman sekarang, hal ini bertujuan untuk memperbaiki pelayanan dan memberikan masyarakat pelayanan terbaik dan optimal serta memberikan kemudahan kepada penerima pelayanan. Perbaikan pelayanan kelurahan sawojajar sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan menjadi salah satu kunci sukses untuk mencapai visi misi kelurahan sawojajar yaitu memberikan pelayanan prima dan akuntabel kepada masyarakat, hal ini disampaikan bapak Oda Nusantara Arif, ST selaku sekretaris lurah sawojajar dalam wawancara yang mengatakan bahwa:

“Aplikasi SINGO dibuat dengan tujuan memperbaiki pelayanan yang ada yang banyak dikeluhkan masyarakat menjadi sebuah pelayanan yang prima dengan mutu pelayanan yang baik, hal ini berkaitan dengan misi kantor kelurahan sawojajar yaitu memberikan pelayanan yang prima dan akuntabel, tentunya dengan penerapan Aplikasi SINGO dapat menjadi

faktor yang mensukseskan pencapaian misi tersebut” (hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)

inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO ditujukan untuk memperbaiki pelayanan kelurahan menjadi pelayanan yang lebih berkualitas dan efektif serta efisien, sesuai dengan visi dan misi kantor kelurahan sawojajar yakni memberikan pelayanan prima, maka inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO disepakati sebagai salah satu kunci yang mendorong kantor kelurahan sawojajar mencapai dan mewujudkan visi dan misinya. Selain disepakatinya Aplikasi SINGO sebagai salah satu kunci sukses, Sosialisasi mengenai Aplikasi SINGO kepada masyarakat merupakan suatu hal yang sangat penting untuk mendukung penyelenggaraan sistem pelayanan melalui Aplikasi SINGO, dengan adanya sosialisasi mengenai Aplikasi SINGO dapat meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai kegunaan dan manfaat sistem tersebut, sehingga masyarakat sebagai penerima pelayanan mau menerima dan menggunakan sistem tersebut. Pada sistem pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO, dimana sosialisasi terus gencar dilakukan guna meningkatkan minat masyarakat serta pengetahuan masyarakat terhadap Aplikasi SINGO ini. Hal ini dapat dilihat dari wawancara bersama bapak Joko Sulistiyono, yang mengatakan bahwa:

“sosialisasi terus kita lakukan terutama kepada setiap rt dan rw, pada saat kita sosialisasi di sana tidak hanya kantor kelurahan yang berinisiatif melakukan sosialisasi, ketua RT dan Rwnya sendiri pun meminta sosialisasi dilakukan di setiap RT dan RW, berarti kan ada kemauan dari masyarakat untuk memaksimalkan penyelenggaraan aplikasi ini” (Hasil Wawancara, 11 Januari 2018)

Sosialisasi mengenai Aplikasi SINGO dilakukan kelurahan sawojajar secara terus menerus dan konsisten dengan harapan masyarakat akan beradaptasi dengan aplikasi ini, sosialisasi yang dilaksanakan oleh kantor kelurahan sawojajar dilakukan secara merata keseluruh wilayah kelurahan sawojajar, pengadaan sosialisasi ini dilakukan di setiap wilayah RT dan RW yang ada di kelurahan sawojajar sehingga aplikasi ini tersosialisasikan kepada seluruh masyarakat yang ada.

b. Capacity (Kemampuan)

Capacity merupakan kemampuan kantor kelurahan sawojajar dalam mewujudkan tujuan dari awal dibentuknya pelayanan berbasis e-government yaitu inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO, ada tiga hal yang harus diperhatikan oleh penyelenggaraan pelayanan berbasis e-government dalam mengukur kemampuan sebuah organisasi dalam menerapkan e-government sesuai dengan konsep-konsep penerapan e-government, yaitu meliputi : (1) Ketersediaan Sumber daya Finansial , (2) Ketersediaan infrastruktur, (3) Ketersediaan Sumber daya Manusia. Berdasarkan indikator tersebut maka dapat dilihat dalam hal penerapan Aplikasi SINGO yaitu sebagai berikut :

1) Ketersediaan Sumber Daya Finansial

Ketersediaan sumber daya finansial merupakan adanya sumber dana yang membantu proses pembentukan dan pengembangan sebuah program agar dapat berjalan dengan apa yang di harapkan, di dalam proses pengembangan Aplikasi SINGO ketersediaan sumber daya finansial yaitu dana pengembangan berasal dari

sumber dana Kelurahan Sawojajar dan belum termasuk ke dalam APBD kelurahan sawojajar, hal ini disampaikan bapak joko sulistyono selaku pengadministrasi umum yang mengatakan :

“kalau untuk pengembangan Aplikasi SINGO ini, sebenarnya sumber dananya masih berasal dari kantor kelurahan dan masih belum termasuk ke dalam anggaran APBD dikarenakan awal mula pengembangan Aplikasi SINGO ini dicetuskan oleh kantor kelurahan bekerjasama dengan masyarakat jadi kebanyakan pengembangan dilakukan secara sukarela oleh bantuan dan kerjasama antara pemerintah dan masyarakat, rencana kami tahun ini akan coba untuk memasukkan anggaran Aplikasi SINGO ke dalam APBD untuk pengelolaannya” (Hasil Wawancara, 31 Januari 2018)

Proses inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO yang dikembangkan oleh kantor kelurahan sawojajar tidak termasuk kedalam anggaran APBD kantor kelurahan sawojajar, anggaran dana dalam mengembangkan Aplikasi SINGO di tanggung oleh pihak kantor kelurahan sawojajar, walaupun tidak termasuk kedalam Anggaran APBD pada awal pengembangannya pengembangan Aplikasi ini tidak mendapat masalah hal ini dikarenakan pengembangan Aplikasi SINGO merupakan hasil kerjasama antara kelurahan sawojajar dengan masyarakat yang ahli di bidang IT , masyarakat dengan sukarela membantu tanpa memperlakukan masalah biaya.

2) Ketersediaan Infrastruktur

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi merupakan suatu elemen utama yang menunjang penyelenggaraan pelayanan berbasis online, dengan adanya infrastruktur yang menunjang penyelenggaraan pelayanan maka pelayan tersebut akan menjadi lebih baik, tanpa adanya infrastruktur yang

menunjang maka penyelenggaraan pelayanan tersebut akan terhambat. Infrastruktur teknologi informasi merupakan sebuah tolak ukur untuk menilai kemampuan sebuah organisasi dalam menerapkan konsep e-government di dalam pelayanannya, tidak terkecuali di kantor kelurahan sawojajar. Hal ini diungkapkan oleh bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum dalam wawancara berikut:

“infrastruktur teknologi tentunya sangat penting untuk menunjang pelayanan disini, terutama Aplikasi SINGO yang berbasis teknologi dan informasi karena berkonsep e-government tentunya teknologi menjadi aspek terpenting untuk menerapkan pelayanan berbasis online, untuk dikantor kelurahan sawojajar infrastruktur teknologi penunjang Aplikasi SINGO sudah cukup memadai dan dapat digunakan untuk memenuhi pelayan kepada masyarakat terutama komputer, jaringan wifi, printer semuanya kita sudah terpenuhi” (Hasil Wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)



Gambar 21. Sarana dan Prasarana Kantor Kelurahan Sawojajar

Sumber: *Dokumentasi Penulis (2018)*

Sebagai salah satu penyelenggara pelayanan berbasis online sudah seharusnya kantor kelurahan sawojajar memiliki infrastruktur yang dapat menunjang proses pelayanan tersebut, mengenai ketersediaan infrastruktur teknologi informasi di kantor kelurahan, ketersediaan teknologi informasi sudah memadai, dimana infrastruktur teknologi sudah dapat menunjang pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan dapat seluruhnya masih berfungsi dengan baik, hal yang ini juga disampaikan oleh bapak Oda Nusantara Arif, ST selaku Sekertaris Lurah, yang mengatakan bahwa :

“...sarana dan prasaran untuk aplikasi ini sudah memadai, namun masih ada satu hal yang perlu diperbaiki, yaitu masalah koneksi, kan disini kita masih pake jaringan wireless bukan pake kabel yang disediakan oleh kominfo, karna masih ada kendala dalam proses pemasangannya, terlepas dari masalah itu tidak ada kekurangan infrastruktur teknologi, disini sudah menunjang kelancaran jalannya pelayanan melalui Aplikasi SINGO” (Hasil Wawancara, 11 Januari 2018)

Sarana dan Prasarana merupakan merupakan salah satu aspek penting di dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, kegiatan pelayanan publik tidak dapat berjalan dengan baik dan akan terhambat penyelenggaraannya tanpa adanya sarana prasarana yang mendukung, sarana dan prasarana yang tidak memadai bukan hanya merugikan penyelenggara pelayanan namun juga merugikan pihak yang menerima pelayanan. Sebagai penyelenggaran pelayanan publik Sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor kelurahan sawojajar memberi dampak yang sangat besar terhadap proses penyelenggaraan dan kepuasan masyarakat, dengan tersedianya sarana dan prasarana yang mendukung penyelenggaraan pelayanan kelurahan maka pelayanan yang diberikan akan berkualitas dan memberikan rasa puas kepada masyarakat sehingga kepuasan

masyarakat akan pelayanan yang diberikan akan ikut meningkat. Seperti yang diungkapkan bapak Oda Nusantara Arif, ST selaku Sekertaris Lurah sawojajar yang mengatakan bahwa:

“tentunya sarana dan prasarana menjadi perhatian kami di kelurahan sawojajar, sarana dan prasarana yang baik dan memadai mampu menunjang proses pelayanan yang diberikan kantor kelurahan sawojajar kepada masyarakat, kalau ada permasalahan mengenai sarana dan prasarana biasanya langsung kita perbaiki agar pelayanan kelurahan tidak sempat terhambat, pelayanan yang baik berdampak pada kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan yang diberikan”

Berikut ini adalah data mengenai sarana dan prasarana yang menunjang penyelenggaraan pelayanan di kantor kelurahan sawojajar seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 9
Sarana Dan Prasanan Kantor Kelurahan Sawojajar
Pada tahun 2017

No.	Sarana dan Prasarana	Jumlah	Keadaan
1	Komputer	6 unit	Baik
2	Meja Kerja	12 buah	Baik
3	Rak	2 buah	Baik
4	Kursi Kerja	4 buah	Baik
5	Papan jadwal kegiatan	2 buah	Baik
6	Mesin ketik	2 buah	Baik
7	Pesawat Telepon	1 buah	Baik
8	Almari Buku Arsip	1 buah	Baik
9	Televisi	1 buah	Baik
10	Sound System	1 buah	Baik

11	Printer	2 unit	Baik
12	Air Conditioner (AC)	1 buah	Baik
13	Meja Resepsionis	1 buah	Baik
14	Meja Komputer	3 buah	Baik
15	Kursi Tunggu Besi	4 buah	Baik

Sumber: kelsawojajar.malangkota.go.id (LAKIP 2016)

Sarana dan prasarana yang ada di kantor kelurahan sawojajar tergolong baik dan memadai, dengan sarana dan prasarana yang memadai maka pemberian pelayanan yang diberikan akan berkualitas dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Diseluruh bagian pelayanan di kelurahan sudah memiliki komputer dan infrastruktur lainnya yang menunjang jalannya pelayanan terutama pelayanan berbasis online, namun masalah koneksi jaringan terkadang menjadi kendala dikarenakan masih menggunakan jaringan wireless, walaupun terkendala mengenai masalah koneksi, infrastruktur yang ada sudah mampu menangani kebutuhan dari kantor kelurahan sawojajar.

3) Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Ketersediaan sumber daya manusia sangat penting untuk menunjang aktivitas penyelenggaraan pelayanan di kantor kelurahan sawojajar, terutama sumber daya manusia yang berkompeten dibidangnya, dengan adanya sumber daya yang berkompeten di bidangnya terutama di bidang teknologi informasi dapat memaksimalkan jalannya pelayanan secara online di kantor kelurahan

sawojajar. Sumber daya manusia adalah unsur pelaksana/aparatur yang ada di lingkungan Kelurahan Sawojajar Kecamatan Kedungkandang Kota Malang terdiri atas PNS 10 orang. Dari jumlah PNS tersebut ditempatkan ke beberapa bagian meliputi antara lain :

Tabel 10
Distribusi PNS
Kelurahan Sawojajar Kota Malang
TAHUN 2016

No.	U R A I A N	J u m l a h	
1.	Lurah	1	Orang
2.	Sekretaris Kelurahan	1	Orang
3.	Kasi Pemerintahan, Trantibum	1	Orang
4.	Kasi Pemberdayaan Masy & Pemb	1	Orang
5.	Kasi Kesejahteraan Masyarakat	1	Orang
6.	Kasi Pelayanan Umum	1	Orang
7.	Staf Fungsional Umum	4	Orang
8.	Jumlah Pegawai Negeri Sipil	10	Orang

Sumber: kelsawojajar.malangkota.go.id

Sumber daya manusia di kantor kelurahan dirasa sudah cukup berkompeten dibidangnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, walaupun sudah cukup kompeten masih saja ada pegawai yang kurang responsif dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti yang di ungkapkan bapak joko sulistyono selaku pengadministrasi umum dalam wawancara sebagai berikut:

“Untuk kompetensi pegawai saya rasa pegawai disini sudah cukup berkompeten dibidangnya, untuk kebutuhan pegawai di setiap seksi sudah terbagi rata jadi semua bagian pelayanan dapat ditangani dengan baik namun tentunya tidak dapat dikatakan sempurna karna ada saja pegawai yang masih lamban dalam menanggapi dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, selain masalah itu para pegawai sudah cukup baik dan berkompeten dalam mamberikan pelayanan” (Hasil Wawancara, 31 Januari 2018)

Sumber daya manusia atau pegawai di kantor kelurahan sawojajar sudah termasuk kompeten dan ahli di bidangnya, para pegawai yang sudah terbagi di setiap bidang berkompetennya di bidangnya masing-masing, walaupun sudah cukup baik dalam menangani pelayanan masih saja ada pegawai yang kurang tanggap dan responsif sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lama, selain permasalahan tersebut secara keseluruhan ketersediaan sumber daya manusia di kantor kelurahan sawojajar sudah baik.

c. Value (Nilai Guna)

Value merupakan nilai manfaat yang dilihat dari adanya penerapan Aplikasi SINGO, jika Support dan Capacity melihat dari sisi pemerintah maka Value merupakan sisi dari penerima manfaat dari adanya pelayanan berbasis e-Government, berbagai inovasi pelayanan e-government tidak akan memiliki nilai guna jika tidak ada pihak yang diuntungkan, dalam penerapan e-government di kantor kelurahan sawojajar yang menilai manfaat dari adanya penerapan tersebut bukanlah dari pihak penyelenggara pelayanan melainkan dari penerima manfaat yaitu masyarakat kelurahan sawojajar, sehingga pemerintah dapat mengembangkan pelayanan berbasis online yang sesuai dengan masyarakat di

kelurahan sawojajar. berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum di ungkapkan bahwa:

“kalau buat nilai kegunaan dari penarapan aplikasi ini kami tidak bisa menilai seberapa bermanfaatnya aplikasi ini, karena kami yang menyelenggarakan dan yang dapat menilai adalah masyarakat sebagai penerima atau pengguna aplikasi ini, kalau dari sisi penyelenggara penerapan Aplikasi ini sangat berguna untuk membantu pelayanan yang ada di kelurahan” (Hasil wawancara pada tanggal 11 Januari 2018)

Penerapan Aplikasi SINGO ini berdampak baik dalam menunjang penyelenggaraan pelayanan di kantor kelurahan, namun untuk pemanfaatan Aplikasi SINGO ini hanya dapat di nilai oleh masyarakat, walaupun pelayanan ini bertujuan untuk mempersingkat alur pelayanan masih banyak masyarakat yang memilih tidak menggunakan Aplikasi SINGO hal ini disebabkan beberapa kendala yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat tentang tata cara menggunakan aplikasi ini dan kurangnya kemampuan untuk menggunakan perangkat teknologi, seperti hasil wawancara bersama bapak Joko Sulistiyono, yang mengungkapkan bahwa:

“kalau untuk masyarakat saya rasakan sebenarnya masih belum efektif pemanfaatannya karena pelayanan onlinenya kami lihat masih sedikit peminatnya dan permohonan yang masuk ke dalam database dalam satu hari hanya ada 70 permintaan produk surat, akan tetapi dilihat dari respon masyarakat tentang adanya aplikasi ini sudah bagus hal ini terlihat dari respon masyarakat ketika kita mengadakan sosialisasi di rw masyarakat mau dan ingin mengetahui cara menggunakan aplikasinya” (Hasil Wawancara, 11 Januari 2018)

Berdasarkan wawancara di atas kurangnya pengetahuan mengenai Aplikasi SINGO menjadi salah satu faktor yang menyebabkan kurangnya masyarakat memanfaatkan pelayanan berbasis online ini hal ini senada dengan yang di

ungkapkan oleh Ibu Ita, 37 tahun, Ibu Rumah Tangga salah satu warga kelurahan sawojajar yang masih menggunakan pelayanan melalui sistem manual yang sudah ada, mengungkapkan bahwa:

“saya kurang mengetahui mengenai Aplikasi SINGO, pernah dengar ada pelayanan online cuma untuk cara menggunakannya atau alur pelayanan pakai Aplikasi SINGO saya sama sekali tidak tahu, mungkin karena sosialisasinya di rw saya yang masih kurang jadi saya masih memilih pelayanan yang seperti biasa datang ke kantor dengan berkas-berkas persyaratan, tapi kalau nanti sudah ada yang mengajari dan ternyata lebih gampang saya bakalan mencoba aplikasi ini, kalau online kan biasanya bisa di lakukan dimana saja” (Hasil Wawancara, 18 Januari 2018)

Kurangnya pengetahuan masyarakat akan cara penggunaan Aplikasi SINGO menjadi salah satu faktor yang menghambat minat masyarakat terhadap Aplikasi ini, Hal yang sama juga dikatakan oleh Ibu Sari, 43 Tahun, Ibu Rumah Tangga warga kelurahan sawojajar di dalam wawancara yang mengungkapkan bahwa

“aplikasi kalau mengenai itu tidak tau ada disini, soalnya saya kalau ada perlu mau mengurus surat-surat, legalisir sudah biasa mengurus sendiri ke kantor kelurahan, kalau ngurus sendiri itu kan sebenarnya lebih enak, lebih tau persyaratannya dan lebih pasti pelayanannya, kalau online itu saya kurang berani dan takutnya kalau melalui online datanya tidak masuk surat saya menjadi tidak selesai padahal kan perlu” (Hasil Wawancara, 18 Januari 2018)

Berdasarkan wawancara tersebut diketahui bahwa ada masyarakat yang lebih memilih mengurus pelayanan secara langsung, hal ini dikarenakan kurangnya kepercayaan masyarakat dengan pengurusan melalui aplikasi, selain itu kurangnya promosi mengenai Aplikasi SINGO mengakibatkan banyak masyarakat yang masih belum tahu mengenai pelayanan online kelurahan, walaupun ada masyarakat yang tidak tahu mengenai Aplikasi SINGO, masih ada masyarakat

yang menggunakan Aplikasi SINGO, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Dwi, 29 Tahun, Wiraswasta dalam wawancara pada tanggal 18 Januari 2018 , yang mengatakan bahwa:

“saya ini mau mengambil surat dari Aplikasi SINGO, kalau saya taunya Aplikasi SINGO ini dari teman-teman yang biasanya ngurus surat, kalau online pastinya lebih praktis karna saya kesini cuma untuk mengambil saja dan mengisi data mau surat apa atas nama siapa bisa dilakukan dari rumah, kalau untuk pelayanan sampai terbit mungkin paling lama sekitar 5-10 menit saya menunggu” (Hasil Wawancara, 18 Januari 2018)

Selain memanfaatkan Aplikasi SINGO sebagai pelayanan, kebanyakan masyarakat menerima dengan baik adanya Aplikasi SINGO ini di kantor kelurahan sawojajar, hal ini diungkapkan oleh Ibu Sari, 43 Tahun, Ibu Rumah Tangga warga kelurahan sawojajar di dalam wawancara yang mengungkapkan bahwa :

“ kalau untuk dukungan tentunya saya sebagai masyarakat senang kalau ada kemudahan dalam proses pelayanan terutama kalau online, kan sekarang jamannya online agar lebih cepat dan tidak repot, yang saya harapkan dari adanya aplikasi ini mungki lebih di kenalkan lagi, di sosialisasikan lagi ke masyarakat biar tau cara menggunakannya” (Hasil Wawancara, 18 Januari 2018)

kurangnya pemanfaatan dari masyarakat masih menjadi salah satu kendala yang masih terus di perbaiki oleh pihak kelurahan, hal ini di sebabkan oleh kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan dan alur pelayanan melalui aplikasi selain itu kemauan dari masyarakat terutama kalangan berumum dalam memanfaatkan teknologi tergolong rendah, walaupun pemanfaatan Aplikasi SINGO masih kurang maksimal, masyarakat kelurahan sawojajar tetap menerima

dan terbuka terhadap inovasi pelayanan dengan tanggapan yang positif dan mendukung adanya inovasi untuk memperbaiki pelayanan kelurahan.

3) **Faktor Pendukung Dan Penghambat Inovasi Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Kelurahan Sawojajar**

Dalam penyelenggaraan sistem pelayanan yang berbasis teknologi tentunya terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi proses penyelenggaraannya, faktor-faktor tersebut dapat bersumber dari faktor internal maupun faktor eksternal, kedua faktor tersebut ada yang bersifat menunjang penyelenggaraan pelayanan namun ada juga faktor yang bersifat menghambat penyelenggaraan pelayanan. Faktor-faktor ini sering muncul akibat adanya interaksi langsung dengan masyarakat yang menimbulkan perbedaan pemahaman dan kepentingan dalam penyelenggaraan pelayanan tersebut, hal seperti ini juga terjadi pada proses pelayanan melalui Aplikasi SINGO dimana terdapatnya faktor yang mendukung dan menghambat jalannya sistem pelayanan ini, faktor pendukung dan penghambat dalam inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO adalah sebagai berikut:

a. **Faktor Pendukung**

Dalam inovasi sistem pelayanan baru di dalam sebuah organisasi pemerintah selalu terdapat dukungan untuk menunjang proses penyelenggaraannya dapat berjalan sesuai dengan yang di harapkan. Faktor-faktor

pendukung tersebut terbagi menjadi faktor pendukung internal dan faktor pendukung eksternal, faktor pendukung internal merupakan faktor yang mendukung proses berjalannya sebuah inovasi yang berasal dari dalam organisasi penyelenggara pelayanan sedangkan faktor eksternal adalah faktor dari luar organisasi yang mendukung terjadinya inovasi didalam sebuah sistem pelayanan, berikut adalah faktor pendukung internal dan eksternal dalam inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO :

Tabel 11
Faktor Pendukung Internal dan Eksternal

Faktor Pendukung Internal	Faktor Pendukung Eksternal
Adanya sarana dan prasarana yang memadai dan mendukung penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO	Adanya dukungan dari masyarakat untuk mengembangkan sistem pelayanan berbasis online melalui Aplikasi SINGO
Adanya komitmen dan dukungan yang kuat dari pimpinan terhadap penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO	
Tersedianya sumberdaya manusia yang mendukung berjalannya penyelenggaraann pelayanan melalui Aplikasi SINGO	

Sumber: *hasil olahan peneliti (2018)*

1) Faktor Pendukung Internal

a) Sarana dan Prasaranan

Faktor pendukung internal dalam inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO yang pertama adalah sarana dan prasaranan yang memadai dan menunjang penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO, sarana dan prasarana merupakan sebuah alat penting dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat, di kantor kelurahan sawojajar ketersediaan sarana dan prasarana sudah memadai untuk menunjang proses pelayanan melalui Aplikasi SINGO, sarana dan prasaranan yang ada sudah mampu untuk memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat. hal ini diungkapkan oleh bapak Joko Sulistiyono dalam wawancara pada tanggal 18 Januari 2018, bahwa :

“ untuk faktor yang mendukung jalannya Aplikasi SINGO ini yang pertama tentunya ketersediaan Sarana dan Prasarana yang sudah memadai dan sangat membantu untuk internal kelurahan dalam proses penyelenggaraan aplikasi ini, untuk internal kelurahan sarana prasarana ini sangat membantu para staf untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, sarana dan prasarana yang mendukung Aplikasi ini seperti misalnya seperti komputer, jaringan wireless, printer semuanya di kantor kelurahan masih dalam kondisi yang baik” (Hasil Wawancara, 18 Januari 2018)

Sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO pada kantor kelurahan sawojajar menjadi salah satu faktor yang dianggap mendukung jalannya pelayanan melalui Aplikasi, perangkat teknologi yang memadai dan mendukung proses penerapan Aplikasi SINGO menjadikan sarana dan prasaran menjadi faktor pendukung yang sangat penting, dengan sarana dan prasarana yang memadai penerapan aplikasi ini dilaksanakan secara maksimal

dan memberikan kemudahan serta kenyamanan bagi pegawai kantor kelurahan sawojajar dan juga kepada masyarakat yang mengakses pelayanan ini.

b) Komitmen dan dukungan dari pemimpin

Komitmen merupakan salah satu faktor penting yang mendukung kelancaran penyelenggaraan pelayanan Aplikasi SINGO, dalam menyelenggarakan sebuah inovasi sistem pelayanan yang baru tidak dapat terjadi tanpa adanya dukungan dari pimpinan organisasi, karna untuk menyelenggarakannya perlu adanya komitmen dan dukungan dari pemimpin untuk menyetujui berjalannya aplikasi ini. Hal ini disampaikan oleh bapak Oda Nusantara Arif, ST selaku sekretaris lurah kelurahan sawojajar yang mengatakan bahwa:

“Aplikasi ini tentu didukung oleh lurah selaku pemimpin di kantor ini, tanpa adanya dukungan dan komitmen dari lurah tidak mungkin inovasi ini akan terwujud, untuk melakukan sebuah inovasi kami perlu persetujuan dan dukungan dari pemimpin karena pemimpin lah yang dapat memutuskan apakah inovasi ini dapat dikembangkan atau hanya sebatas ide saja, oleh karna itu salah satu faktor pendukung adanya inovasi ini adalah adanya dukungan dan komitmen dari pemimpin yaitu lurah kelurahan sawojajar” (hasil wawancara, 18 Januari 2018)

Aplikasi SINGO merupakan aplikasi yang diselenggarakan dengan dukungan dari pimpinan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien untuk mewujudkan visi dan misi kantor kelurahan sawojajar serta memperbaiki sistem pelayanan yang ada, adanya dukungan dari pemimpin serta komitmen dan keinginan dari internal kantor kelurahan sawojajar menjadikan penyelenggaraan

penerapan inovasi pelayanan ini dapat berjalan sesuai keinginan perbaikan kualitas pelayanan di kantor kelurahan sawojajar.

c) Tersedianya Sumber daya manusia

Tersedianya sumber daya manusia yang berkompeten merupakan suatu kunci keberhasilan dari suatu inovasi sistem pelayanan, sumber daya manusia disini adalah pegawai kantor kelurahan sawojajar dalam memberikan pelayanan melalui Aplikasi SINGO, pegawai harus memiliki kemampuan dan berkompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk melaksanakan penyelenggaraan pelayanan ini secara maksimal, jika pegawai tidak berkompeten dan kurang memiliki kemampuan memberikan pelayanan maka penyelenggaraan pelayanan ini akan terhambat dan tidak berjalan dengan maksimal. Hal ini disampaikan oleh bapak Joko Sulistiyono selaku pengadministrasi umum yang mengatakan bahwa:

“faktor pendukung lainnya dari internal yaitu pegawai, untuk menyelenggarakan suatu pelayanan yang maksimal maka dibutuhkan pegawai yang berkompeten untuk mengurus pelayanan kepada masyarakat, begitu pula dengan pengoperasian Aplikasi SINGO dibutuhkan sumberdaya manusia yang berkompeten, tanpa adanya yang menjalankan Aplikasi SINGO pastinya penerapannya akan mengalami hambatan” (Hasil wawancara pada tanggal 18 januari 2018)

Sumber daya manusi memiliki aspek penting dalam inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO, selain mendukung berjalannya sistem pelayanan melalui Aplikasi SINGO, pegawai kelurahan yang kompeten dan berkemampuan menjadi faktor yang menunjang pemberian pelayanan dengan kualitas terbaik kepada masyarakat, pemberian pelayanan yang baik ini berdampak pada tingkat kepuasan

masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan oleh pegawai kantor kelurahan sawojajar.

2) Faktor Pendukung Eksternal

a) Dukungan dari masyarakat

Faktor pendukung inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO yang berasal dari luar kantor kelurahan adalah adanya dukungan dari kalangan masyarakat, dukungan ini merupakan penunjang yang penting dalam terciptanya penyelenggaraan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, dukungan dari masyarakat dalam inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO dapat terlihat dari awal proses pembentukan Aplikasi SINGO dimana masyarakat-masyarakat muda sawojajar yang ahli di bidang IT ikut berpartisipasi untuk menciptakan aplikasi yang dapat membantu pelayanan kelurahan berbasis online dengan memanfaatkan teknologi yang ada, selain itu masyarakat-masyarakat kelurahan sawojajar menerima hadirnya pelayanan melalui Aplikasi SINGO tersebut. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh bapak joko sulistiyono selaku pengadminisitrasi umum yang mengatakan bahwa:

“dukungan dari masyarakat merupakan faktor pendorong yang paling penting, adanya dukungan dilihat dari awal mula pengembangan aplikasi ini dibantu oleh masyarakat sawojajar, kemudian dalam penerapannya aplikasi ini mendapat dukungan dari masyarakat seperti menerima adanya aplikasi ini dan mau menggunakan aplikasi ini, tanpa adanya dukungan seperti penerimaan masyarakat terhadap aplikasi ini tentunya aplikasi ini tidak dapat berjalan karna tidak ada yang menggunakannya, oleh karena itu dukungan masyarakat merupakan faktor pendukung yang paling penting di dalam inovasi ini” (hasil wawancara, 18 Januari 2018)

Dukungan masyarakat terhadap pelayanan di kantor kelurahan sawojajar tidak hanya sebatas bantuan dalam pengembangan Aplikasi SINGO namun juga diimbangi dengan keinginan untuk menerima dan menggunakan aplikasi tersebut sebagai jalur akses pelayanan kelurahan, sehingga aplikasi yang memang ditujukan kepada masyarakat kelurahan sawojajar digunakan secara maksimal.

b. Faktor penghambat

Dalam inovasi sistem pelayanan Aplikasi SINGO tentunya masih terdapat hambatan dalam proses penyelenggaraannya, hambatan ini menjadikan Aplikasi SINGO tidak dapat berjalan sesuai dengan yang di harapkan. Faktor-faktor penghambat tersebut terbagi menjadi faktor penghambat internal dan faktor penghambat eksternal, faktor penghambat internal merupakan faktor yang menghambat proses berjalannya sebuah inovasi dengan maksimal yang berasal dari dalam organisasi penyelenggara pelayanan sedangkan faktor penghambat eksternal adalah faktor dari luar organisasi yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO, berikut adalah faktor penghambat internal dan faktor penghambat eksternal dalam inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO :

Tabel 12
Faktor Penghambat Internal dan Eksternal

Faktor Penghambat Internal	Faktor Penghambat Eksternal
Kurang Kepada Masyarakat	Kurang masyarakat mengenai Aplikasi SINGO

Sumber: *hasil olahan peneliti (2018)*

1) **Faktor Penghambat Internal**

Dalam penerapan Aplikasi SINGO tentu saja terjadi kendala-kendala yang menghambat penyelenggaraan pelayanan ini berjalan dengan maksimal, Walaupun penerapan Aplikasi SINGO ini di sudah cukup baik dalam penerapannya dan di terima baik oleh masyarakat masih terdapat penghambat yang perlu diperhatikan, penghambat inilah yang membuat penerapan aplikasi ini tidak dapat berjalan maksimal, yaitu masalah kurangnya sosialisasi kepada masyarakat mengenai Aplikasi SINGO. hal ini diungkapkan oleh Bapak Joko Sulistiyono dalam wawancara yang mengatakan bahwa:

“...kendalanya terdapat dalam proses sosialisasi, untuk permohonan melalui aplikasi online masih kurang peminatnya, jadi banyak masyarakat yang masih memilih langsung mengurus ke kantor kelurahan membawa berkas yang banyak dan hal ini terjadi karena kurangnya sosialisasi saja” (Hasil Wawancara, 18 Januari 2018)

Hal ini juga diperkuat dengan adanya pernyataan dari ibu leli Selaku masyarakat yang menerima pelayanan kelurahan dalam wawancara yang mengatakan bahwa ;

“ tidak tau saya kalau ada aplikasi seperti itu, mungkin karena sosialisasi belum sampai ke lingkungan saya kali ya dan tetangga sekitar juga tidak ada yang cerita, jadi saya masih ke kantor untuk mengurus segala macam surat-surat dan menunggu sampai suratnya selesai” (Hasil Wawancara, 18 Januari 2018)

Kurangnya sosialisasi mengenai pelayanan melalui Aplikasi SINGO menjadi faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan berbasis online ini, kurangnya pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan pihak kantor kelurahan sawojajar menjadikan banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang adanya pelayanan kelurahan melalui Aplikasi, Kurangnya sosialisasi dirasakan masyarakat terutama masyarakat yang sudah memasuki usia lanjut, kendala inilah berdampak pada penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO tidak berjalan efektif dan maksimal.

2) Faktor Penghambat eksternal

Tidak hanya proses sosialisasi dari pihak kelurahan yang menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO, namun pengetahuan masyarakat mengenai penggunaan teknologi menjadi salah satu kendala yang dihadapi dalam proses penyelenggaraan Aplikasi SINGO, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara bersama Bapak Oda Nusantara Arif, ST, yang menyatakan bahwa:

“...tidak semua masyarakat, terutama yang berusia lanjut bisa menggunakan dan familiar dengan komputer serta smartphone ini, dan juga hal kendalanya terdapat pada ketua RT dan RW yang kebanyakan sudah sepuh-sepuh, karena aplikasi ini tetap membutuhkan validasi dari ketua RT dan ketua RW tersebut untuk berjalan dengan maksimal” (Hasil Wawancara, 18 Januari 2018)

Kendala-kendala dalam penerapan Aplikasi SINGO merupakan kendala yang umum terjadi di dalam penerapan e-government, seperti kurangnya sosialisasi yang dilakukan pihak kantor kelurahan sawojajar dan banyak kalangan masyarakat terutama yang sudah berumur tidak terbiasa menggunakan komputer dan *smartphone* menyebabkan penerapan aplikasi ini terhambat dan berjalan tidak maksimal.

D. ANALISIS DATA

- 1. Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di Kantor Kelurahan Sawojajar Malang**
 - a. Inovasi dalam pelayanan kelurahan**

Banyaknya tuntutan masyarakat mengenai pelayanan publik yang efektif dan efisien mendorong terjadinya upaya-upaya perbaikan pada sistem pelayanan yang ada di kantor kelurahan sawojajar menjadi pelayanan yang lebih baik, kantor kelurahan sawojajar merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik yang tidak luput dari keluhan masyarakat akan pelayanan yang kurang prima, untuk mengatasi dan menjawab keluhan dari masyarakat kelurahan sawojajar melakukan sebuah upaya yaitu dengan melakukan inovasi pada sistem pelayanan publik di kantor kelurahan sawojajar, pelayanan publik menurut Saefullah (1995:5) adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan dari pemerintah. 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.

Kantor kelurahan Sawojajar sebagai penyelenggara pelayanan publik telah menjalankan perannya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat yang berada di kelurahan masyarakat dan masyarakat dapat mengakses dan menerima pelayanan yang diberikan oleh kantor kelurahan sawojajar, namun di dalam interaksinya terdapat permasalahan yang muncul sebagai respon dari masyarakat kelurahan sawojajar terhadap pelayanan yang diberikan dimana sebagai penerima pelayanan, masyarakat merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, ketidakpuasan masyarakat sawojajar akan pelayanan yang diberikan berdampak pada kualitas pelayanan kantor kelurahan sawojajar, kualitas pelayanan menurut Wyckof dalam (Tjiptono,2004:59) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima dan dirasakan (*Perceived Service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal, sebaliknya jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk.

Keluhan masyarakat kelurahan sawojajar mengenai prosedur yang berbelit-belit menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, menurunnya tingkat kepuasan masyarakat kelurahan sawojajar terjadi karena penyelenggara pelayanan tidak mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang diinginkan, rendahnya tingkat kepuasan masyarakat inilah yang menjadikan kualitas pelayanan di kelurahan sawojajar termasuk kedalam kualitas pelayanan yang buruk atau tidak ideal, untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kelurahan sawojajar menjadi pelayanan yang efisien dan efektif serta mampu memenuhi harapan kebutuhan masyarakat maka kantor kelurahan sawojajar berusaha meningkatkan dengan melakukan upaya-upaya, salah satu upayanya adalah dengan melakukan inovasi dalam sistem pelayanannya, menurut Said (2007:27) inovasi adalah perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja di instansi tertentu dengan di dukung instansi lainnya yang terkait, dan atau perbaikan cara kerja yang lebih berdaya guna dengan mengintegrasikan sumberdaya sosial, sumberdaya pegawai dan sumberdaya kelembagaan.

Pengertian mengenai inovasi diatas sesuai dengan inovasi sistem pelayanan di kelurahan sawojajar, dimana inovasi pelayanan di kelurahan sawojajar merupakan inovasi terencana yang menerapkan konsep *e-government* kedalam sistem pelayanannya, dengan memanfaatkan teknologi dan informasi yang ada pelayanan kelurahan ini di wujudkan kedalam sebuah bentuk Aplikasi dengan pelayanan berbasis *online*. sebelum adanya inovasi pelayan secara *online*

pelayanan dikelurahan dilaksanakan dengan cara manual atau tidak memanfaatkan teknologi informasi yang ada, dimana untuk mengakses pelayanan, masyarakat perlu menuju kantor kelurahan sawojajar dengan membawa persyaratan untuk mendapatkan pelayanan, kemudian masyarakat masih perlu menunggu untuk pengecekan persyaratan secara manual yang dilakukan pegawai kelurahan sawojajar, setelah dilakukannya pengecekan masyarakat masih perlu menunggu untuk proses penginputan data, pengarsipan dan pencatatan secara *hardcopy* hingga terbitnya surat, semua proses pelayanan tersebut dilakukan dengan cara manual, dengan cara ini tentunya pelayanan di kantor kelurahan menjadi memakan waktu yang cukup lama dengan alur yang berbelit belit selain itu proses penginputan data secara manual memiliki tingkat kesalahan pengetikan data yang cukup tinggi, dengan melihat hal tersebut kantor kelurahan sawojajar berinovasi untuk memberikan pelayanan yang cepat dan tepat serta efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi dan informasi yang ada, pemanfaatan teknologi informasi ini diwujudkan dalam bentuk Aplikasi, Pelayanan kelurahan sawojajar melalui Aplikasi Online ini dinamakan Aplikasi SINGO (Sistem Pelayanan Malang Online). Di dalam penerapannya Aplikasi SINGO menggunakan metode pelayanan yang baru dengan tujuan memperbaiki permasalahan pelayanan yang sudah ada menjadi pelayanan yang prima, efektif dan efisien.

Inovasi sistem pelayanan menurut Muluk (2008:44-45) adalah 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*). Hal ini sesuai dengan

inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO, perubahan sistem pelayanan kelurahan dengan memanfaatkan teknologi dan informasi ini membawa cara baru dalam mengakses pelayanan kelurahan, Inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO merupakan perwujudan konsep e-government dimana penyelenggaraannya dilakukan melalui website dan aplikasi yang bisa digunakan pada smartphone yang dimiliki masyarakat, sehingga masyarakat kelurahan sawojajar tidak perlu pergi ke kantor kelurahan untuk mengakses pelayanan kelurahan.

Proses penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO dapat terbilang lebih mudah dan cepat daripada pelayanan secara manual, sistem pelayanan melalui Aplikasi SINGO memakan waktu lebih cepat, hal ini dikarenakan segala proses yang tadinya dilakukan secara manual, seperti pengecekan persyaratan, penginputan data, pengarsipan dan pencacatan dilakukan secara digital atau dengan teknologi informasi yang sudah ada.

Inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO merupakan inovasi yang memanfaatkan teknologi informasi yang dapat memberikan percepatan serta efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan kelurahan yang sudah ada, proses pelayanan yang lebih cepat serta efektif dan efisien memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku penerima layanan. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu aspek yang menilai kualitas pelayanan dari penyelenggaraan pelayanan yang dilakukan oleh kantor kelurahan sawojajar, dengan Aplikasi SINGO pelayanan kelurahan lebih dipermudah tanpa menyusahakan masyarakat, serta dengan Aplikasi SINGO para pegawai kantor kelurahan sawojajar juga dimudahkan

karena proses registrasi dan pencatatan sudah berjalan secara otomatis menggunakan database yang ada, penerapan Aplikasi SINGO dalam pelayanan kelurahan mampu mempermudah pelayanan kelurahan baik bagi masyarakat maupun para pegawainya, serta mampu mewujudkan pelayanan prima yang efektif serta efisien.

b. Aktor yang terlibat dalam Inovasi Pelayanan Kelurahan Sawojajar

Pada proses penyelenggaraan pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO, tentu saja kantor kelurahan sawojajar membutuhkan dukungan dari aktor-aktor lain agar penyelenggaraannya dapat berjalan dengan maksimal. Aktor-aktor yang dimaksudkan disini adalah pihak-pihak yang mendukung proses pengembangan inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO sebagai penerapan konsep e-government di Kelurahan Sawojajar, menurut Indrajit (2006:9) e-government merupakan mekanisme dimana pemerintah menggunakan teknologi informasi khususnya internet sebagai sarana utama yang menghubungkan dirinya dengan para stakeholders yaitu masyarakat umum, kalangan industri dan sektor publik lainnya. Penerapan e-government didalam penyelenggaraan Aplikasi SINGO menghubungkan pemerintah kelurahan sawojajar dengan para stakeholders yang membantu proses inovasi pelayanan ini, hubungan pemerintah kantor kelurahan sawojajar dan para stakeholders terbagi menjadi 3 aktor yaitu:

1) Pemerintah Kelurahan Sawojajar

Pemerintah kelurahan sawojajar sebagai penyelenggara inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi SINGO di kelurahan sawojajar berperan sebagai

pengembang, pelaksana dan pengelola Aplikasi SINGO, Menurut Maryono dalam (Latupapua,2015:25) Stakeholders Kunci adalah mereka yang memiliki kewenangan legal dalam hal pengambilan keputusan. Sebagai pengelola dan pelaksana Aplikasi SINGO kelurahan sawojajar memiliki kewenangan legal didalam penyelenggaraan Aplikasi SINGO dan dapat bertanggung jawab terhadap keputusan dan kebijakan yang diambil didalam proses penerapan Aplikasi ini, hal ini sesuai dengan pengertian kelompok stakeholders yaitu stakeholders kunci.

Menurut Indrajit (2006:41) ada beberapa tipe relasi e-government, salah satunya adalah *Government to Citizens*. *Government to citizens* merupakan Aplikasi e-Government yang paling umum, dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan serta interaksi dengan masyarakat. hal ini sesuai dengan tujuan inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO, dimana penerapan aplikasi ini merupakan pemanfaatan teknologi informasi oleh kantor kelurahan sawojajar dengan tujuan untuk memperbaiki pelayanan yang ada di kantor kelurahan sawojajar dan memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan di kelurahan sawojajar.

2) Masyarakat Kelurahan Sawojajar

Masyarakat kelurahan sawojajar sebagai penerima pelayanan memiliki peranan penting dalam berjalannya Aplikasi SINGO, tanpa adanya peranan masyarakat maka penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO tidak akan berhasil hal ini di karenakan Penyelenggaraan pelayanan ditujukan kepada

masyarakat, tanpa adanya masyarakat maka penyelenggaraan tidak dapat terjadi, didalam mekanisme *e-government* interaksi antara pemerintah dengan *stakeholders* selalu terjadi, salah satu *stakeholders* dalam penyelenggaraan pelayanan melalui *e-government* adalah masyarakat umum. Menurut Maryono dalam (Latupapua,2015:25) Kelompok *Stakeholders* Primer merupakan *stakeholders* yang terkena dampak secara langsung baik dampak positif dan dampak negatif dari suatu rencana serta mempunyai kaitan langsung dengan kegiatan tersebut, hal ini sesuai dengan peran masyarakat kelurahan sawojajar dalam inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO, sebagai penerima layanan kelurahan masyarakat kelurahan sawojajar berperan langsung dalam kegiatan pelayanan, pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara akan memberikan dampak langsung terhadap kepuasan masyarakat, jika pelayanan yang diberikan baik akan menjadi dampak positif baik bagi masyarakat maupun penyelenggara pelayanan, sebaliknya jika penyelenggaraan pelayanan kurang baik maka akan menjadi dampak negatif untuk masyarakat dan juga kantor kelurahan sawojajar.

3) Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang

Penerapan Aplikasi SINGO sebagai sistem pelayanan kelurahan dapat berjalan karna adanya interaksi antara pemerintah kelurahan sawojajar, masyarakat kelurahan sawojajar, dan *stakeholders* yang dapat menunjang kelancaran penerapan inovasi, salah satu *stakeholders* yang berperan didalam penerapan Aplikasi SINGO adalah Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dispendukcapil dalam inovasi pelayanan kelurahan berperan sebagai *Stakeholders*

Sekunder. Menurut Maryono dalam (Latupapua,2015:25) adalah stakeholders sekunder merupakan *stakeholders* pendukung yang tidak memiliki kepentingan langsung terhadap suatu rencana tetapi memiliki kepedulian yang besar terhadap pengembangan.

Hal ini sesuai dengan peranan Dispendukcapil dalam pengembangan Aplikasi SINGO yang memiliki interaksi tidak langsung dengan penyelenggaraan inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO dimana sebagai penyedia data penduduk yang valid di kota malang, Dispendukcapil Kota Malang memberikan bantuan berupa database yang berisikan data mengenai masyarakat kelurahan sawojajar, sehingga didalam penerapannya Aplikasi SINGO sudah didukung dengan data masyarakat yang akurat sesuai dengan yang tercatat pada KTP, hal ini memberikan kemudahan di saat masyarakat ingin menginput data kedalam Aplikasi SINGO cukup dengan memasukkan NIK maka secara otomatis data mengenai masyarakat tersebut akan terinput. Dengan adanya database selain memudahkan masyarakat, data mengenai masyarakat yang sudah terintegrasi oleh Dispendukcapil akan mengurangi kesalahan dalam penginputan data, pengecekan identitas, dan memudahkan pegawai untuk mengecek KTP yang mencurigakan, penginputan dan validasi secara otomatis memberikan percepatan waktu penyelesaian pelayanan.

c. Mekanisme Pelayanan Kelurahan Melalui Aplikasi SINGO

Mekanisme pelayanan merupakan struktur proses yang terdiri dari prosedur-prosedur ataupun tahapan sebagai tata cara yang harus dipenuhi guna

mendapatkan hasil yang di inginkan, mekanisme pelayanan kelurahan secara manual dan melalui Aplikasi SINGO memiliki beberapa perbedaan, perbedaan ini dapat dilihat dari alur pelayanan yang ada, alur pelayanan secara manual memiliki prosedur yang lebih panjang daripada pelayanan melalui Aplikasi SINGO hal tersebut terjadi karna dalam pelayanan melalui Aplikasi SINGO terdapat pemanfaatan teknologi informasi dalam pemberian pelayanan hal inilah yang memangkas beberapa prosedur pelayanan sehingga pelayanan dilakukan dengan lebih cepat. Menurut Kurniawan dalam (Harbani,2007:135) Pelayanan Publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan.

Hal ini sesuai dengan pemberian pelayanan di Kantor kelurahan sawojajar dimana dalam pemberian pelayanan sudah menggunakan prosedur yang ditetapkan oleh pemerintah, Prosedur pelayanan kelurahan secara manual didasarkan pada keputusan lurah sawojajar tentang penetapan Standar Operasional Dan Prosedur Kelurahan Sawojajar Kota Malang Tahun 2017 , Sedangkan prosedur pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO terdapat pada Buku Pedoman Aplikasi SINGO tahun 2017 yang dapat di download pada website resmi kelurahan sawojajar dan dalam Keputusan Lurah Sawojajar Tentang Penetapan Standar Pelayanan Minimal Kelurahan Sawojajar Kota Malang Tahun 2016.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Pasal 21 tentang pelayanan publik, menyebutkan bahwa komponen standar pelayanan publik salah

satunya adalah sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Kemudian dasar hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan. Hal ini sesuai dengan penerapan pelayanan di kantor kelurahan sawojajar dimana dalam penyelenggaraannya kedua alur sudah memiliki dasar hukum masing-masing yakni berupa surat keputusan lurah dan dibakukan sebagai sistem, mekanisme, dan prosedur penyelenggaraan pelayanan, sehingga ketidakjelasan alur pelayanan tidak akan ditemukan didalam pelayanan kelurahan baik secara manual maupun melalui Aplikasi SINGO. tersebut pelayanan ini merupakan pedoman mengenai alur pelaksanaan aplikasi yang didalamnya sudah berisikan penjelasan dengan bahasa yang mudah dipahami oleh masyarakat, di dalam buku pedoman Aplikasi SINGO tidak hanya penjelasan alur pelayanan kepada pemohon, namun juga dijelaskan bagaimana alur pelayanan untuk para RW, Operator, dan Administrator. Prosedur pelayanan Aplikasi SINGO dipublikasikan kepada masyarakat secara luas melalui website resmi kelurahan sawojajar dan informasinya disebarkan melalui sosialisasi yang dilakukan oleh kelurahan sawojajar, hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Pedoman Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang menjelaskan setiap pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dimenegerti dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, sehingga masyarakat dapat dengan mudah memahami tentang alur

pelayanan melalui Aplikasi SINGO serta dapat menggunakan Aplikasi SINGO tersebut dengan paham.

d. Aplikasi SINGO Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan di Kantor kelurahan sawojajar berdasarkan survei kepuasan masyarakat tahun 2016 termasuk kedalam kategori baik, meskipun termasuk kedalam kategori baik, kantor kelurahan sawojajar tidak merasa puas dan terus memperbaiki kualitas pelayanan salah satunya dengan berinovasi dalam sistem pelayanannya, kualitas pelayanan merupakan sebuah pedoman untuk menilai atau menentukan proses penyelenggaraan pelayanan publik sudah berjalan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan, kualitas pelayanan yang baik akan mendatangkan respon yang baik dari penerima layanan yaitu kepuasan masyarakat, Menurut Wyckof dalam (Tjiptono, 2004:59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa atau pelayanan yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan di persepsikan baik dan memuaskan. Aplikasi SINGO adalah penyelenggaraan pelayanan yang mengadopsi konsep *e-government* sebagai bagian dari pelayanan kelurahan, manfaat dari penerapan e-government menurut Al Gore dan Tony Blair dalam (Indrajit, 2004:5) salah satunya adalah Memperbaiki Kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholdernya* (masyarakat, kalangan bisnis dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas di berbagai kehidupan bernegara, hal ini

sesuai dengan penyelenggaraan inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Perbaikan Kualitas pelayanan melalui Aplikasi SINGO di kantor kelurahan sawojajar dapat dikatakan berhasil, karena di dalam penerapannya sejak akhir tahun 2016 terjadi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kelurahan, dari hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di kelurahan sawojajar pada tahun 2016 pelayanan publik di kelurahan masuk ke dalam kategori baik dengan nilai 75,40 dan hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukan di kelurahan sawojajar pada tahun 2017 menunjukkan peningkatan yang cukup tinggi dimana pelayanan publik mendapatkan nilai sebesar 81,25.

Peningkatan terjadi salah satunya dalam ruang lingkup waktu penyelesaian, pada tahun 2016 nilai rata-ratanya adalah 3,00 dan pada tahun 2017 nilai rata-ratanya meningkat menjadi 3,32. Peningkatan ini terjadi salah satunya dikarenakan adanya inovasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi dan informasi yang memang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien terutama dalam segi waktu pelayanan, Aplikasi SINGO dibuat untuk mempercepat pelayanan yang ada tanpa proses yang berbelit-belit, serta di dukung oleh database yang sudah memiliki data masyarakat kelurahan sawojajar, sehingga aplikasi ini memberikan pelayanan yang tepat dan cepat kepada masyarakat.

- 2. Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SINGO (sistem pelayanan malang online) dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor Kelurahan**

Sawojajar Kota Malang diukur melalui indikator elemen sukses pengembangan e-government

a. *Support* (Dukungan)

Inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO di kantor kelurahan sawojajar bertujuan untuk memperbaiki sistem pelayanan yang ada guna meningkatkan kualitas pelayanan kelurahan, dalam penerapan Aplikasi SINGO di kelurahan sawojajar dapat berjalan dengan baik berkat adanya dukungan dan keinginan untuk memperbaiki kualitas pelayanan dari berbagai pihak yaitu pemerintah kelurahan sawojajar, masyarakat kelurahan sawojajar, dan juga *stakeholders*. Menurut hasil kajian dari riset Harvard JFK School Of Government dalam (Indrajit, 2004:15) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik ada tiga elemen sukses yang harus diperhatikan sungguh-sungguh, yang pertama adalah Support, Sebagai salah satu aspek elemen sukses pengembangan e-government support menjadi salah satu aspek yang paling penting, hal ini dikarenakan untuk mengembangkan e-government diperlukan adanya keinginan yang besar dari pengembang untuk menjadikan e-government sebagai kunci sukses untuk mencapai visi dan misi yang diharapkan.

Dalam pengembangan Aplikasi SINGO tentunya terdapat keinginan yang kuat dari pemimpin yakni lurah, para pegawai dan juga masyarakat untuk mewujudkan pelayanan kelurahan yang efektif dan efisien serta untuk memperbaiki sistem pelayanan yang ada yaitu dengan memanfaatkan e-government sebagai sebuah inovasi pelayanan kelurahan yang merupakan upaya yang dilakukan pemerintah untuk memenuhi tuntutan yang ada di masyarakat.

Komitmen mengenai keinginan untuk mengembangkan e-government di kantor kelurahan sawojajar di dukung oleh pemerintah dan juga masyarakat sehingga pengembangan e-government sebagai sebuah inovasi pelayanan dapat terwujud dan digunakan oleh masyarakat di kantor kelurahan sawojajar. Selain adanya keinginan dan dukungan yang diterima, kelurahan sawojajar sebagai penyelenggara inovasi pelayanan kelurahan sudah memberikan sosialisasi kepada masyarakat secara konsisten, hal ini bertujuan agar masyarakat menjadi mengerti dan memahami proses serta fungsi Aplikasi SINGO di dalam pelayanan kelurahan, sosialisasi secara konsisten dan menyulur keseluruhan lapisan masyarakat dapat membantu proses pengembangan e-government ini, jika penerapan e-government tidak digunakan secara maksimal maka pengembangannya akan terhambat karena tidak adanya saran dan masukan dari masyarakat sebagai pengguna Aplikasi SINGO tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian di kantor kelurahan sawojajar sosialisasi terus dilakukan secara konsisten di RW-RW yang ada sehingga salah satu kunci pengembangan e-government dapat dikatakan sudah terpenuhi baik dari keinginan penyelenggara pelayanan kelurahan di kantor kelurahan sawojajar dan juga dari faktor sosialisasi yang dilakukan secara terus menerus serta menyeluruh kepada seluruh lapisan masyarakat, namun untuk keberhasilan pengembangan e-government tentunya tidak dapat melihat dari satu indikator penilaian saja, ada indikator lain yang harus diperhatikan, dari indikator support pengembangan e-government sudah dapat dikatakan sukses karna sudah memenuhi aspek keinginan dan juga sosialisasi kepada masyarakat.

b. Capacity (Kemampuan)

Kantor kelurahan sawojajar sebagai penyelenggara pelayanan melalui Aplikasi SINGO harus memperhatikan beberapa Aspek yang berkaitan dengan kesiapan dan kemampuan dari Kantor kelurahan sawojajar untuk menerapkan Aplikasi SINGO sebagai sistem pelayanan kelurahan berbasis *online*. Menurut hasil kajian dari riset Harvard JFK School Of Government dalam (Indrajit, 2004:15) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik ada tiga elemen sukses yang harus diperhatikan sungguh-sungguh, yang kedua adalah Capacity. Capacity merupakan kemampuan dari kantor kelurahan sawojajar untuk menerapkan konsep e-government kedalam pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO, ada tiga hal yang perlu diperhatikan yaitu Ketersediaan Sumber daya Finansial , Ketersediaan infrastruktur, Ketersediaan Sumber daya Manusia.

1) Ketersediaan Sumberdaya Finansial

Aspek pertama yang menentukan kemampuan pengembangan e-government di kantor kelurahan sawojajar adalah ketersediaan sumber daya finansial dalam mengembangkan Aplikasi SINGO, untuk melakukan sebuah inovasi tentunya kelurahan sawojajar membutuhkan dana untuk membantu proses pengembangan dan pembentukan inovasi agar berjalan dengan yang diharapkan, Menurut hasil kajian dari riset Harvard JFK School Of Government dalam (Indrajit, 2004:15) ketersediaan sumberdaya finansial

adalah ketersediaan sumberdaya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif e-government, terutama uang berkaitan dengan sumber daya finansial.

Sumberdaya finansial atau sumber dana untuk mengembangkan aplikasi ini berasal dari kantor kelurahan hal ini dikarenakan pada awalnya inovasi ini merupakan ide dan kerjasama antara kantor kelurahan sawojajar yang bekerjasama dengan masyarakat sawojajar yang ahli di bidang IT, sehingga dana yang dibutuhkan untuk membuat aplikasi ini masih dapat di tangani oleh kantor kelurahan sawojajar dan kebanyakan masyarakat yang membantu pengembangan aplikasi ini membantu dengan sukarela sehingga dalam pengembangannya sumber dana yang dimiliki oleh kantor kelurahan sawojajar mampu untuk melaksanakan pengembangan Aplikasi hingga diterapkan sebagai inovasi pelayanan di kelurahan sawojajar.

2) Ketersediaan Infrastruktur Teknologi

Aspek yang kedua adalah ketersediaan infrastruktur yang mendukung pengembangan Aplikasi SINGO. ketersediaan infrastruktur merupakan sebuah penunjang dalam penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO, adanya ketersediaan infrastruktur teknologi menandakan bahwa kesiapan kelurahan sawojajar dalam menerapkan pelayanan berbasis online sudah memadai, Menurut hasil kajian dari riset Harvard JFK School Of Government dalam (Indrajit, 2004:15) Ketersediaan Infrastruktur teknologi informasi yang memadai merupakan 50% kunci keberhasilan penerapan *e-government*. di kantor kelurahan sawojajar ketersediaan infrastruktur untuk menunjang Aplikasi

SINGO secara menyeluruh sudah dapat dikatakan cukup memadai hal ini dapat dilihat dari ketersediaan jaringan dan alat teknologi lainnya yang kondisinya sudah cukup baik untuk digunakan dalam pelayanan melalui Aplikasi SINGO.

Ketersediaan infrastruktur yang memadai ini sudah mampu menjadi aspek yang terpenuhi dalam pengembangan e-government di kelurahan sawojajar melalui Aplikasi SINGO, selain itu Saranan dan prasana merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini tertera pada Keputusan Menteri Pendaya Gunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Mengenai Prinsip Pelayanan Publik yang salah satunya menjelaskan bahwa tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika (telematika). Sarana dan prasarana merupakan hal yang penting untuk menunjang berjalannya sebuah penyelenggaraan pelayanan, dengan adanya sarana prasarana yang memadai maka seluruh proses pelayanan akan berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah di tetapkan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan di kantor kelurahan sawojajar, saranan dan prasara pelayanan di kantor kelurahan sawojajar sudah memenuhi standar pelayanan dan memadai sehingga pelayanan kelurahan dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan, dimulai dari tersedianya gedung kantor, lahan parkir, ruang tunggu yang nyaman, dan fasilitas penunjang lainnya. Sarana dan prasara di kantor kelurahan sawojajar sudah memadai dalam penyelenggaraan pelayanan dimana

dengan sarana dan prasarana yang ada kelurahan sawojajar sudah mampu memberikan pelayanan secara prima kepada masyarakat.

3) Ketersediaan Sumberdaya Manusia

Aspek yang terakhir adalah aspek mengenai ketersediaan sumber daya manusia, dalam penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO terdapat sumber daya manusia yang berkompeten dan mampu untuk memberikan pelayanan yang maksimal, ketersediaan sumberdaya manusia yang kompeten dalam menyelenggarakan pelayanan melalui Aplikasi SINGO akan menunjang kelancaran dalam penerapannya. Menurut hasil kajian dari riset Harvard JFK School Of Government dalam (Indrajit, 2004:15) Ketersediaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Dalam penerapan inovasi pelayanan di kantor kelurahan sawojajar hal ini dapat dilihat dari jumlah pegawai kelurah sawojajar terdiri dari 10 pegawai yang dibagi rata kedalam seksi-seksi yang ada di kelurahan, pembagian ini menjadikan seluruh bagian di kelurahan sawojajar memiliki pegawai yang berkompetensi dan menguasai pelayanan di bidangnya. Untuk pelayanan melalui Aplikasi SINGO pegawai sawojajar ada yang merangkap tugas sebagai pengadministrasi umum dan menjadi operator dalam pelayanan melalui Aplikasi SINGO, ketersediaan sumber daya manusia di kantor kelurahan sawojajar sudah dapat memenuhi dan menunjang penyelenggaraan pelayanan kelurahan.

c. *Value* (Nilai Guna)

Inovasi Aplikasi SINGO di kelurahan sawojajar merupakan inovasi pelayanan yang dilakukan untuk memperbaiki sistem pelayanan yang sudah ada sebagai inovasi pelayanan kelurahan tentunya Aplikasi SINGO dikembangkan dengan manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat kelurahan sawojajar, manfaat yang dirasakan oleh masyarakat merupakan respon terhadap nilai guna Aplikasi SINGO, Indikator sukses pengembangan e-government yang terakhir adalah *value*, Menurut hasil kajian dari riset Harvard JFK School Of Government dalam (Indrajit, 2004:15) *Value* merupakan penentu besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-government bukan di kalangan pemerintah, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

value merupakan nilai guna atau manfaat yang diberikan Aplikasi SINGO kepada penerima layanan yakni masyarakat, jika kedua indikator diatas merupakan indikator yang dinilai dari kesiapan kantor sawojajar maka indikator ini merupakan manfaat yang diberikan penerapan aplikasi ini kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO, dalam penerapannya masyarakat kelurahan sawojajar telah menerima adanya cara baru dalam proses pelayanan di kelurahan namun dari segi pemanfaatannya, nilai guna dari Aplikasi SINGO ini masih dirasa kurang maksimal karena belum banyak masyarakat yang memanfaatkan dan menggunakan aplikasi ini dan cenderung lebih memilih pelayanan langsung ke kantor kelurahan, kurangnya minat dari masyarakat untuk menggunakan aplikasi

ini sangat berbanding terbalik dengan pihak kelurahan, dimana penyelenggaraan pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO dilakukan dan disiapkan secara maksimal untuk mendukung kelancaran penerapan aplikasi ini, namun sebagai penerima manfaat masyarakat masih banyak yang kurang memahami cara untuk mengakses pelayanan melalui aplikasi online menyebabkan nilai guna dari Aplikasi SINGO ini tidak tercapai dengan maksimal.

3. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO di kantor kelurahan sawojajar

1) Faktor Pendukung

a. Faktor Pendukung Internal

Didalam inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO tentunya terdapat faktor-faktor yang menunjang dan mendukung penyelenggaraan pelayanan tersebut, berdasarkan data yang diperoleh dari hasil penelitian terdapat 3 faktor pendukung internal yang menunjang pelayanan melalui Aplikasi SINGO ini yaitu:

1) Sarana dan Prasarana

faktor yang pertama adalah faktor sarana dan prasarana, sarana dan prasana yang memadai sangat mendukung proses kelancaran dalam penyelenggaraan pelayanan terutama pelayanan yang menggunakan teknologi informasi yaitu Aplikasi SINGO, dengan sarana dan prasarana yang mendukung penerapan Aplikasi SINGO maka kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor kelurahan sawojajar akan berjalan dengan baik dan maksimal. Menurut

Moenir (1995:8) dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan salah satunya adalah sarana dan prasarana, dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik, misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.

Berdasarkan KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, disebutkan Prinsip-Prinsip pelayanan publik salah satunya adalah Kelengkapan Sarana dan Prasarana, Tersedianya Sarana dan Prasarana Kerja, Peralatan Kerja dan Pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan informatika (telematika). Sebagai salah satu kunci keberhasilan ketersediaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor kelurahan sawojajar sudah cukup baik dan menunjang penyelenggaraan pelayanan yang ada di kelurahan sawojajar, tidak hanya pelayanan secara manual namun juga memadai untuk memberikan pelayanan melalui Aplikasi SINGO, ketersediaan sarana dan prasarana teknologi informasi di kantor kelurahan Sawojajar berupa komputer, jaringan internet, dan printer sudah dapat mendukung berjalannya Aplikasi SINGO sebagai pelayanan kelurahan.

2) Komitmen dari Pemimpin

Faktor pendukung yang kedua adalah komitmen dan dukungan dari pemimpin dalam penyelenggaraan Aplikasi SINGO, dalam menerapkan sebuah inovasi peranan pemimpin sangatlah penting, adanya keinginan dan komitmen dari pemimpin kelurahan sawojajar untuk menerapkan inovasi pada sistem

pelayanan kelurahan merupakan faktor pendukung yang dapat menunjang kelancaran kegiatan penerapan Aplikasi SINGO. Menurut Rukmana (2013:19) Komitmen dari pimpinan pemerintah sangat diperlukan karena pada hakikatnya tercakup dalam pimpinan politik yang berkuasa.

Berdasarkan Intruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang kebijakan strategi Nasional pengembangan *e-government*, pemanfaatan teknologi informasi pada umumnya ditinjau dari sejumlah aspek salah satunya adalah *Leadership*. Aspek *Leadership* berkaitan dengan prioritas dan inisiatif dari pemimpin dalam mengantisipasi dan memanfaatkan kemajuan teknologi, hal ini sesuai dengan adanya komitmen serta dukungan dari pemimpin untuk menyelenggarakan Aplikasi SINGO dengan tujuan untuk mencapai visi dan misi kantor kelurahan sawojajar. Hal ini sesuai dengan hasil penelitian dimana adanya komitmen dan dukungan dari pemimpin terlihat dari bagaimana inovasi tersebut dapat terealisasi dari sekedar wacana dan diwujudkan menjadi pelayanan online berbasis aplikasi, hal itu menggambarkan bahwa pemimpin dan staf pegawai kantor kelurahan sawojajar memiliki komitmen untuk memperbaiki sistem pelayanan yang ada menjadi sebuah sistem pelayanan dengan cara baru yakni melalui Aplikasi SINGO yang berbasis online dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan informasi yang ada

3) Sumber Daya Manusia

Faktor yang ketiga adalah sumber daya manusia yang berkompeten dalam hal penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO, di kantor kelurahan sawojajar dalam menyelenggarakan pelayanan kompetensi pegawainya sudah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat kelurahan sawojajar serta menunjang pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat, Menurut hasil kajian dari riset Harvard JFK School Of Government dalam (Indrajit, 2004:15) Ketersediaan sumberdaya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

Dari hasil penelitian di kantor kelurahan sawojajar, sarana dan prasarana yang memadai tidak akan dapat berjalan optimal jika tidak ada sumber daya manusia yang mampu mengoperasikannya dan berkompeten di bidangnya, dilihat dari proses penyelenggaraan sumber daya manusia di kantor kelurahan sawojajar sudah sangat mendukung berjalannya penyelenggaraan aplikasi ini dan menggunakan sarana dan prasarana yang ada secara maksimal sehingga pelayanan melalui Aplikasi SINGO dapat berjalan sesuai dengan tujuan awal terciptanya inovasi ini.

b. Faktor Pendukung Eksternal

1) Dukungan Dari Masyarakat

Selain faktor yang mendukung dari internal kantor kelurahan sawojajar, terdapat pula faktor-faktor eksternal yang mendukung pelayanan melalui Aplikasi SINGO ini, yang menjadi faktor tersebut adalah adanya dukungan dari masyarakat kelurahan sawojajar. Menurut Al Gore dan Tony Blair dalam (Indrajit,2004:5)

manfaat yang diperoleh dengan diterapkannya e-government salah satunya memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

Dalam inovasi pelayanan kelurahan dapat dilihat dari adanya kerjasama antara pemerintah dengan masyarakat kelurahan sawojajar terutama masyarakat muda yang ahli dalam bidang IT, pemberdayaan masyarakat kelurahan sawojajar dilakukan untuk membantu proses pembuatan aplikasi sehingga aplikasi tersebut dibentuk oleh masyarakat dan digunakan oleh masyarakat serta menjadi sebuah sistem pelayanan dengan metode baru yang mampu memperbaiki sistem pelayanan yang ada dengan tujuan memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan prima.

2) Faktor Penghambat

a. Faktor Penghambat Internal

1) Kurangnya Sosialisasi

Didalam proses inovasi pelayanan melalui Aplikasi SINGO tentunya terdapat beberapa faktor yang menjadi kendala dalam kelancaran penyelenggaraan aplikasi tersebut, faktor penghambat dari internal kelurahan sawojajar adalah kurangnya sosialisasi yang dirasakan masyarakat. Menurut hasil kajian dari riset Harvard JFK School Of Government dalam (Indrajit, 2004:15) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik terdapat element sukses salah satunya adalah *support* (dukungan), bentuk *support* yang diberikan pemerintah

kepada masyarakat adalah dengan disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata konsisten dan menyeluruh kepada kalangan birokrasi.

Kurangnya sosialisasi akan penggunaan Aplikasi SINGO memberikan dampak negatif dimana aplikasi ini masih jarang diminati oleh masyarakat, berdasarkan hasil penelitian kurangnya sosialisasi pada tahun tahun sebelumnya menyebabkan banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui tentang aplikasi ini sehingga penggunaan aplikasi ini terbilang kurang dimanfaatkan dimana hanya ada 70 pemohon per hari yang menggunakan aplikasi sedangkan masyarakat lainnya lebih memilih menggunakan pelayanan secara manual, oleh karena itu kelurahan sawojajar terus memperbaiki faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam penyelenggaraan pelayanan, dimana pada tahun ini sosialisasi akan gencar dilaksanakan di RW-RW kelurahan sawojajar.

b. Faktor Penghambat Eksternal

Selain faktor sosialisasi yang menjadi kendala, terdapat faktor penghambat penyelenggaraan pelayanan melalui Aplikasi SINGO dari luar kantor kelurahan atau faktor eksternal, dimana kurangnya pemahaman masyarakat tentang teknologi menjadikan sosialisasi yang dilakukan tidak akan berdampak maksimal, Menurut hasil kajian dari riset Harvard JFK School Of Government dalam (Indrajit, 2004:15) *Value* merupakan penentu besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-government bukan di kalangan pemerintah, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan.

Berdasarkan hasil penelitian kurang familiernya masyarakat terutama yang sudah lanjut usia dan kurangnya pengetahuan dalam hal menggunakan teknologi menjadikan banyaknya masyarakat masih meminati pelayanan secara manual, kendala-kendala yang terjadi ini merupakan kendala yang umumnya terjadi dalam penerapan e-government sehingga pihak kelurahan sawojajar selalu mencari solusi untuk menyelesaikan faktor penghambat yang menjadi kendala dalam inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO. Kurangnya minat dari masyarakat ini menghambat penerapan inovasi ini, inovasi pelayanan melalui aplikasi SINGO yang semula ditujukan manfaatnya untuk masyarakat tidak dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat sehingga pelayanan melalui Aplikasi SINGO berjalan kurang maksimal seperti yang diharapkan.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

pelayanan kelurahan Aplikasi SINGO merupakan sebuah inovasi yang dilakukan untuk memperbaiki sistem pelayanan yang sudah ada dengan mewujudkan sistem pelayanan dengan konsep e-government, inovasi ini terjadi akibat banyaknya tuntutan-tuntutan dari masyarakat mengenai pelayanan yang efektif dan efisien. Berdasarkan hasil dan temuan – temuan yang ditemukan saat penelitian, maka penyimpulan akhir mengenai inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kelurahan sawojajar sebagai berikut:

1. Aplikasi SINGO merupakan perwujudan konsep e-government yang dilatar belakangi oleh banyaknya tuntutan masyarakat mengenai pelayanan yang efektif dan efisien serta keluhan masyarakat mengenai sistem pelayanan yang berbelit-belit dan memakan waktu pelayanan yang cukup lama, dengan adanya pemanfaatan teknologi maka pelayanan melalui Aplikasi SINGO dapat memangkas alur prosedur pelayanan menjadi lebih singkat dan memakan waktu yang lebih cepat dari sistem pelayanan kelurahan secara manual.
2. Dalam aspek sukses pengembangan e-government yang pertama yaitu support, dari hasil penelitian ini terungkap bahwa kantor kelurahan sawojajar memiliki keinginan serta komitmen untuk menjadikan aplikasi ini sebagai salah satu kunci mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien, hal ini dapat dilihat dari awal pencetusan inovasi hingga sosialisasi yang terus dilakukan secara konsisten

keseluruh lapisan masyarakat sehingga masyarakat mengetahui dan dapat menggunakan pelayanan melalui Aplikasi SINGO.

3. Aspek capacity, di dalam aspek ini kemampuan kantor kelurahan sawojajar dalam menyelenggarakan pelayanan melalui Aplikasi SINGO ada 3 indikator yang harus diperhatikan. Indikator pertama adalah ketersediaan sumberdaya finansial, dalam Aplikasi SINGO sumberdaya finansial didapatkan masih berasal dari kantor kelurahan sawojajar dan belum termasuk kedalam APBD karena inovasi ini pada awalnya dikembangkan oleh para pegawai dan masyarakat kelurahan sawojaajr, indikator yang kedua adalah ketersediaan infrastruktur dimana infrastruktur yang ada di kelurahan sawojajar sudah cukup memadai dan menunjang proses penyelenggara Aplikasi SINGO, dan indikator ketiga adalah ketersediaan sumber daya manusia dimana ketersediaan infrastruktur tidak akan berjalan optimal tanpa adanya sumberdaya manusia yang mengoperasikan, di kantor kelurahan sawojajar para pegawai sudah berkompeten dan berkemampuan untuk memberikan pelayanan melalui Aplikasi SINGO.
4. Aspek Value, dalam pengembangan e-government value merupakan aspek pengembangan yang didapatkan dari nilai guna pemanfaatan aplikasi yang dirasakan oleh penerima layanan yaitu masyarakat, dikantor kelurahan sawojajar peminat Aplikasi SINGO masih kurang hal ini menjadikan nilai guna dari aplikasi ini masih kurang optimal, sehingga sedikit sekali timbal balik serta saran pengembangan yang didapatkan kantor kelurahan sawojajar dari masyarakat.
5. Peningkatan kepuasan masyarakat kelurahan sawojajar terhadap pelayanan yang diberikan menjadi sebuah respon positif terhadap kualitas pelayanan, dimana pada

tahun 2017 atau sejak adanya Aplikasi SINGO kepuasan masyarakat berdasarkan survei meningkat cukup tinggi, salah satu hal yang menjadi faktor peningkatan ini adalah penerapan inovasi pelayanan kelurahan yaitu Aplikasi SINGO, karna pada tahun 2016 sebelum Aplikasi SINGO digunakan dengan maksimal, kepuasan masyarakat berada pada rata-rata 75,38 dan pelayanan berada di kategori baik, kemudian pada tahun 2017 setelah adanya Aplikasi SINGO, kepuasan masyarakat berada pada rata-rata 81,25 dan pelayanan berada di kategori baik dan hampir berada di kategori sangat baik, dimana pelayanan kategori sangat baik memiliki nilai 81,26-100,00.

6. Dalam sistem pelayanan Aplikasi SINGO terdapat kendala dalam memaksimalkan aplikasi ini menjadi peningkat kualitas pelayanan publik yaitu di karenakan kurangnya sosialisasi dari pihak kantor kelurahan sawojajar yang dirasakan masyarakat, menjadikan banyak masyarakat yang masih belum mengetahui mengenai aplikasi ini hal ini menjadi kendala di dalam proses pengembangan Aplikasi SINGO, untuk mengurangi kendala tersebut pada tahun ini kantor kelurahan sawojajar melakukan sosialisasi secara gencar dan meyelur ke RW-RW yang berada di kantor kelurahan sawojajar. selain itu kendala yang dihadapi adalah kurang familiarnya masyarakat terutama yang lanjut usia mengenai teknologi-teknologi yang ada sehingga masyarakat masih memilih menggunakan pelayanan kelurahan secara manual.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian diatas, maka penulis memberikan beberapa saran dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO sebagai berikut:

1. Kantor kelurahan sawojajar sebaiknya meningkatkan sosialisasi mengenai pelayanan online melalui Aplikasi SINGO secara konsisten dan keseluruhan lapisan masyarakat, tidak hanya di RW-RW saja, sebaiknya hal ini juga dilakukan di RT-RT, sosialisasi ini bisa di delegasikan kepada ketua-ketua RT maupun RW untuk mensosialisasikan kepada masyarakat di lingkungannya mengenai Aplikasi SINGO. Peningkatan sosilisasi ini didasari oleh banyaknya ketidaktahuan masyarakat kelurahan sawojajar mengenai cara penggunaan Aplikasi SINGO sehingga menimbulkan kurangnya minat masyarakat terhada penggunaan aplikasi ini, inovasi pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO menjadi kurang maksimal oleh karena itu untuk memaksimalkan inovasi ini dibutuhkan sosialisasi dan promosi yang lebih gencar dari sebelumnya agar masyarakat paham akan kegunaan dan cara menggunakan Aplikasi SINGO.
2. Kantor Kelurahan Sawojajar bisa memperkenalkan Aplikasi SINGO kepada masyarakat dengan cara melakukan promosi mengenai Aplikasi SINGO yang dilakukan di kantor kelurahan dengan memperkenalkan Aplikasi SINGO dan alur penggunaannya kepada masyarakat saat mengakses pelayanan manual di kantor kelurahan sawojajar, sehingga masyarakat yang mengakses pelayan kelurahan secara manual bisa mendapatkan informasi mengenai pelayanan kelurahan melalui Aplikasi SINGO.

Dengan adanya upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan minat masyarakat untuk menggunakan Aplikasi SINGO maka inovasi ini akan berjalan maksimal sesuai dengan yang diharapkan oleh kantor kelurahan sawojajar, dengan maksimalnya perbaikan pelayanan di kantor kelurahan maka akan memberikan kepuasan kepada masyarakat serta meningkatkan kualitas pelayanan di kantor kelurahan sawojajar.



DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djamaluddin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan Dan Inovasi*. Jakarta:Erlangga
- Azwar,Azrul.1996. *Pengantar Administrasi Kesehatan*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Frederickson. 1988. *Administrasi Negara Baru*, Jakarta : LPES
- Gunawan,Imam. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif : Teori dan Praktik*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Indrajit, R.E. 2004. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Offset
- _____, R.E. 2006. *Electronic Government*. Yogyakarta: Andi Offset
- Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government
- Keban,Yeremias T. 2004 . *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik,Konsep,Teori, Dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pengelompokan Jenis Pelayanan Publik Secara Umum
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Presiden Nomor 20 Tahun 2006 Tentang Dewan Teknologi Informasi dan Komunikasi Nasional
- Latupapua, Yosevita. 2015. *Implementasi Peran Stake Holders dalam pengembangan ekowisata di taman nasional maluku tengah*. Jurnal Agriforesti X Nomor 1 ISSN : 1907-7556
- Mahmudi. 2005 . *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta:Pembaruan
- Miles,M.B. 2014. *Qualitative data analysis*. United states of america : SAGE Publications
- Moenir, AS. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta:PT Bumi Aksara.

- Moleong, L.J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- _____, L.J. 2009. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- _____, L.J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- _____, L.J. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*, Malang: Bayumedia Publishing Dan Lembaga Penerbitan & Dokumen FIA-Unibraw
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfa Beta
- _____, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfa Beta
- _____, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: PT. Alfabeta
- _____, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: PT. Alfabeta
- Robbins. Stephen P. 2001. *Perilaku Organisasi Jilid 1 Edisi Kedelapan*. Jakarta: PT Prehallindo
- Saefullah. 1999. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang: UMM Press.
- Sangkala. 2013. *Dimensi-dimensi Manajemen Publik*. Yogyakarta: Ombak
- Sinambela, Lijan P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan Dan Implementasi*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Simon, Herbert A. 1999 *Administrative Behaviour*. Jakarta: PT Bina Aksara
- Siagian, Sondang P. 2004. *Filsafat Administrasi*, Jakarta: Bumi Aksara
- Sjamsuddin, Sjamsiar. 2016. *Dasar-Dasar Dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Intrans Publishing
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suliyanto. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Yogyakarta: Andi Offset

- Suwarno, Yogi. 2008 . *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Syafri,Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta:Erlangga
- Syafi'ie. Inu Kencana dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono,Fandy. 2002. *Strategi Pemasaran*, Yogyakarta: Andi Offset
- _____,Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- 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
- Zuriah, Nurul. 2009. *Metode Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi
Aksara

