

**PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK INOVASI
SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT
(SIMPELMAS)
(Studi Di Kelurahan Songgokerto Kecamatan Batu Kota Batu)**

SKRIPSI



**Oleh :
YULIANA KADIWANO
NIM 2016210197**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG
2020**

RINGKASAN

Inovasi sangat berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan dari inovasi adalah mendorong pemerintah untuk memperbaiki pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan standar Pelayanan Publik Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (SIMPELMAS) serta menganalisis dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi Pelaksanaan standar Pelayanan Publik Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (SIMPELMAS) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Standar pelayanan yang ada seperti prosedur pelayanan yang mudah dipahami, jangka waktu penyelesaian pelayanan terbilang cepat, tidak adanya pungutan biaya pelayanan. Dalam penelitian ini juga ditemukan faktor pendukung yang berupa cara mengakses Inovasi SIMPELMAS sangat mudah serta tidak membutuhkan waktu lama. Faktor penghambatnya kurangnya sosialisasi ke masyarakat serta jaringan internet yang masih sangat kurang.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi SIMPELMAS

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Sejalan dengan perkembangan teknologi, Pemerintah terus berupaya berinovasi dalam menghadirkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Inovasi yang dilakukan ini bermacam-macam, mulai dari inovasi sistem pelayanan, produk layanan, bahkan pengelolaan organisasi. Sebagai dampak modernisasi teknologi, mau tidak mau pemerintah harus memanfaatkan teknologi elektronik sebagai media pelayanan publik agar lebih dinamis dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Melalui pemanfaatan media elektronik diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang lebih modern. Pemerintah mengadopsi sistem teknologi dan komunikasi dalam penyediaan kepentingan publik, yang dikenal dengan *e-governance*. *e-governance* adalah bentuk penyelenggaraan pelayanan publik yang menggunakan bantuan teknologi elektronik dan internet. Tujuan dari kebijakan ini sebagai upaya perbaikan kualitas pelayanan yang ada selama ini yang dinilai kurang transparansi, efektif dan efisien.

Pemerintah Kota Batu memberikan terobosan baru untuk pelayanan publik khususnya di Kelurahan Senggokerto. Dimana inovasi tersebut dinamakan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (SIMPELMAS). Inovasi SIMPELMAS adalah program berbasis online dimana masyarakat cukup memasukkan nomor induk kependudukan (NIK). Ada pula pelayanan

segala surat misalnya surat kehilangan dokumen, surat keterangan kelahiran, dan surat kematian.

Pelayanan administrasi ini bisa diakses melalui laman, www.songgokertokel.batukota.go.id. Akan terdapat informasi terkait jumlah kepala keluarga, jumlah masyarakat, hingga penjelasan tentang Kelurahan Songgokerto dan sebagainya. Masyarakat bisa memanfaatkan keperluan surat-menyurat secara online kapanpun dan dimanapun bisa dibuka. Tujuan diadakan inovasi tersebut agar masyarakat dapat merasakan kehadiran pemerintah ditengah-tengah masyarakat di era digitalisasi ini, sekaligus menjadi awal yang baik untuk memajukan Kelurahan Songgokerto.

Dengan demikian pengadaan inovasi pelayanan tersebut sangat diperlukan oleh masyarakat karena dengan adanya inovasi tersebut dapat mempermudah masyarakat untuk mengakses informasi yang berkaitan dengan Kelurahan tersebut dan juga diharapkan mampu memperbaiki sistem prosedur pelaksanaan pelayanan publik.

Namun karena minimnya pengetahuan masyarakat akan perkembangan teknologi informasi sehingga menjadi penghambat jalannya Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat, belum ada sosialisasi mengenai SIMPELMAS, ketidaktahuan masyarakat mengenai SIMPELMAS, selain itu juga jaringan listrik dan jaringan internet menjadi kendala. Hal ini sesuai dengan masalah yang diteliti oleh Pebriani & Rohman (2019) juga menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan dengan menggunakan

kemajuan teknologi juga sangat efektif. Namun demikian, inovasi ini masih mengalami beberapa kendala seperti aplikasi dan jaringan internet yang belum maksimal dan minimnya pengetahuan masyarakat dalam pemahaman dan penggunaan teknologi informasi & komunikasi yang digunakan. Sehingga berdampak pada waktu penyelesaian pelayanan yang kurang maksimal atau seringkali tidak sesuai dengan yang ditentukan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “PELAKSANAAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK INOVASI SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT (SIMPELMAS)”.

1.2 Rumusan Masalah

Bedasarkan latar belakang diatas, maka Peneliti dapat merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (SIMPELMAS)?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (SIMPELMAS)?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (SIMPELMAS).
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Pelaksanaan Standar Pelayanan Publik Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (SIMPELMAS).

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis

Bagi Universitas penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam penelitian selanjutnya dan dapat menambah pengetahuan bagi mahasiswa, khususnya bagi Program Studi Administrasi Publik.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan bagi mahasiswa Administrasi Publik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia kerja.

- b. Bagi Kelurahan Songgokerto Kota Malang.

Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan Inovasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (SIMPELMAS).

DAFTAR PUSTAKA

- Anatan, Lina dan Lena Ellitan. (2009). *Manajemen Inovasi (Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia)*. Penerbit, CV. Alfabeta Bandung.
- Bela Puspasari, Cahyo Sasmito. 2019. Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, (Online) Vol. 8 No. 3 2019. (<http://www.publikasi.unitri.ac.id>, diakses 25 Oktober 2019).
- Fahlefi, Zul. 2014. Penerapan Teknologi Informasi Bagi Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada BP2TP Kota Samarindah). *Jurnal Paradigma*, (online), Vol.3 No.2. Agustus 2014. (<http://www.ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>, diakses 10 Oktober 2019).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No.63 Tahun 2004 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No.63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mahmudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit dan Percetakan: Yogyakarta.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Muluk, M.R Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia
- Mulyadi, Dedy., dkk. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung : ALFABETA.
- Pasolong, Harbani. 2017. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pebriani, V., & Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(1), 122-128.
- Ramadani, Aziz. 2018. Optimalisasi Layanan, Kelurahan Songgokerto Hadirkan Simpelmas. (<http://malangvoice.com/optimalisasi-layanan-kelurahan-songgokerto-hadirkan-simpelmas/>, diakses 10 Oktober 2019)
- Sugiyono, 2015. *Metode Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Supriyanto, Eko Eddy. 2016. Kebijakan Inovasi Teknologi Informasi (IT) Melalui Program Elektronik Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan : Kajian Ilmu Pemerintahan dan Politik Daerah*, (Online)

Vol.1 No. 1. April 2016. (<http://www.ejournal.upstegal.ac.id>, diakses 10 Oktober 2019).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik.

Undang-undang Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Standar Pelayanan