

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai inovasi Desaku Tuntas di Dispendukcapil Kabupaten Malang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pelayanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang melalui inovasi Desaku Tuntas semasa pandemi Covid-19 sudah cukup baik. Mulai dari bagian Pembuatan E-KTP, KIA, KK, Akta Kematian, Akta Kelahiran, dan Surat Pindah. Pelaksanaan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang semasa pandemi Covid-19 ini berubah setelah adanya pandemi Covid-19, pelaksanaan setelah adanya pandemi Covid-19 banyak dilaksanakan secara *online* jadi untuk pelayanan publik secara tatap muka sangat dikurangi berfungsi untuk meminimalisir aktifitas masyarakat yang bolak balik ke Dispendukcapil Kabupaten Malang.

Inovasi Desaku Tuntas yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang di saat pandemi Covid-19 ini sudah baik dan terstruktur pelaksanaannya. Bahkan pelayanan yang biasanya memakan waktu lama disaat pandemi Covid-19 ini bisa memangkas waktu, karena inovasi Desaku Tuntas yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang ini sudah cepat dan pelaksanaannya pun juga *online*. Inovasi Desaku Tuntas yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil Kabupaten Malang ini juga menguntungkan bagi para pengguna pelayanan publik di Dispendukcapil Kabupaten Malang dan juga tentunya para pegawai yang bekerja di bagian pelayanan Dispendukcapil Kabupaten Malang.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas mengenai inovasi pelayanan publik yaitu Inovasi Desaku Tuntas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak Dispendukcapil Kabupaten Malang sebaiknya menambah fasilitas pendukung, misalnya dengan memfasilitasi alat *signature pad*, *fingerprint scanner*, *iris scanner*, kamera, kain untuk latar foto, yang diperlukan sebagai alat penunjang kegiatan pelayanan pengurusan permohonan penerbitan E-KTP, sehingga pihak desa dapat melakukan perekaman E-KTP di Desa setempat.
2. Pihak Dispendukcapil Kabupaten Malang perlu menambahkan petugas Operator Desa yang masih terbilang kurang, sehingga masyarakat semakin mudah dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan di Desa.
3. Pihak Dispendukcapil Kabupaten Malang perlu melakukan sosialisasi lagi kepada masyarakat tentang program inovasi Desaku Tuntas, dengan tujuan pengurusan E-KTP secara *online* bisa berjalan dengan efektif.
4. Pihak Dispendukcapil Kabupaten Malang, perlu mengadakan BIMTEK (Bimbingan Teknis) kepada seluruh operator desa yang telah menerapkan program Inovasi Desaku Tuntas guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM) dalam pengoprasian komputer.

**RADEN RAHMAT**

**DAFTAR PUSTAKA****Buku:**

- Agus Dwiyanto. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agus, Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Agus, Dwiyanto. 2009. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Ancok, D. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.
- Bharata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Gramedia Pusat.
- Devenport, Thomas H. 1996. *Inovasi Proses: Rekayasa-Ulang Pekerjaan Melalui Teknologi Informasi*. Jakarta Barat: Binaputra Aksara.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hendryadi, *et al.* 2019. *Metode Penelitian, Pedoman Penelitian Bisnis Dan Akademik*. Jakarta: LPMP Imperium.
- Indrajani. 2018. *Database Systems All In One Theory, Practice, And Case Study*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Indriantoro, Nur dan Bambang Supomo. 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler. 2003. *Manajemen Pemasaran: Jilid Satu*. Jakarta: PT. Indeks Kelompok Gramedia.
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. *System Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Buku 3. Jakarta: LAN.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong Lexy J. 2009. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bnadung: Rosda
- Mukarom, Zaenal dan Muhibdin Wijaya Laksana. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government end Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.

- Pasolong, Harbani. 2016. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Rogers, Everett M. 2003. Diffusion Of Innovations Fifth Edition. New York: The Free Press.
- Sadhana, Kridawati. 2010. Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Malang: CV. Citrab.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2014. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Skelcher, Chris. 1992. *Managing for Service Quality*. London: Longman Group, U.K.Lpd.
- Sugiono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kualitatif Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif dan Konstruktif. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Refika Aditama.
- Susiani, Dina. 2019. Buku Ajar Administrasi Negara. Jember: CV. Putaka Abadi.
- Suwarno, Y. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Thoaha, Miftah. 2001. Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. 2013. Metode Penelitian Untuk Skripsi Dan Tesis. Jakarta: Rajawali.

#### **Jurnal:**

- Djamrut, Dayang Erawati. 2015. Inovasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *e-Jurnal Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3, No. 3. [https://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2015/10/Jurnal%20DayangG%20FIX%20\(10-16-15-03-00-50\).pdf](https://ejournal.ip.fisipunmul.ac.id/site/wpcontent/uploads/2015/10/Jurnal%20DayangG%20FIX%20(10-16-15-03-00-50).pdf)
- Guzman, Kurniawan Candra dan Nina Oktarina. 2018. “Strategi Kominikasi Eksternal Untuk Menunjang Citra Lembaga”. *Economic Education Analysis Jurnal*. <https://journal.unnes.ac.id/sju/index.php/eeaj/article/download/22882/10796/>
- Hamrun, dkk. 2020. “Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Brigade Siaga Bencana Di Kabupaten Bantaeng”. Sulawesi Selatan. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, Vol. 6, No. 2 <http://jurnal.unsil.ac.id/index.php/jipp/article/view/HNKRAT>
- Junior, Marten Prasetyo. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/download/12292/11942>

Paath, Anggelita, dkk. 2019. "Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado". *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, Vol. 3, No. 3  
[https://scholar.google.co.id/scholar?q=skripsi+manajemen+pelayanan+publik&hl=id&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar#d=gs\\_qabs&t=1652577068544&u=%23p%3D3xzBMuTrbPsJ](https://scholar.google.co.id/scholar?q=skripsi+manajemen+pelayanan+publik&hl=id&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar#d=gs_qabs&t=1652577068544&u=%23p%3D3xzBMuTrbPsJ)

Ristiani, Yunari Ida. 2020. "Manajemen Pelayanan Publik Pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Propinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, Vol. XI, No. 2  
<https://journal.ikopin.ac.id/index.php/coopetition/article/view/116/92>

Sari, Andini Dwi Pamulat, Azis Fathoni dan Heru Sri Wulan. 2020. "Increasing The Productivity Of Small and Medium Micro Businesses (UMKM) Throught Increasing The Human Resource Competency (SDM) At Ud Mandiri Pringapus". *Jurnal of Management*, Vol. 6, No. 1  
<http://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/download/1477/1436>

Sumarli. 2020. Kepemimpinan Dan Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Negara*, Vol. 2, No. 1  
<https://ejournal.uniks.ac.id/index.php/YUDABBIRU/article/view/583/324>

Suryantoro, dkk. 2020. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, Vol. 3, No. 2  
[https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/download/42/38/#:~:text=Selanjutnya%2C%20Kasmir%20\(2006%3A34,%3B%20\(4\)%20Mampu%20melayani%20secara](https://jurnal.stiamak.ac.id/index.php/jbh/article/download/42/38/#:~:text=Selanjutnya%2C%20Kasmir%20(2006%3A34,%3B%20(4)%20Mampu%20melayani%20secara)

Tamami. 2020. Kualitas Pelayanan Disektor Publik Dalam Perspektif NSP. JPAP. *Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, Vol. 6, No. 1  
<http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/3057>

Tiaranika, Usy dan Maesaroh. 2021. Inovasi Pelayanan SUPERONE (Surat Pengantar Online). *Journal of Public Policy And Management Review*, Vol. 10, No. 1  
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/29788/24938>

Yupita, Dewi Cinta Lestari. 2017. "Pelayanan Kantor Desa Beji Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Terhadap Masyarakat". *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Vol. 6, No. 3  
[https://scholar.google.co.id/scholar?q=jurnal+mahmudi+2015+pelayanan+publik&hl=id&as\\_sdt=0&as\\_vis=1&oi=scholar#d=gs\\_qabs&t=1652585741092&u=%23p%3DGOP2UBK77QIJ](https://scholar.google.co.id/scholar?q=jurnal+mahmudi+2015+pelayanan+publik&hl=id&as_sdt=0&as_vis=1&oi=scholar#d=gs_qabs&t=1652585741092&u=%23p%3DGOP2UBK77QIJ)

### Skripsi:

Kuswati, Ratna Esa. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunung Kidul. Yogyakarta.  
[https://eprints.uny.ac.id/56050/1/29.SKRIPSI%20FULL\\_RATNA%20ESA%20KUSWATI\\_12402241050.pdf](https://eprints.uny.ac.id/56050/1/29.SKRIPSI%20FULL_RATNA%20ESA%20KUSWATI_12402241050.pdf)

- Sarwinda. 2018. Pelayanan E-KTP Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Cacatan Sipil Kabupaten Gowa. [https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5457-Full\\_Text.pdf](https://digilibadmin.unismuh.ac.id/upload/5457-Full_Text.pdf)
- Vellayati, Widya Arum. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. Jawa Tengah. [https://eprints.uny.ac.id/56238/1/04.%20SKRIPSI Widya%20Arum%20Vellayati 13802241017 Pendidikan%20Administrasi%20Perkantoran Fakultas%20Ekonomi.pdf](https://eprints.uny.ac.id/56238/1/04.%20SKRIPSI%20Widya%20Arum%20Vellayati%2013802241017%20Pendidikan%20Administrasi%20Perkantoran%20Fakultas%20Ekonomi.pdf)
- Wulandari. 2021. Kualitas Pelayanan E-KTP Di Masa Pandemi Covid-19 Pada Dinas Kependudukan Dan Cacatan Sipil Kota Makasar. [http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/7793/2/E011171006\\_skripsi\\_06-10-2021%201-2.pdf](http://repository.unhas.ac.id/id/eprint/7793/2/E011171006_skripsi_06-10-2021%201-2.pdf)

### **Undang-Undang:**

- Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2005 tentang Pelayanan Publik di Jawa Timur.
- Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 13 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil.

**Internet:**

<https://malangkab.bps.go.id> Di akses pada tanggal 20 Februari 2022.

<https://sipp.menpan.go.id/pelayanan-publik/jawa-timur/kabupaten-malang/dinas-kependudukan-dan-pencatatan-sipil-kabupaten-malang/penerbitan-kartu-tanda-penduduk-elektronik-ktp-el> Di akses pada tanggal 29 Maret 2022.

**Wawancara:**

Wawancara Dengan Ibu Dessi selaku seksi Inovasi Pelayanan, pada hari Rabu, 13 Juli 2022.

Wawancara Dengan Mba Diana Desa Kedungpanderingan, Kepanjen selaku masyarakat pada hari Rabu, 13 Juli 2022.

Wawancara Dengan Bapak Subianto selaku seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, pada hari Kamis, 14 Juli 2022.

Wawancara Dengan Mas Rangga Desa Randuangung, Singosari selaku masyarakat, pada hari Kamis, 14 Juli 2022.

Wawancara Dengan Bapak Siswanto selaku Oprator Desa Permanu Pakisaji, Permanu pada hari Sabtu, 16 Juli 2022.

Wawancara Dengan Pak Kasto selaku Oprator Desa Karangpandan, Pakisaji, Permanu pada hari Minggu, 17 Juli 2022.

Wawancara Dengan Bapak Mustafa Desa Lawang, Lawang selaku masyarakat pada hari Selasa, 19 Juli 2022.



UNIVERSITAS ISLAM  
**RADEN RAHMAT**