

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA BATU**

**(Studi Tentang Mobil Serbaguna Pelayanan Lansia dan Disabilitas)**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



**DISUSUN OLEH:  
FEBIANA LURUK OLO  
NIM: 2018210206**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi  
MALANG  
2022**

# INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU

Febiana L. Olo, Willy T.Hardianto<sup>1</sup>, Firman Firdausi<sup>2</sup>

**Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tribhuwana  
Tunggadewi Malang 2022**

**Email: [febianaolurukolo@gmail.com](mailto:febianaolurukolo@gmail.com)**

## **Ringkasan**

Riset berikut memiliki tujuan sebagai mengetahui inovasi Mosgunpelantas dalam pelayanan publik pada Dispenduk capil Kota Batu bagi Lansia dan Penyandang Disabilitas. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. dengan pengumpulan data menggunakan observasi, mewawancarai dan mendokumentasikan. Sebagai menentukan informan memakai *Purposive Sampling*. Dengan menganalisa data dengan memakai *Data Reduction* (Reduksi Data), *Display Data* (Penyajian Data), *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan). Dengan keabsahan menggunakan triangulasi teknik. Hasil penelitian Dispenduk Capil Kota Batu membuat suatu terobosan inovasi pelayanan publik yang memberikan nama Mosgunpelantas atau Mobil Serbaguna Pelayanan Lansia dan Disabilitas dari pengusul yaitu satuan kerja Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Faktor pendukung organizational culture sudah tampak terlihat dengan adanya semangat dari pegawai Dispenduk Capil Kota Batu untuk memberikan pelayanan melalui inovasi Mosgunpelantas. Faktor penghambat Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai persyaratan prosedur pengurusan data, karakter masyarakat yang berbeda-beda, terlihat pada pelaksanaannya Inovasi Mosgunpelantas hanya menangani 4 (empat) dokumen kependudukan (KTP, KK, Akta Kelahiran dan Kematian).

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan Publik.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1.Latar Belakang**

Perkembangan dunia sekarang sangat cepat sehingga teknologi telah membuat batas antara manusia dengan kebutuhan. Dan juga dibutuhkan pada cara berinteraksi diantara pemerintah dengan masyarakat dan kecepatan pemerintah dalam melayani masyarakat. Warga Negara berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Dan warga Negara memiliki hak dalam perlindungan dan dihormati. Dengan demikian warga Negara juga berhak mengadili, menolak dan mengadili siapa saja yang secara politik bertanggung jawab atas penyediaan pelayanan (Denhart, 2013:119).

Menggunakan UU No. Menurut UU Pelayanan Publik (PSA) No. 25 Tahun 2009, “pelayanan publik” diartikan sebagai “serangkaian kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan barang dan jasa serta pelayanan administrasi dan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap masyarakat.” Pelayanan publik adalah suatu kegiatan untuk melayani seseorang yang dilayani. Pelayanan merupakan tugas pokok atau tugas pokok bagi aparatur negara, tugas yang telah dituliskan di alinea keempat UUD 1945 yang meliputi aspek aparatur negara antara lain menjamin kesejahteraan serta mewujudkan keamanan dunia.

Hal ini ditegaskan lagi dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 terkait pedoman umum layanan

publik dan kesanggupan dalam melaksanakan tugas pelayanan, harga pelayanan dan jadwal pelayanan. yang perlu diperhatikan dalam suatu pelayanan adalah bahwa pelayanan terdiri dari pelaksana dan penerima pelayanan atau pelanggan, instansi dalam memberikan pelayanan. Pelayanan yang baik diperlukan bagi setiap manusia, dan dapat dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan. Masyarakat seringkali menuntut agar pemerintah memberikan pelayanan yang prima, namun tuntutan tersebut seringkali tidak terpenuhi, sebagaimana pelayanan yang sebenarnya diberikan di birokrat sangat berbelit-belit, lambat tidak sesuai dengan standar pelayanan. (PERPUS MENPAN, 2003)

Yang menjadi dasar pemerintah dalam pelayanan, masyarakat dapat langsung menilai hasil dari kerja pemerintah yang diterimanya di karena kualitas layanan yang menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah. Keberhasilan pelayanan publik bisa dilihat dengan cara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel dapat menaikkan citra positif pemerintah di mata warganya. Publik sebagai objek layanan pemerintah yang memiliki harapan terhadap pelayanan yang baik dan profesional. (Sutopo, 2014:16).

Pemerintah memiliki kewenangan untuk menetapkan standar operasional. Padahal, pelayanan sudah menjadi fokus pemerintah. Oleh karena itu ditunjukkan dengan adanya berbagai aspirasi masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan. (Sutopo, 2014:16). Dengan kondisi pelayanan yang kurang membaik di suatu instansi, sehingga pemerintah sebagai layanan harus memberi pelayanan kepada masyarakat harus menjalankan dengan baik. Sebagai pelaksana dari UU No. 25 Tahun 2005 pasal 7 ayat (4) tentang layanan publik, tahun 2014 menetapkan untuk upaya untuk memfokuskan kebijakan dalam melaksanakan kebijakan yang berkelanjutan dalam mengembangkan pelayanan yang baik. (Rianandita, Riska, & Melina, 2021:70).

DispendukCapil Kota Batu membuat semacam inovasi Mosque Pelantas (Mobil Serba Guna Pelayanan Lansia dan Disabilitas). Inovasi Mosgunpelantas ini bertujuan untuk melayani semua pembuatan atau pendaftaran dokumen kependudukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang baik, khususnya dengan mempermudah dan mempercepat pengurusan KTP, KK, Akta Kelahiran, dan Kematian melalui pelayanan administrasi. inovasi Mosgunpelantas ini akan memungkinkan peningkatan partisipasi lansia dan penyandang disabilitas serta kesadaran tertib administrasi.mosgunpelantas berdampak pada implementasi inovasi. Sehingga inovasi pelayanan publik Mosgunpelantas diberikan oleh Dispendukcapil Kota Batu dapat dilihat melalui implementasi inovasi tersebut. (Ardi, 2019:15)

Permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan publik mengenai pelayanan diterima oleh masyarakat seringkali selalu diabaikan. Seharusnya masyarakat yang harus menjadi objek pelayanan pemerintah, sehingga harus mengikuti aturan pemerintah. Hal ini terjadi karena seringkali lebih mendominasi pada kekuasaan semata. (Neneng, 2016:2). Penyelenggaraan pelayanan publik dan pemerintah harus memberikan pelayanan yang berkualitas agar tidak hanya mempengaruhi kekuatan masyarakat tetapi juga potensi investasi di suatu daerah karena kesadaran masyarakat terhadap pelayanan publik semakin meningkat. pasti akan kehilangan minat berinvestasi jika layanan terus membingungkan, tidak responsif, dan membingungkan. (Maysara, Hasim, 2021:216).

Dispenduk Capil Kota Batu merupakan salah satu objek penelitian mengenai layanan yang diberikan untuk masyarakat. Dispenduk Capil Kota Batu satu sekretariat dan tiga bidang. Pertama, PIAK (pengelolaan informasi administrasi kependudukan) melayani bagian data. Kedua, DAFDUK (bidang Pendaftaran Penduduk) melayani biografi kependudukan, kartu keluarga, e-KTP, KIA, SKPWNI, SKPWNA, pindah

pendatang, tempat tinggal, kelahiran, lahir mati, pembatalan perkawinan dan perceraian, akta kematian, pengangkatan anak, surat pernyataan kewarganegaraan, Suket Pengganti KTP, dan Suket untuk Pencatatan Sipil. Ketiga, Capil (Pencatatan Sipil) menerbitkan akta kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian, serta akta pengakuan dan pengesahan anak. 2020) Dispendukcapil

Pengabdian kepada masyarakat menghadapi sejumlah tantangan karena penduduk Kota Batu yang beragam. (Nimas, Slamet, & Roni, 2020:60). Yaitu, masih kurangnya pengetahuan masyarakat tentang cara pembuatan dokumen, oleh karena itu menyebabkan kendala dalam pencatatan data identitas kependudukan. Kedua, kurangnya blangko dokumen. Ketiga, akses pelayanan di Dispenduk Kota Batu bagi lansia dan penyandang disabilitas. (Dispendukcapil, 2020). Mengingat hal tersebut di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian. “Inovasi Pelayanan Mosgunpelantas dalam Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota (studi tentang mobil serbaguna pelayanan Lansia dan Penyandang Disabilitas)”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Mengingat penjelasan yang sudah terpaparkan sehingga peneliti tertarik merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan inovasi layanan publik pada Dispenduk capil kota Batu?
2. Apa yang menjadi faktor yang mendukung dan menghambat dalam inovasi layanan publik pada Dispenduk capil Kota Batu?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah diatas poeneliti bertujuan untuk mengetahui tentang inovasi, sebagai berikut:

1. Untuk dapat mengetahui inovasi pelayanan publik pada Dispenduk capil Kota Batu.
2. Untuk dapat mengetahui faktor yang mendukung dan menghambat dalam inovasi layanan publik pada Dispenduk capil Kota Batu.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Akademis

Riset berikut bisa menjadikan kemanfaatan sebagai menambahkan referensi pada Sebuah informasi dan wawasan untuk yang membutuhkannya terkait inovasi pelayanan publik pada DispendukCapil kota batu (studi tentang mobil serbaguna pelayanan lansia dan disabilitas) dan menjadikan literatur untuk perkembangan ilmu sosial dan politik.

2. Manfaat praktis

Harapannya riset berikut bisa merekomendasi pada pemerintah Kota Batu terkait inovasi pelayanan publik pada Dispenduk capil Kota Batu (studi tentang mobil serbaguna pelayanan lansia dan disabilitas). Dan juga dapat memberikan pemahaman yang berguna bagi masyarakat kota Batu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Athoillah, H. M. Anton. 2010. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Pustaka Setia.  
Binawakya.Vol.13. No. 8
- Denhardt, Janet dan Denhardt, Robert. 2013. *Pelayanan Publik Baru*. Sidorejo:  
Kreasi Wacana.
- Elkesaki A. R, dkk. 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kota Bandung*.Vol.5. No.1.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT. RAJAGRAFFINDO  
PERSADA.
- Kooiman, Jan. 1993.*Modern Governance.: New Government-Society Interaction*.  
*Sage Publication*. London.
- Lidia Leka Meti. 2020.*Peran Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota  
Batu Untuk Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Dalam Pelayanan Pembuatan  
Akta Kelahiran*.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Sekolah Tinggi  
Ilmu Manajemen YKPN.
- Maysara, Hasim As'ari. 2021. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sitem Aplikasi  
Potensi Investasi (SIAPI) DI Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu  
Pintu Kota Dumai*. Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi  
Publik.Vol.3.No.3.hal.215-226.
- Mukarom, Zaenal dan Laksana Wijaya, Muhabudin. 2018. *Manajemen Pelayanan  
Publik*.Bandung: CV. PUSTAKA SETIA.
- Muluk, Khairul. 2008. *Know ledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintah  
Daerah*. Malang: FIA UNIBRAW.

Muluk, Khairul. 2009. *Peta Konsep Desentralisasi dan Pemerintahan Daerah*. Surabaya: ITS Press.

Moenek, Suwanda. 2019. *Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.

Junior P. M.2016. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perizinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang)*.

Nimas Aulia N. Pratama, Slamet Muchsin, Roni P. Widodo.2020. *Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu*. Jurnal Respon Publik.Vol.14.No.4.hal.59-69.

Peraturan Menteri PARRB Nomor 89 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Jaringan Inovasi Pelayanan Publik. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik.Vol. 6. No. 2.

Peraturan Pemerintahan Nomor 101 Tahun 2000.

Permen PANRB Nomor 89 Tahun 2020 tentang Inovasi Pelayanan Publik.

Rizvanda Meyliano D. Putra. 2018. *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health Di Kota Surabaya)*.

Rogers, Everett M. 2003.*Diffution Of Innovation*.Five Edition.New York.Fret Press.

Rauf. Rahyunir. 2018. *Penyelenggaraan Pemerintah Daerah (Dekonsentrasi, Desentralisasi, dan Tugas Pembantunya)*. Yogyakarta: NusaMedia.

Siti Yiliana M. Yusuf. 2019. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E government Pada Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram*. Jurnal Binawaya.Vol.13. No. 8.

Sugiyono. 2021. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA CV

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 21

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2006.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dera Izhar, 2019. Moral Dan Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. (Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik).Vo.3.No.1.

[Https://ejournal.unibba.ac.id](https://ejournal.unibba.ac.id)