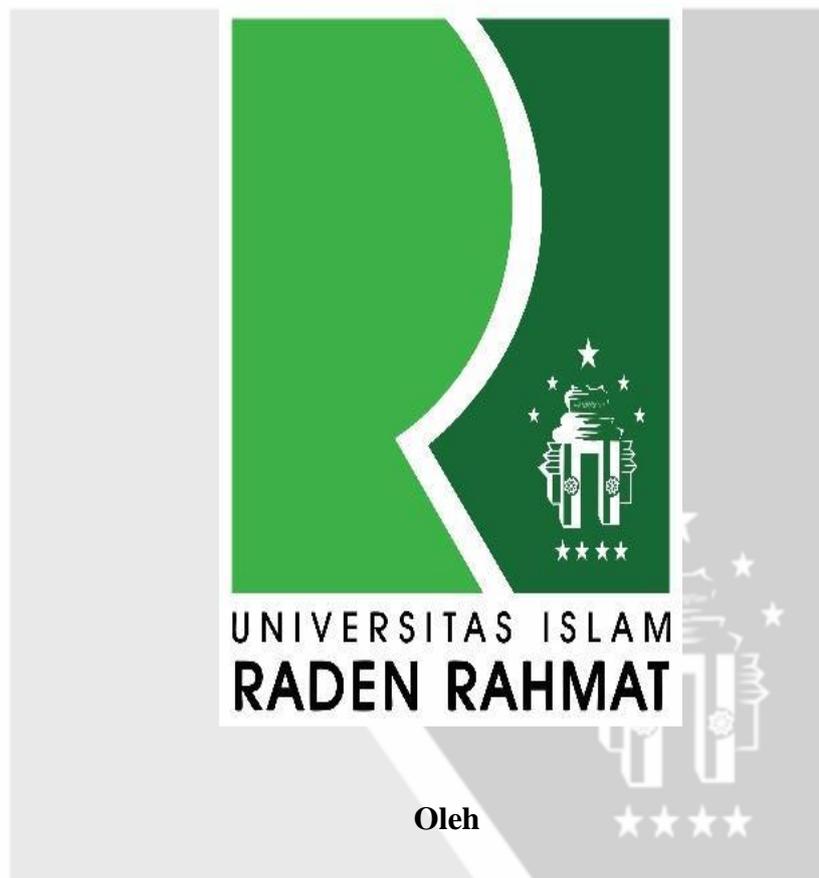


**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
“DESAKU TUNTAS” DI MASA PANDEMI COVID-19
(STUDI PADA DISPENDUKCAPIL KABUPATEN MALANG)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



Oleh

HASBULLAH BIN ABDULLAH

1865201009

**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG**

2022

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Desaku Tuntas”
Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Dispendukcapil
Kabupaten Malang)
Disusun Oleh : Hasbullah Bin Abdullah
NIM : 1865201009
Prodi : Ilmu Pemerintahan

Telah diperiksa dan Disetujui Untuk dipertahankan
didepan tim penguji.

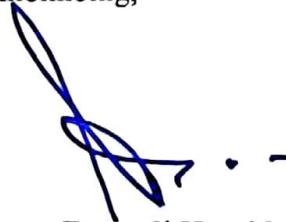
Malang, 11 Agustus 2022

Mengetahui dan Menyetujui,
Kaprosdi Ilmu Pemerintahan,



Sri Handayani, S.SosI., M.AP
NIDN. 0706118302

Pembimbing,



Imron Rosyadi Hamid, SE, M.Si
NIND. 0718117102

LEMBARAN PENGESAHAN

**Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Desaku Tuntas”
Di Masa Pandemi Covid-19
(Studi Pada Dispendukcapil Kabupaten Malang)**

Dipersersembahkan dan disusun oleh:

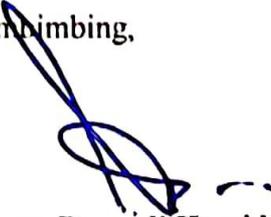
(Hasbullah Bin Abdullah)
NIM. 1865201009

Telah diperiksa dan Disetujui Untuk dipertahankan didepan tim penguji.

Malang, 11 Agustus 2022

Tim Penguji,

Pemimbing,


Imron Rosyadi Hamid, SE, M.Si
NIDN. 0718117102

Ketua Penguji,


Muhammad Imron, M.AP
NIDN. 0707048405

Anggota Penguji,


Mashur Hasan Bisri, M.AP
NIDN. 0704097902

Malang, 11 Agustus 2022

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik


RR. Hesti Setyodiyah Lestari, M.Psi., Psikolog
NIDN. 0716107605

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Hasbullah Bin Abdullah

NIM : 1865201009

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul **INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN “DESAKU TUNTAS” DI MASA PANDEMI COVID-19 (Studi Pada Dispendukcapil Kabupaten Malang)** adalah benar-benar karya saya sendiri. Hal-hal yang bukan termasuk karya saya dalam skripsi ini, diberi tanda kutipan dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari Universitas Islam Raden Rahmat Malang.

Malang, 11 Agustus 2022

Yang membuat pernyataan,

A handwritten signature in black ink is written over a red and white 10,000 Rupiah stamp. The stamp features the number '10000' and the text 'REPUBLIK INDONESIA' and 'METERAI TEMPEL'. A serial number '4A75BAJX993663288' is visible at the bottom of the stamp.

Hasbullah Bin Abdullah

NIM. 1865201009

PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kehadirat ALLAH SWT, yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani, memberikan budi pekerti dan semangat dalam penyusunan Laporan Skripsi.

Sholawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan kebenaran yaitu agama Islam.

Kupersembahkan Laporan Skripsi yang sederhana ini untuk:

BAPAK DAN IBU tercinta
ABDULLAH dan MARHANI BINTI SADI,

Terimakasih kepada kedua orang tuaku yang telah mendidik, membesarkan, mendoakan disetiap sujudnya, dukungan semangat dan motivasi yang tiada henti untuk terus berjuang sehingga karya ini dapat dipersembahkan

Keluarga Besar Abdullah tercinta,
Orang-orang terkasih
Himpunan Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan,
Mahasiswa Ilmu Pemerintahan,

Komunitas Intelektual Kaum Pingiran (KIKP)
Dan kawan sehipun secita.

Yang Tak Lelah Memberikan Dorongan Dan Semangat, Serta Inspirasi Kepada
Peneliti

ABSTRAK

Hasbullah Bin Abdullah, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Tahun 2022, Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Desaku Tuntas” Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Dispendukcapil Kabupaten Malang) Dosen Pembimbing: Imron Rosyadi Hamid, SE, M.Si.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan administratif kependudukan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang. Dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik dimasa pandemi Covid-19, Dispendukcapil Kabupaten Malang melakukan terobosan inovasi pelayanan publik yaitu Inovasi Desaku Tuntas. Tujuan dengan adanya inovasi ini masyarakat dengan mudah mengaksesnya dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukannya.

Inovasi pelayanan administrasi kependudukan Desaku Tuntas pada Dispendukcapil Kabupaten Malang akan diteliti dengan teori Kualitas Pelayanan Publik yang dikemukakan oleh Sedarmayanti tentang kualitas pelayanan publik meliputi empat aspek dasar yaitu Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Ketetapan Prosedur dan Mudahnya Informasi.

Program Inovasi Desaku Tuntas adalah suatu program pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang melalui bekerjasama dengan Desa/Kelurahan. Setiap Desa/Kelurahan menunjuk satu orang Kader Sadar Adminduk sebagai operator yang bertugas membantu Dispendukcapil Kabupaten Malang untuk melayani masyarakat Desa/Kelurahan dalam kepengurusan dokumen adminduk secara *online* dan mensosialisasikan semua kebijakan yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Malang. Pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi Desaku Tuntas berupa pembuatan E-KTP, KIA, KK, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Surat Pindah. Untuk perekaman E-KTP sendiri masyarakat dengan mudah melakukannya di wilayah Kecamatan dan mencetak E-KTP melalui mesin ADM yang ada di Kecamatan setempat. Namun dalam penerapan program inovasi Desaku Tuntas ada beberapa kendala yang ditemukan berupa kurangnya sarana dan prasaran serta tingkat kualitas operator desa dalam pengimputan data melalui Komputer.

Kata Kunci: *Dispendukcapil Kabupaten Malang, Inovasi Desaku Tuntas, E-KTP, Operator Desa.*

ABSTRACT

Hasbullah Bin Abdullah, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Raden Rahmat Islamic University Malang, 2022, Population Administration Service Innovation "Desaku Completes" During the Covid-19 Pandemic (Study at Dispendukcapil Malang Regency) Supervisor: Imron Rosyadi Hamid, SE, M.Si.

Public service is an activity or series of fulfilling the needs of population administrative services provided by public service providers in this case is the Department of Population and Civil Registration (Dispendukcapil) Malang Regency. In realizing the implementation of public services during the Covid-19 pandemic, the Malang Regency Dispendukcapil made a breakthrough in public service innovation, namely the Desaku Tuntas Innovation. The purpose of this innovation is that people can easily access it in managing their population administration documents.

The innovation of the population administration service of Desaku Completes at the Dispendukcapil of Malang Regency will be examined with the theory of Public Service Quality proposed by Sedarmayanti about the quality of public services covering four basic aspects, namely Human Resources, Facilities and Infrastructure, Procedures and Ease of Information.

The Desaku Tuntas Innovation Program is a population administration service program carried out by the Malang Regency Dispendukcapil in collaboration with the Village/Kelurahan. Each Village/Sub-district appoints one Adminduk Awareness Cadre as an operator in charge of assisting the Malang Regency Dispendukcapil to serve the Village/Kelurahan community in managing administrative documents online and disseminating all policies in the Malang Regency Dispendukcapil. Population administration services through Desaku Tuntas innovation in the form of making E-KTP, KIA, KK, Death Certificates, Birth Certificates, and Transfer Letters. For recording the E-KTP itself, the community can easily do it in the District area and print the E-KTP through the ADM machine in the local District. However, in the implementation of the Desaku Tuntas innovation program, there were several obstacles found in the form of a lack of facilities and infrastructure as well as the level of quality of village operators in inputting data through computers.

Keywords: *Malang Regency Dispendukcapil, Desaku Complete Innovation, E-KTP, Village Operators.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Desaku Tuntas” Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Dispendukcapil Kabupaten Malang)**. Limpahan karunia dari-Nya tidak berhenti mengair sehingga skripsi ini selesai, banyak sekali pihak-pihak yang membantu, memberikan motivasi serta dorongan semangat sehingga peneliti terdorong untuk segera menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti ingin memberikan berjuta terima kasih kepada:

1. Kedua orang tua yang senantiasa memberikan dukungan dan do'a serta nasehat kepada penulis;
2. Imron Rosyadi Hamid, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing, beribu terima kasih saya ucapkan karena berkat bimbingan dan dorongan beliau saya bisa menyelesaikan skripsi ini tepat waktu, beliau tidak sungkan untuk jemput bola terhadap mahasiswanya sehingga saya merasa takjub dengan semangat beliau;
3. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Islam Raden Rahmat Malang yang telah banyak menularkan ilmu dan pengalamannya kepada saya;
4. Seluruh pihak yang menjadi informan selama penelitian ini dilakukan;
5. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2018, teman berbagi ilmu, berbagi semangat, berbagi cerita, M. Royan Hadaf, Ahmad Khosim Alamsyah, Dewi Istanti Safitri, Alimudin Likuwatan, Nurul Hasanah, Kandi Pangestu, dan Ummu Habibah.

Malang, 11 Agustus 2022

Hasbullah Bin Abdullah

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Tanda Persetujuan Skripsi.....	ii
Lembaran Pengesahan.....	iii
Halaman Pernyataan Orisinalitas	iv
Persembahan	v
Abstrak	vi
<i>Abstract</i>	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar.....	xiii
Daftar Bagan	xiv
Daftar Simbol dan Singkatan	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Balakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA	12
2.1 Kajian Terdahulu	12
2.2 Pelayanan Publik	17
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	21
2.2.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	22
2.2.4 Azaz Pelayanan Publik	24
2.2.5 Standar Pelayanan Publik	26
2.2.6 Prinsip Pelayanan Publik	27
2.2.7 Kualitas Pelayanan Publik	28
2.3 Manajemen Pelayanan Publik	20
2.3.1 Pengertian Manajemen Pelayanan Publik.....	30

2.4 Inovasi Pelayanan Publik.....	31
2.4.1 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik.....	31
2.4.2 Layanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	32
2.4.3 Inovasi Pada Layanan Administrasi Kependudukan Di masa Covid-19	34
2.5 Kerangka Berfikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Penelitian Kualitatif.....	41
3.2 Lokasi Penelitian	42
3.3 Fokus Penelitian.....	43
3.4 Pemilihan Informan	43
3.5 Data.....	45
3.5.1 Data Primer	45
3.5.2 Data Skunder.....	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	46
3.6.1 Wawancara.....	46
3.6.2 Studi Pustaka.....	46
3.7 Analisis Data.....	46
3.7.1 Reduksi Data.....	47
3.7.2 Penyajian Data	48
3.7.3 Kesimpulan	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	49
4.1 Lokasi Penelitian	49
4.1.1 Kabupaten Malang	49
4.1.2 Gambaran Umum Dispendukcapil Kabupaten Malang	52
4.1.3 Letak Geografis Dispendukcapil Kabupaten Malang	55
4.1.4 Dokumen Administrasi Kependudukan E-KTP Dispendukcapil Kabupaten Malang	57
4.1.5 Tugas Pokok Dan Fungsi Dispendukcapil Kabupaten Malang	58
4.1.6 Visi Dan Misi Dispendukcapil Kabupaten Malang	61
4.1.7 Struktuk Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Malang	62
4.2 Hasil Penelitian.....	63

4.2.1 Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebelum dan Sesudah Pandemi Covid-19	64
4.2.1.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebelum Pandemi Covid-19 melalui Inovasi SIPADUKA	64
4.2.1.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan Sesudah Pandemi Covid-19 melalui Inovasi Desaku Tuntas	67
4.2.1.3 Perbedaan Inovasi SIPADUKA dan Desaku Tuntas.....	70
4.2.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Inovasi Desaku Tuntas Selama Pandemi Covid-19.....	72
4.2.3 Kemudahan Pelayanan E-KTP melalui Inovasi Desaku Tuntas Selama Pandemi Covid-19.....	75
4.2.4 Hambatan Pelayanan E-KTP melalui Inovasi Desaku Tuntas Selama Pandemi Covid-19.....	80
4.3 Pembahasan Penelitian	81
4.3.1 Implikasi Temuan Hasil Penelitian Dengan Teori Pelayanan Publik... 81	
4.3.2 Implikasi Temuan Hasil Penelitian Dengan Teori Jenis-Jenis Pelayanan Publik, Unsur-Unsur Pelayanan Publik, Azaz Pelayanan Publik, Standar Pelayanan Publik dan Prinsip Pelayanan Publik.....	88
4.3.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Publik pada Program Inovasi Desaku Tuntas.....	88
4.3.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik pada Program Inovasi Desaku Tuntas.....	89
4.3.2.3 Azaz Pelayanan Publik pada Program Inovasi Desaku Tuntas	90
4.3.2.4 Standar Pelayanan Publik pada Program Inovasi Desaku Tuntas ...	92
4.3.2.5 Prinsip Pelayanan Publik pada Program Inovasi Desaku Tuntas	94
BAB V PENUTUP	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Saran	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian Terdahulu.....	12
Tabel. 3.1 Informan Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Daftar Kecamatan Di Kabupaten Malang.....	51
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Kabupaten Malang Tahun 2021	54
Tabel 4.3 Data Penduduk Wajib E-KTP per Kecamatan Tahun 2021.....	57
Tabel 4.4 Struktuk Organisasi Dispendukcapil Kabupaten Malang	62
Tabel 4.5 Persentase Perekaman E-KTP per Kecamatan Tahun 2021	79



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data.....	47
Gambar 4.1 Peta Kabupaten Malang.....	50
Gambar 4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	52



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berfikir	40
-----------------------------------	----



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR SIMBOL DAN SINGKATAN

ADM	: Anjungan Dukcapil Mandiri
BIMTEK	: Bimbingan Teknis
BPKB	: Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor
BPS	: Badan Pusat Statistik
BUMD	: Badan Usaha Milik Daerah
BUMN	: Badan Usaha Milik Negara
Dispendukcapil	: Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil
E-KTP	: Kartu Tanda Penduduk Elektronik
IMB	: Ijin Mendirikan Bangunan
KASI	: Kepala Seksi
Kepmen PAN	: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
KIA	: Kartu Identitas Anak
KK	: Kartu Keluarga
NIK	: Nomor Induk Kependudukan
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
RT	: Rukun Tetanga
RW	: Rukun Warga
SDM	: Sumber Daya Manusia
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
SIM	: Surat Izin Mengemudi
SIPADUKA	: Sistem Pelayanan Adminduk Jalur Khusus <i>Chatting</i>
SKKT	: Surat Keterangan Tempat Tinggal
SP	: Sensus Penduduk
STNK	: Surat Tanda Nomor Kendaraan
WA	: <i>Whatsapp</i>
WNA	: Warga Negara Asing

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu ruang lingkup yang sangat luas, tidak hanya terbatas dalam arti pelayanan sempit, yakni pada proses pelayanan tatap muka antara unsur yang melayani (pegawai pemerintah) dan yang di layani (masyarakat).

Pelayanan publik sendiri ialah jembatan antara hubungan pemerintah dan masyarakat dalam hal pemenuhan kebutuhan administrasi masyarakat. Maka pelayanan publik sebenarnya adalah hubungan timbal balik antara pihak instansi dan masyarakat.

Menurut Sinambela dalam (Paslong, 2013: 128) pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (dalam Anggelita, *et al.* 2019). Sedangkan menurut Widodo Joko dalam Sadhana (2010: 13) Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Maka pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dalam memenuhi keperluan masyarakat terkait dengan kebutuhan administrasi pengguna yang dibutuhkan pada organisasi publik dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Jika artikan lebih khusus terkait pelayanan publik itu sendiri ialah memberikan hak dasar kepada masyarakat

berdasarkan kepentingannya dari aparatur negara menurut peraturan perundang-undangan.

Dalam pandangan Dwiyanto (2011: 128) pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan menurut Surjadi (2012: 7) pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public.

Menurut Sinambela dalam (Harbani Pasolong, 2016: 128) yang mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang telah memenuhi standar pelayanan bearti pemerintah telah mewujudkan kualitas pelayanan yang memenuhi harapan masyarakat serta menuju kearah pelayanan yang lebih prima.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pada Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Propinsi Jawa Timur yaitu pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan ha-hak dasar

setiap warga negara adan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggra pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik.

Salah satu pelayanan publik adalah bidang administrasi kependudukan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan merupakan subtansi yang mendasar dibidang administrasi kependudukan dengan tujuan untuk meningkatkan efektifitas pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Dalam hal ini Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi kependudukan menjelaskan Elektronik KTP (E-KTP) atau kartu tanda penduduk elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi ataupun teknologi informasi dengan berbasis pada *database* kependudukan nasional. Penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup. Nomor NIK yang ada di E-KTP nantinya akan dijadikan dasar dalam penerbitan paspor, Surat Izin Mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), Polis Asuransi, Sertifikat atas Hak Tanah dan penerbitan domunen identitas lainnya. Dengan hadirnya Undang-Undang ini, masyarakat berharap akan lebih mudah dan cepat dalam proses penerbitan E-KTP pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil).

Untuk mendukung peran pemerintah daerah dalam mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini upaya peningkatan kualitas

pelayanan administrasi di Dispendukcapil Kabupaten Malang dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan publik kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, terbuka dan tidak diskriminasi. Adapun cara mengoptimalkan pelayanan publik dengan melibatkan masyarakat yang tujuan memaksimalkan pelayanan publik yang sudah berlaku. Misalnya, seperti hasil survei terhadap kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang sudah berlaku, sehingga hasil itu menjadi bahan evaluasi pihak penyelenggara pelayanan publik.

Inovasi adalah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya. Itu tidak terlalu penting, sejauh menyangkut perilaku manusia, terlepas dari apakah ide “obyektif” atau tidak, yang baru diukur dengan selang waktu sejak pertama kali digunakan atau ditemukan. Kebaruan gagasan yang dirasakan untuk individu menentukan reaksinya terhadapnya. Jika sebuah ide tampak baru bagi individu, itu adalah sebuah inovasi (Everett M. Rogers, 2003).

Sedangkan Suwarno (2008: 17) menjelaskan bahwa inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Dari pengertian diatas dapat diartikan bahwa inovasi adalah proses produk, ide, gagasan, atau objek yang baru dimana kebaruan gagasan itu dapat dirasan oleh individu, maupun organisasi.

Inovasi telah memiliki landasan hukumnya dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah yang terdapat bab khusus mengenai inovasi daerah. Pasal 386 ayat 1 menyatakan bahwa “Dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat

melakukan inovasi”, ayat 2 menyatakan bahwa “Inovasi sebagaimana dimaksud pada ayat 1 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah”. Inovasi yang dimaksud dalam pasal 386 adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan pemerintah daerah. Bentuk pembaharuan yang dimaksud antara lain penerapan hasil ilmu pengetahuan dan teknologi dan temuan baru dalam penyelenggaraan pemerintahan. Inovasi merupakan sebuah penemuan baru, teknologi baru atau pun pengembangan teknologi atau produk lama yang memiliki tujuan untuk mengembangkan atau menemukan ilmu pengetahuan.

Sedangkan West dan Farr dalam (Ancok, 2012: 34) mengatakan bahwa inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya untuk memberikan keuntungan individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat. Menurut Barney dan Hesterley dalam (Sunandar, 2018) inovasi dapat didefinisikan menjadi ide-ide baru dan menjadikannya dapat digunakan dalam praktek secara luas (Hamrun, *et al.* 2020). Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwan inovasi adalah suatu ide, gagasan, produk yang baru untuk diterapkan kepada individu, organisasi, dan masyarakat dimana dapat membawa keuntungan dan dapat diimplementasikan dalam praktek secara luas.

Dalam konteks Indonesia, sejak pandemi Covid-19 menyebar sangat berdampak pada pelaksanaan pelayanan publik, sosial dan ekonomi. Dimasa pandemi Covid-19 setiap instansi pemerintah tetap memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam hal itu, pemerintah merespon dengan sebuah ketetapan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan secara *daring*. Hal tersebut menjelaskan bahwa

pelayanan administrasi kependudukan berbasis daring yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 pasal 79 A yang menyebutkan pengurusan dan penerbitan Dokumen Kependudukan tidak dipungut biaya, proses pelayanan yang rumit sehingga terkesan berbelit-belit, pelayanan yang ada membutuhkan waktu lama, dan masyarakat yang datang dari jarak yang cukup jauh dari tempat penerbitan dokumen kependudukan. Pada masa Covid-19 ini juga semua bentuk pelayanan publik dari tatap muka menjadi serba *online*. Sehingga instansi pemerintah dituntut untuk memanfaatkan teknologi dan informasi dalam menjalankan sistem pelayanan publik.

Salah satu lembaga instansi pemerintah yang tetap memberikan pelayanan publik kepada masyarakat ialah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Malang. Selama masa pembatasan pelayanan tatap muka saat pandemi Covid-19, di Dispendukcapil sudah melaksanakan proses pelayanan publik secara *online*, namun tetap sesuai dengan protokol kesehatan Covid-19. Dispendukcapil sangat memperhatikan standart pelayanan disini terlebih pada masa pandemi Covid-19 sekarang ini.

Dispendukcapil Kabupaten Malang merupakan salah satu organisasi Pemerintah Daerah yang dapat menerbitkan administrasi peduduk meliputi Penerbitan Surat Keterangan Pindah, Penerbitan Surat Keterangan Tempat Tinggal (SKKT), Kartu Identitas Anak (KIA), Penerbitan Kartu Tanda Penduduk (E-KTP), Penerbitan Kartu Keluarga (KK) dll. Selanjutnya dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dispendukcapil Kabupaten Malang harus memberikan pelayanan administrasi yang dapat memuaskan masyarakat Kabupaten Malang.

Tetapi yang menjadi fokus peneliti dalam penelitian ini adalah pelayanan publik e-KTP di masa pandemi Covid-19 di Dispendukcapil Kabupaten Malang.

Dispendukcapil Kabupaten Malang ialah lembaga pemerintah mengelola persoalan administrasi penduduk yang terdapat di Kabupaten Malang. Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Alasan diterapkannya Perda tersebut pastinya akan berupaya memperoleh data penduduk serta pemetaan yang akurat serta melihat kemajuan dari pemerintah untuk menanggulangi permasalahan yang sedang dihadapi publik.

Sebelum inovasi Desaku Tuntas, Dispendukcapil Kabupaten Malang mengembangkan sebuah inovasi yang dapat memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan yaitu inovasi Sistem Pelayanan Adminduk Jalur Khusus *Chatting* (SIPADUKA). Inovasi SIPADUKA yang dikembangkan Dispendukcapil Kabupaten Malang guna memanipulasi pelayanan tatap muka. SIPADUKA adalah sistem pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan dengan memanfaatkan aplikasi *Whatsapp* dimana warga tinggal mengirim syarat dokumen adminduk yang diajukan ke nomor *Whatsapp* yang disediakan. Berkas adminduk yang dikirim berupa foto atau *scan* setelah itu pemohon mendapatkan nomor atau resi pengambilan, selanjutnya berkas pengajuan dikirim ke kantor Dispendukcapil Kabupaten Malang melalui PT. Pos Indonesia dan bila berkas telah selesai maka pemohon tinggal mengambil dokumen kependudukan ke Kecamatan setempat.

Dalam menjalankan program inovasi SIPADUKA ini, Dispendukcapil Kabupaten Malang yang memanfaatkan aplikasi *Whatsapp* sebagai media dalam

pengurusan administrasi kependudukan begitu simpel karena syarat dan prosedur tidak begitu menyulitkan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan. Namun yang menjadi perbendaan inovasi SIPADUKA dan inovasi lain salah satunya adalah inovasi Desaku Tuntas yaitu terkait prosedurnya. Prosedur dari inovasi SIPADUKA yaitu dalam pengurusan administrasi kependudukan masyarakat masih mengurusnya secara sendiri tanpa ada mentor dari desa yang ataupun dari Dispendukcapil Kabupaten Malang yang bersedia memandu masyarakat sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam pembuatan administrasi kependudukan dan inovasi SIPADUKA ini, Dispendukcapil Kabupaten Malang hanya menyediakan satu media sebagai alat bagi masyarakat yaitu *Whatsapp* dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Dispendukcapil selama masa pembatasan pelayanan tatap muka saat pandemi Covid-19 dari berbagai banyak inovasi itu sendiri salah satunya terdapat inovasi “Desaku Tuntas”. Desaku Tuntas yaitu inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bekerjasama dengan Desa/Kelurahan. Setiap Desa/Kelurahan menunjuk satu orang Kader Sadar Adminduk sebagai operator yang bertugas membantu Dispendukcapil Kabupaten Malang untuk melayani masyarakat Desa/Kelurahan dalam kepengurusan dokumen kependudukan secara *online* dan mensosialisasikan semua kebijakan yang ada di Dispendukcapil Kabupaten Malang.

Inovasi Desaku Tuntas ini sangat memudahkan masyarakat dalam pengurusan data administrasi kependudukan selama masa pandemi Covid-19. Kerana dalam pelayanan administrasi masyarakat tidak jauh-jauh ke kantor Kecamatan atau Dispendukcapil Kabupaten Malang cukup dengan mendatangi kantor desa setempat

dan nanti akan dibantu langsung oleh petugas Kader Adminduk yang sudah ditunjuk dari Desa setempat. Inovasi Desaku Tuntas yang sudah memiliki Kader Adminduk sebagai operator yang bertugas membantu Dispendukcapil Kabupaten Malang sehingga hal itu menjadi nilai positif sendiri dari Inovasi Desaku Tuntas dalam pengurusan administrasi kependudukan bagi masyarakat selama masa pandemi Covid-19.

Berdasarkan Sensus Penduduk tahun 2020 (SP 2020) mencatat penduduk Kabupaten Malang pada bulan September 2020 sebesar 2.654.448 jiwa. Dalam jangka sepuluh tahun terakhir, yaitu tahun 2010 hingga 2020, jumlah penduduk Kabupaten Malang mengalami penambahan sekitar 208.230 jiwa atau rata-rata 21 ribu setiap tahun. Dengan jumlah masyarakat yang besar kemungkinan bisa mengakibatkan dinamika penduduk yang memerlukan kepedulian utama dari pemerintah. Dari 2.654.448 jiwa penduduk Kabupaten Malang sejumlah 94.14 persen atau sekitar 2.498.976 penduduk berdomisili sesuai KK/KTP. Sementara 5.86 persen atau sekitar 155.472 jiwa penduduk lainnya berdomisili tidak sesuai KK/KTP. Jumlah penduduk laki-laki di Kabupaten Malang hasil SP 2020 sebanyak 1.337.805 orang, atau 50,40 persen dari total penduduk. Sementara jumlah penduduk perempuan di Kabupaten Malang hasil SP2020 sebanyak 1.316.643 orang, atau 49,60 persen dari total penduduk (BPS Kabupaten Malang, 2020).

Dari data sensus penduduk tahun 2020 diatas dapat kita lihat bahwa jumlah penduduk Kabupaten Malang tiap tahun mengalami kenaikan. Hasil sensus penduduk tahun 2020 diatas sangat juga berpengaruh sekali dalam rangka menertibkan administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan

data yang akurat dan terkini salah satunya adalah program E-KTP. Oleh sebab itu, disaat pandemic Covid-19 seperti ini perlu adanya inovasi yang baik dan dapat diformulasikan dengan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Sesuai dengan latar belakang diatas peneliti tertarik mengambil judul **Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Desaku Tuntas” Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Pada Dispendukcapil Kabupaten Malang)**. Jadi Dispendukcapil Kabupaten Malang adalah objek dalam melakukan penelitian agar mengetahui bagaimana pelaksanaan serta inovasi yang dilakukan dalam proses pelayanan publik e-KTP di masa pandemi Covid-19 ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang ada, maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang di masa pandemi Covid-19?
- b. Bagaimana penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan “Desaku Tuntas” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang di masa pandemi Covid-19?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah peneliti, tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan publik E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang di masa pandemi Covid-19.

- b. Untuk mengetahui penerapan inovasi “Desaku Tuntas” yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang di masa pandemi Covid-19.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat kepada pihak secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat tersebut adalah:

- a. Bagi Peneliti
Sebagai sumbangsih dalam pengembangan khasanah ilmu pengetahuan tentang proses pelayanan publik selama Covid-19, serta berkontribusi penuh bagi pengembangan teori-teori ilmu sosial khususnya Ilmu Pemerintahan.
- b. Bagi Pemerintah
Sebagai bahan pertimbangan dan sumbangan pemikiran guna meningkatkan proses pelayanan publik selama Covid-19 agar semakin mempermudah masyarakat.
- c. Bagi Masyarakat
Penelitian ini dapat dijadikan sumber atau informasi terkait dengan pelaksanaan pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Malang dalam melayani masyarakat sebagaimana mestinya.

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT