

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Di banyak negara berkembang, pelayanan publik menjadi isu penting untuk dibicarakan seperti di negara Indonesia yang menjadi salah satu negara berkembang. Kemampuan dalam mengakses dan menggunakan pelayanan publik sangat mempengaruhi kesejahteraan masyarakatnya.¹ Dilihat dari pernyataan tersebut, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah harus dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat. Pada dasarnya, pemerintah memiliki tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidak hanya melakukan pelayanan kepada dirinya sendiri, melainkan juga melakukan pelayanan kepada masyarakat serta dapat menciptakan suatu kondisi yang menjadikan masyarakat mampu untuk berkembang dari segi pengetahuan dan kreatifitas untuk mencapai suatu tujuan.²

Pelayanan publik memiliki suatu makna yang berarti sebagai penyelenggara suatu layanan atau yang melayani apa yang dibutuhkan dan diperlukan oleh masyarakat berdasarkan aturan yang sah dan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintah saat ini melakukan suatu upaya dalam pelayanan publik kepada masyarakat dengan diorientasikan pada kebutuhan, kepuasan, permasalahan yang terjadi, kepentingan maupun keterlibatan masyarakat yang diberikan layanan sehingga otonomi daerah dapat melakukan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, tepat waktu dan dapat beradaptasi sekaligus dapat membangun kapasitas sumber daya manusia.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam memberikan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan

¹ Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta. Hal 178

² Rasyid, Ryaas. 2004. *Desentralisasi dalam Rangka Menunjang Pembangunan Daerah*. Jakarta: LP3ES

administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.³ Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian suatu kegiatan yang memiliki tujuan untuk memberikan jaminan dalam hal pemenuhan atau penyediaan yang dibutuhkan berkaitan dengan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Namun pada kenyataannya, berdasarkan rincian data yang diperoleh dari Ombudsman RI, pelayanan publik yang berada di Indonesia masih terdapat perilaku maladministrasi. Berikut ini data tentang dugaan maladministrasi pelayanan publik.

³ Peraturan Presiden Nomer 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Bab 1 Pasal 1

Tabel 1.1. Dugaan Maladministrasi Pelayanan Publik di Indonesia Tahun 2018

No	Laporan Dugaan Maladministrasi	Jumlah Laporan	Persentase (%)
1	Penyimpangan Prosedur	1.490	23,76%
2	Tidak Kompeten	438	6,99%
3	Permintaan Imbalan Uang, Barang dan Jasa	288	4,59%
4	Tidak Patut	250	3,99%
5	Tidak Memberikan Pelayanan	1.080	17,22%
6	Penundaan Berlarut	2.215	35,33%
7	Diskriminasi	84	1,34%
8	Penyalahgunaan Wewenang	358	5,71%
9	Konflik Kepentingan	19	0,30%
10	Berpihak	48	0,77%
Total Laporan		8.314	100%

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia. *Laporan Tahunan 2018*.

<https://www.ombudsman.go.id/publikasi/laporan.html>, diakses tanggal 21 Juni 2019 pukul 13.20

Berdasarkan pada tabel 1.1. tentang dugaan maladministrasi diketahui laporan tertinggi berkaitan dengan penundaan berlarut yang mencapai 35,33% dari keseluruhan laporan atau sekitar 2215 laporan yang tercatat. Masyarakat yang seharusnya dapat mengakses dan mendapatkan layanan publik dengan seharusnya menjadi tidak dapat terlayani dengan baik karena perilaku maladministrasi yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik.

Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik harus mampu memberikan suatu pelayanan secara optimal kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah harus berupaya agar pelayanan yang disediakan dapat menjangkau seluruh kalangan masyarakat dan memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk mengakses pelayanan yang diberikan. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih terdapat ketidaksesuaian dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan

banyaknya keluhan atau pengaduan dari masyarakat yang disampaikan melalui media elektronik maupun media cetak. Suryadi mengatakan bahwa pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk birokrasi.⁴

Berdasarkan laporan Ombudsman RI, terkait hasil tingkat penilaian kepatuhan standar pelayanan dan pelaksanaan kompetensi penyelenggaraan pada tahun 2016 mengungkapkan bahwa kepatuhan standar pelayanan publik di Indonesia masih belum maksimal. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya data dari Ombudsman RI bahwa hasil capaian tingkat kepatuhan pelayanan publik dari 25 kementerian masih sebesar 44%. Capaian tersebut masih jauh dibandingkan dengan target yang didasarkan pada RPJMN 2016, dimana standar kepatuhan pelayanan publik untuk kementerian seharusnya mencapai 80%. Selanjutnya hasil capaian dari 15 lembaga negara sebesar 66,67%. Begitu juga dengan capaian 33 pemerintah provinsi hanya sebesar 39,39% yang masih jauh dari capaian target RPJMN 2016 yaitu sebesar 70%. Kemudian pada 85 Pemerintahan Kabupaten dan 85 Pemerintahan Kota menunjukkan capaian 22,14%.

Tabel 1.2. Tingkat Kepatuhan dalam Pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016

Uraian	2016	
	Target (%)	Realisasi (%)
a. Kementerian	80,00	44,00
b. Lembaga	35,00	66,67
c. Provinsi	70,00	39,39
d. Kab/Kota	20,00	22,14

Sumber: Evaluasi Paruh Waktu RPJMN 2015-2019 (Data diolah)

Kota Malang merupakan salah satu kota yang memiliki perkembangan kota begitu pesat di Indonesia dengan terus melakukan suatu upaya dalam

⁴ Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*. Vol, 23. No, 4. pp, 293-303

menyelenggarakan pelayanan publik yang dapat dengan mudah diakses oleh masyarakatnya. Pemerintah Kota Malang menjalankan pelayanan publik sesuai dengan undang-undang pelayanan publik. Hal ini dibuktikan dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dari tahun 2016 sebesar 62,96% menurun menjadi 60,29% pada tahun 2017 dan meningkat menjadi 73,08% pada tahun 2018. Walaupun begitu Kota Malang masih menjadi kota yang memperoleh predikat zona kuning dalam hal kepatuhan pelayanan publik yang mengungkapkan bahwa kepatuhan standar pelayanan publik di Kota Malang masih belum maksimal. Zona hijau berarti kepatuhan tinggi, zona kuning berarti kepatuhan sedang, dan zona merah berarti kepatuhan rendah pelayanan publik terhadap kesesuaian Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dari data Ombudsman RI tahun 2017 tentang zona kepatuhan pemerintah kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan di 49 Pemerintah Kota, menunjukkan 17 kota yang berada di zona hijau, 27 kota berada di zona kuning, dan 9 kota masih berada di zona merah. Kota Malang berada di peringkat 28 di zona kuning dengan kepatuhan 73,08%. Berikut penyajian data tentang zona kepatuhan pemerintah kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tahun 2018.

Tabel 1.3. Zonasi Kepatuhan Pemerintah Kota dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2018

Zona Hijau 62,50%	Zona Kuning 36,73%		Zona Merah 18,37%
1. Kota Ambon (97,16)	18. Kota Solok (81,60)	35. Kota Kendari (64,97)	41. Kota Kupang (49,12)
2. Kota Batam (93,82)	19. Kota Lhokseumawe (79,81)	36. Kota Pemantang Siantar (58,39)	42. Kota Tebing Tinggi (48,98)
3. Kota Sawahlunto (93,67)	20. Kota Sabang (78,00)	37. Kota Prabumulih (58,08)	43. Kota Bau Bau (48,28)
4. Kota Batu (93,18)	21. Kota Makassar (77,28)	38. Kota Palangka Raya (57,34)	44. Kota Pagar Alam (48,15)
5. Kota Salatiga (92,27)	22. Kota Binjai (75,77)	39. Kota Cimahi (53,73)	45. Kota Tasikmalaya (41,70)
6. Kota Banjarbaru (92,09)	23. Kota Tangerang (75,30)	40. Kota Cirebon (50,96)	46. Kota Banjar (37,17)
7. Kota Jayapura (91,56)	24. Kota Bontang (75,06)		47. Kota Padang Sidempuan (16,66)
8. Kota Langsa (89,56)	25. Kota Kotamobago (74,37)		48. Kota Tanjung Balai (10,02)
9. Kota Pronolinggo (88,45)	26. Kota Tangerang Selatan (74,34)		49. Kota Sorong (6,94)
10. Kota Surakarta (87,45)	27. Kota Samarinda (73,64)		
11. Kota Tanjung Pinang (87,39)	28. Kota Malang (73,08)		
12. Kota Bogor (86,49)	29. Kota Gorontalo (73,13)		
13. Kota Tidore Kepulauan (86,47)	30. Kota Ternate (71,70)		
14. Kota Bukittinggi (85,65)	31. Kota Serang (70,71)		
15. Kota Tarakan (84,78)	32. Kota Bitung (68,65)		
16. Kota Pariaman (84,20)	33. Kota Palu (67,26)		
17. Kota Cilegon (82,46)	34. Kota Tomohon (67,17)		

Sumber : Ombudsman Republik Indonesia. *Ringkasan Eksekutif Hasil Penilaian Kepatuhan Tahun 2018*. <https://www.ombudsman.go.id/publikasi/laporan.html>. diakses tanggal 21 Juni 2019 pukul 14.22

Berdasarkan pada tabel 1.3. tentang zona kepatuhan pemerintah kota diketahui laporan yang menunjukkan bahwa mayoritas Pemerintah Kota Malang masih berada pada tingkat kepatuhan sedang dimana sebanyak 22 Kota masuk dalam zona kuning, 17 Kota masuk dalam zona hijau dan sebanyak 9 Kota masuk dalam zona merah.

Beberapa fenomena yang menjadi persoalan mengenai buruknya pelayanan publik adalah kecenderungan lambatnya pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut ditandai dengan masih ditemukan aparatur sipil yang pemahaman terhadap perkembangan teknologi masih relatif kurang serta tidak melaksanakan tugasnya sesuai SOP dan muncul praktik KKN menimbulkan pelayanan publik bersifat diskriminatif.⁵ Hal ini menjadikan pemerintah berupaya untuk mengatasi permasalahan tersebut dengan mulai menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam menjalankan birokrasi pemerintahan yaitu dengan *e-government* atau pemerintahan elektronik. Pemerintah bertujuan untuk meningkatkan kualitas proses layanan dari lembaga pemerintah kepada warga masyarakat melalui sistem layanan online. Layanan online memiliki manfaat dalam memangkas biaya dan waktu serta meminimalisir kemungkinan terjadinya praktik korupsi dalam pelayanan publik yang dilakukan pemerintah.⁶

Pelayanan publik di Kota Malang yang masih belum sesuai dengan undang-undang pelayanan publik terus melakukan upaya pembenahan dan pengembangan untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat khususnya dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang optimal bagi masyarakat. Administrasi kependudukan merupakan serangkaian kegiatan dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pengelolaan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil dan pengelolaan informasi administrasi kependudukan

⁵ Cendana News. 2017. "Percepatan Layanan Kepada Masyarakat Kelurahan Dinoyo Hadirkan Aplikasi SAKDINO".
<https://www.cendananews.com/2017/07/percepat-layanan-kepada-masyarakat-kelurahan-dinoyo-hadirkan-aplikasi-sakdino.html>

(Diakses pada tanggal 11 November 2019 pukul 00.58)

⁶ Presiden RI. 2016. "E-Government Sebagai Wujud Reformasi Birokrasi".
<http://presidenri.go.id/program-prioritas-2/e-government-sebagai-wujud-reformasi-birokrasi.html>
(diakses tanggal 16 Maret 2019 pukul 12.47)

yang hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.⁷ Administrasi kependudukan menjadi semakin penting karena bersentuhan langsung dengan setiap aktifitas kehidupan masyarakat.

Pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang mengalami beberapa perubahan apabila dilihat dari kebutuhan masyarakat. Pada saat pelayanan administrasi kependudukan dilakukan di Perkantoran Terpadu (*Block Office*), masyarakat memiliki kendala dalam hak akses pelayanan, karena lokasi perkantoran terpadu yang di dalamnya terdapat kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dispendukcapil) cukup jauh bagi masyarakat yang berada di sebelah utara Kota Malang. Karena kantor tersebut berada di daerah Kecamatan Kedung Kandang yang berada di luar kota Malang.⁸

Untuk mengatasi permasalahan tersebut maka Pemerintah Kota Malang melakukan upaya untuk mempersingkat proses atau sistem birokrasi dalam melakukan pengurusan pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya melalui mekanisme konvensional atau manual yakni diawali dari RT, RW, Kelurahan, Kecamatan hingga sampai ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang berlokasi di *Block Office* atau perkantoran terpadu hanya dengan mengurus layanan administrasi kependudukan secara *online* di Kelurahan tanpa ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil). Pelayanan kependudukan ini dapat mengakses pelayanan akta kelahiran, kematian, dan kartu keluarga (KK) di kelurahan meskipun pada pelayanan ini untuk pengurusan *e-KTP* masih harus dilakukan di Kantor Dispendukcapil.⁹

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kota Malang maka Pemerintah Kota Malang melakukan upaya yang didukung

⁷ Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan Pasal 1

⁸ Hawazun, Mokhammad. 2017. *Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Perspektif New Public Service Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang (Studi Kasus di Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Kiduldalem)*. Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Brawijaya.

⁹ Detik News. 2017. "Layanan Online di Malang, KK, KTP dan Akta Kelahiran Selesai di Kelurahan".

<https://news.detik.com/berita/d-3200192/layanan-online--di-malang-ktp-kk-dan-akta-kelahiranselesai-di-kelurahan>

(diakses pada tanggal 27 Maret 2019 pukul 22.50)

oleh adanya beberapa regulasi yakni Peraturan Daerah (Perda) Kota Malang No 9 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang didukung oleh terbitnya Peraturan Walikota (Perwali) Malang No 89 tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil. Beberapa regulasi ini menjadi pendukung pemerintah Kota Malang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kota Malang.

Upaya pemerintah Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan juga tercantum dalam salah satu misi di dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) 2013-2018 Kota Malang yakni untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang adil, terukur, dan akuntabel.¹⁰ Oleh karena itu pemerintah Kota Malang melakukan suatu inovasi dalam mewujudkan misi tersebut.

Kelurahan Dinoyo merupakan salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang yang mengembangkan pelayanan publik untuk memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) Kota Malang No 9 tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Peraturan Walikota (Perwali) Malang No 89 tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kota Malang tersebut maka salah satu inovasi layanan yang dilakukan oleh Kelurahan Dinoyo Kota Malang untuk mendukung regulasi tersebut adalah diadakannya aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO). Layanan ini merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang berupa aplikasi di ponsel *android* dan telah diresmikan oleh Wali Kota Malang, H. Moch Anton pada tanggal 14 Juli 2017.¹¹

¹⁰ Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Kota Malang 2013-2018

¹¹ Cendana News. 2017. "Percepatan Layanan Kepada Masyarakat Kelurahan Dinoyo Hadirkan Aplikasi SAKDINO".

<https://www.cendananews.com/2017/07/percepat-layanan-kepada-masyarakat-kelurahan-dinoyo-hadirkan-aplikasi-sakdino.html>

(Diakses pada tanggal 29 Maret 2019 pukul 18.20).

SAKDINO merupakan aplikasi berisi layanan yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan teknologi berbasis *android* pertama yang ada di seluruh Kelurahan yang berada di Kota Malang. Anton yang merupakan Walikota Kota Malang menyampaikan bahwa Kelurahan Dinoyo dinilai sebagai motor penggerak peningkatan layanan publik yang layak dicontoh kelurahan lain.¹² Kepala Kelurahan Dinoyo periode 2016-2019, Bapak Arif Tri Satyawati menegaskan bahwa aplikasi SAKDINO dibuat agar masyarakat Dinoyo yang sebagian besar sudah berpengalaman dalam menggunakan *smartphone* dapat menggunakan layanan dengan mendapatkan kemudahan akses dan percepatan pelayanan pada aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kelurahan Dinoyo.¹³

SAKDINO hadir sebagai upaya Kelurahan Dinoyo melakukan pembaharuan pelayanan publik, khususnya di bidang administrasi kelurahan. Pelayanan administrasi Kelurahan Dinoyo sebelumnya membutuhkan proses administrasi yang panjang dan terkesan berbelit bagi masyarakat Kelurahan Dinoyo ketika mengurus ke kelurahan secara manual.¹⁴

Bapak Arif selaku inisiator dari aplikasi SAKDINO yang kala itu menjabat sebagai Kepala Kelurahan Dinoyo periode 2016-2019 mengatakan bahwa:

“Masyarakat harus terlebih dahulu mengurus berkas formulir pelayanan administrasi kelurahan melalui Ketua RT, dilanjutkan ke Ketua RW, dan baru ke Kelurahan. Selama ini kendala yang sering dihadapi masyarakat yakni ketika mereka butuh surat dari RT/RW namun justru Ketua RT/RWnya tidak ada di tempat. Proses tersebut cukup memakan waktu yang lama, bahkan pengurusannya membutuhkan waktu lebih dari 1 hari.

¹² Jatim Antara News. 2017. “Konsep SAKDINO Bakal Diadopsi Kelurahan Seluruh Kota Malang”.

<https://jatim.antaranews.com/berita/201378/konsep-sakdino-bakal-diadopsi-kelurahan-seluruh-kota-malang>

(Diakses pada tanggal 21 November 2019 pukul 00.50)

¹³ Malang Times. 2017. “Permudah Pelayanan Kepada masyarakat Kelurahan Dinoyo Luncurkan Aplikasi SAKDINO.”

<http://www.malangtimes.com/baca/19417/20170714/211943/permudah-pelayanan-kepadamasyarakat-kelurahan-dinoyo-luncurkan-aplikasi-sakdino/>

(Diakses pada tanggal 20 November 2019).

¹⁴ Cendana News. 2017. “Percepatan Layanan Kepada Masyarakat Kelurahan Dinoyo Hadirkan Aplikasi SAKDINO”.

<https://www.cendananews.com/2017/07/percepat-layanan-kepada-masyarakat-kelurahan-dinoyo-hadirkan-aplikasi-sakdino.html>

(Diakses pada tanggal 21 November 2019)

Namun dengan adanya layanan pada aplikasi SAKDINO ini Ketua RT/RW tetap bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat meski tidak berada di tempat sehingga dapat memangkas waktu karena pelayanan dapat diakses dalam waktu 10-15 menit saja, berkas yang dibutuhkan langsung dapat diambil di Kelurahan.¹⁵

Dengan demikian, aplikasi SAKDINO dapat memangkas waktu lebih cepat dan efisien dalam struktur birokrasi dalam pelayanan administrasi kelurahan, karena masyarakat tidak perlu lagi mendatangi Ketua RT dan Ketua RW secara langsung melainkan hanya perlu melalui aplikasi dan setelahnya tinggal mengambil berkas yang dibutuhkan di Kelurahan Dinoyo.

Kehadiran SAKDINO bertujuan untuk membantu masyarakat, khususnya masyarakat di Kelurahan Dinoyo dalam mengurus beberapa kebutuhan yang melingkupi administrasi kependudukan. Namun demikian layanan ini tidak melayani seluruh jenis administrasi kependudukan seperti pelayanan KTP, akta kelahiran, dan kematian. Namun layanan ini hanya melayani jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan seperti surat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), surat Ijin Usaha, surat Ijin Keramaian, surat pindah, surat ijin usaha mikro, surat kelakuan baik, surat pernyataan miskin, dan aduan pelayanan dari masyarakat.

Menurut Bapak Fatur Rochman selaku pegawai admin SAKDINO menyatakan bahwa aplikasi ini dapat memberikan beberapa keuntungan bagi warga sesuai wawancara berikut ini:

“program SAKDINO dapat membantu warga bekerja dan sibuk sehingga tidak perlu mengurus berkas-berkas di kelurahan. Berkas-berkas dapat diakses melalui aplikasi dan warga hanya tinggal mengambil berkas yang sudah diurus oleh pihak admin di Kelurahan. Jadi pengurusannya memang lebih efisien waktu dan praktis dari pada pelayanan yang manual. Meskipun untuk pelayanan yang manual sendiri juga dapat diselesaikan hanya sehari. Tetapi kan, warga dinoyo banyak yang sibuk kerja, waktu mengurus sangat cepat tidak perlu menunggu lama. Karena berkas administrasi kependudukan yang dibutuhkan sudah siap diambil oleh warga.”¹⁶

¹⁵ Hasil Wawancara dengan Bapak Arif Tri Satyawan selaku Kepala Kelurahan Dinoyo periode 2016-2019 pada 30 Mei 2019 pukul 15.00

¹⁶ Hasil wawancara dengan Bapak Fatur Rohman selaku pegawai admin aplikasi SAKDINO pada 6 Mei 2019 Pukul 12.30

Berdasarkan penjelasan di atas, kendala yang dialami masyarakat Dinoyo yaitu banyaknya warga yang sibuk dan membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang cepat. Warga tidak perlu menunggu lama dan hanya perlu mengambil berkas yang sudah jadi di kelurahan karena admin dari aplikasi SAKDINO tinggal mencetak berkas berdasarkan informasi mengenai warga yang telah diisi via aplikasi SAKDINO. Sebagai suatu inovasi dan percontohan, aplikasi SAKDINO ini dalam tahun pertama pelaksanaannya mengalami tidak lepas dari beberapa kendala seperti, masih banyak warga dapat mengoperasionalkan aplikasi ini karena keterbatasan kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) khususnya dalam mengoperasikan teknologi komunikasi melalui *smartphone*. Pihak RT dan RW yang sudah tua menjadi penghambat karena memiliki keterbatasan dalam penggunaan *smartphone*. Selain itu, dari segi aspek sosialisasi dari pihak Kelurahan Dinoyo yang dirasa masih kurang. Akan tetapi sebagai suatu layanan, kendala tersebut dapat menjadi pertimbangan dan penilaian bagi layanan SAKDINO kedepannya.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijabarkan, peneliti tertarik untuk meneliti nilai publik dari inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) tersebut, karena dalam teori *Public Value* dijelaskan bahwa dalam memberikan pelayanan atau program yang sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat dan bermanfaat bagi masyarakat maka layanan atau program tersebut harus dapat memenuhi segitiga strategis dari Moore yang terdiri dari legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial. Peneliti memilih teori *Public Value* (Nilai Publik) karena dapat menjawab permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang masalah sebelumnya, dimana aplikasi SAKDINO ini sudah berjalan selama dua tahun dan menjadi kemungkinan dapat menjadi contoh bagi kelurahan-kelurahan lain dalam melaksanakan perbaikan layanan yang sejenis. SAKDINO ini juga mampu mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan masalah administrasi kependudukan di wilayah Kelurahan Dinoyo, namun nyatanya masih terdapat beberapa masyarakat yang tidak menerima program tersebut karena untuk menggunakannya harus mempunyai *smartphone* dimana tidak semua orang

memilikinya sehingga layanan tersebut belum dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat.

Adapun penelitian terdahulu yang juga meneliti terkait dengan inovasi pelayanan publik yaitu penelitian yang dilakukan oleh Alif Fajarria Annisa Shodiqien dari Universitas Airlangga pada tahun 2018 dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui *Command Center* 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya”. Yang menjadi fokus penelitian ini adalah aspek penerapan inovasi dengan menggunakan karakteristik/atribut inovasi dari Rogers, serta faktor pendorong dan penghambat inovasi dari Mulgan dan Albury. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam penelitian tersebut inovasi *Command Center* 112 Kota Surabaya telah berhasil diterapkan di Kota Surabaya dengan mendapatkan penghargaan dari berbagai lembaga, serta inovasi tersebut menjadi plot percontohan nasional karena telah berhasil dalam mengatasi permasalahan yang terjadi di Kota Surabaya.¹⁷

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terkait pada fokus penelitian yang membahas mengenai inovasi pelayanan publik. Yang menjadi perbedaan adalah penelitian terdahulu mengaitkan inovasi dengan penerapan pelayanan publik sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu mengaitkan inovasi dengan nilai publik. Yang mana nilai publik akan diukur menggunakan segitiga strategis dari Mark Moore yaitu legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial. Kemudian lokus dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan berbeda. Penelitian terdahulu dilakukan di *Command Center* 112 Kota Surabaya sedangkan lokus peneliti yang akan dilakukan berada di Kelurahan Dinoyo Kota Malang.

Selain itu, terdapat penelitian sebelumnya mengenai Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) yang dilakukan oleh

¹⁷ Alif Fajarria Annisa Shodiqien. 2018. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Airlangga.

Edwin Riswandi dari Universitas Muhammadiyah Malang pada tahun 2018 dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Berbasis *E-Government* Melalui Program Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) (Studi Di Kelurahan Dinoyo Kota Malang)”. Yang menjadi focus penelitian tersebut adalah penerapan aspek inovasi dari Mulgan dan Albury. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Program Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) masih mengalami beberapa kendala dari berbagai aspek inovasi sehingga program tersebut semata-mata didasarkan pada aspek visi dan misi Kota Malang dan Kelurahan Dinoyo serta Rencana Kerja Tahunan Kelurahan Dinoyo.¹⁸

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah terkait pada fokus penelitian yang membahas mengenai inovasi pelayanan publik. Yang menjadi perbedaan adalah penelitian terdahulu mengaitkan inovasi dengan penerapan pelayanan publik sedangkan penelitian yang akan dilakukan yaitu mengaitkan inovasi dengan (*public value*) nilai publik. Yang mana nilai publik akan diukur menggunakan segitiga strategis dari Mark Moore yaitu legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial. Kemudian lokus dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan memiliki persamaan. Penelitian terdahulu dan penelitian yang akan dilakukan berada di Kelurahan Dinoyo Kota Malang.

Selanjutnya terdapat penelitian yang juga terkait dengan *Public Value* pernah diteliti oleh Danam Banyu Pakarti dari Universitas Airlangga pada tahun 2018 dengan judul “*Public Values* Kebijakan Dinas Sosial Kota Surabaya: Studi Tentang Nilai-nilai Publik Program *Campus Social Responsibility* Kota Surabaya”. Focus dari penelitian ini adalah pencapaian nilai publik dengan memenuhi segitiga strategis *public value* (nilai publik) dari Mark Moore. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa program *Campus Social Responsibility*

¹⁸ Edwin Riswandi. 2018. *Inovasi Pelayanan Administrasi Berbasis E-Government Melalui Program Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) (Studi Di Kelurahan Dinoyo Kota Malang)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Malang.

telah memenuhi segitiga startegis *public value* (nilai publik) sehingga program tersebut sangat bermanfaat dan bernilai bagi masyarakat Kota Surabaya.¹⁹

Persamaan dari penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan ini adalah terkait fokus penelitian yang membahas mengenai *public value* (nilai publik) namun yang menjadi perbedaannya adalah lokus dari peneliti terdahulu ingin mengetahui nilai publik dari segi program *Campus Social Responsibility* di Kota Surabaya sedangkan lokus dari penelitian yang akan dilakukan ingin mengetahui nilai publik dari segi SAKDINO di Kelurahan Dinoyo, Kota Malang. Dalam penelitian ini, nilai publik dapat dilihat dari inovasi layanan/program SAKDINO dengan menggunakan segitiga strategis oleh Mark Moore, di antaranya adalah legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial. Dengan melihat nilai publik dalam layanan/program tersebut, maka akan diperoleh informasi mengenai pengelolaan layanan/program yang bernilai dan bermanfaat bagi masyarakat serta sesuai dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang permasalahan di atas, maka yang menjadi rumusan masalah yaitu bagaimanakah inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) dilihat dari perspektif *public value* (nilai publik) di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan atau menggambarkan mengenai *public value* (nilai publik) dari inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

¹⁹ Danam Banyu Pakarti. 2018. *Public Values Kebijakan Dinas Sosial Kota Surabaya: Studi Tentang Nilai-nilai Publik Program Campus Social Responsibility Kota Surabaya*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Airlangga.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai manfaat yang dapat dilihat dari segi akademis dan segi praktis. Adapun manfaat dari penelitian ini yakni sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dari penelitian ini adalah untuk melengkapi penelitian terdahulu yang juga mengkaji mengenai *public value* (nilai publik), untuk itu terdapat tiga penelitian sebelumnya dengan penelitian yang terlebih dahulu dilakukan. Yang pertama, penelitian sebelumnya dilakukan oleh Alif Fajarria Annisa Shodiqien dari Universitas Airlangga pada tahun 2018 dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui *Command Center* 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya”.²⁰ Penelitian tersebut membahas mengenai aspek penerapan inovasi dengan menggunakan karakteristik/atribut inovasi dari Rogers, serta faktor pendorong dan penghambat inovasi dari Mulgan dan Albury. Sedangkan dalam penelitian ini, peneliti ingin menggambarkan dan mendeskripsikan dengan mengaitkan inovasi dari aplikasi SAKDINO dengan nilai publik. Yang mana nilai publik akan diukur menggunakan segitiga strategis dari Mark Moore yaitu legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial.

Penelitian yang lain yang berkaitan dengan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) yang dilakukan oleh Edwin Riswandi dari Universitas Muhammadiyah Malang pada tahun 2018 dengan judul “Inovasi Pelayanan Administrasi Berbasis *E-Government* Melalui Program Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) (Studi Di Kelurahan Dinoyo Kota Malang)”.²¹ Penelitian tersebut

²⁰ Alif Fajarria Annisa Shodiqien. 2018. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Command Center 112 Dalam Menangani Pengaduan Masyarakat di Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat (BPB LINMAS) Kota Surabaya*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Airlangga.

²¹ Edwin Riswandi. 2018. *Inovasi Pelayanan Administrasi Berbasis E-Government Melalui Program Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) (Studi Di Kelurahan Dinoyo Kota Malang)*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Malang.

membahas mengenai penerapan aspek inovasi dari Mulgan dan Albury yang berkaitan dengan pelayanan publik. Sedangkan dalam penelitian ini, mengaitkan inovasi dari aplikasi SAKDINO dengan (*public value*) nilai publik. Yang mana nilai publik akan diukur menggunakan segitiga strategis dari Mark Moore yaitu legitimasi dan dukungan, kemampuan operasional, dan nilai substansial.

Selanjutnya terdapat penelitian yang juga terkait dengan *Public Value* pernah diteliti oleh Danam Banyu Pakarti dari Universitas Airlangga pada tahun 2018 dengan judul “*Public Values Kebijakan Dinas Sosial Kota Surabaya: Studi Tentang Nilai-nilai Publik Program Campus Social Responsibility Kota Surabaya*”.²² Penelitian tersebut membahas tentang nilai publik dari segi program *Campus Social Responsibility* di Kota Surabaya dengan menggunakan teori segitiga strategis milik Moore. Dalam penelitian ini peneliti ingin menggambarkan nilai publik mengenai segitiga strategis dari Moore tentang pelayanan administrasi kependudukan pada aplikasi SAKDINO.

Dengan demikian hasil kajian penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan untuk pengembangan lebih lanjut bagi riset administrasi negara utamanya terkait dengan perspektif Nilai Publik (*Public Value*) serta menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya dan melengkapi penelitian terdahulu.

1.4.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dengan adanya hasil yang diperoleh dapat digunakan sebagai gambaran, informasi dan bahan kajian/rujukan bagi pihak yang berkaitan mengenai pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) di Kelurahan Dinoyo Kota Malang khususnya Kelurahan Dinoyo selaku SKPD yang memiliki tanggung jawab untuk memperbaiki pengeolalan dalam memberikan pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan agar mampu memberikan pelayanan yang optimal dan bernilai publik serta bermanfaat sesuai dengan kebutuhan masyarakat

²² Danam Banyu Pakarti. 2018. *Public Values Kebijakan Dinas Sosial Kota Surabaya: Studi Tentang Nilai-nilai Publik Program Campus Social Responsibility Kota Surabaya*. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Airlangga.

serta dapat menjadi informasi bagi pemerintah daerah lain dalam menciptakan nilai publik suatu layanan publik.

1.5. Kerangka Teori

Untuk memahami permasalahan dalam penelitian ini, diperlukan suatu kerangka berpikir atau yang dinamakan kerangka teori. Dalam penelitian ini terdapat teori yang disajikan oleh peneliti terdiri dari beberapa konsep yang relevan atau saling berkaitan dengan permasalahan penelitian. Beberapa konsep yang digunakan untuk mendukung permasalahan dalam penelitian ini diantaranya yaitu konsep pelayanan publik, konsep inovasi pelayanan publik, dan konsep *Public Value* (Nilai Publik).

1.5.1. Pelayanan Publik

1.5.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik.²³ Selain itu dijelaskan sekali lagi oleh Dwiyanto bahwa literatur terdahulu menyatakan “*what government does is public service*”.²⁴ Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pada dasarnya pemerintah memang memiliki peran yang sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Para ahli memiliki ragam pemaknaan atau definisi terkait pelayanan publik. Berikut ini beberapa pendapat pelayanan publik oleh beberapa ahli tersebut:

Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang

²³Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Hal 21

²⁴ *Ibid*

diselenggarakan oleh pihak swasta).²⁵ Sedangkan menurut Mahmudi, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.²⁶

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya. Selain pihak dari pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula pelayanan publik diselenggarakan oleh pihak non pemerintah, seperti swasta atau masyarakat.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*”.²⁷ dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya.²⁸ Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan. Pemerintah sebagai penyedia harus bersikap secara profesional dalam menjalankan fungsinya sebagai penyedia pelayanan publik.

Seperti dijelaskan sebelumnya, bahwa penyediaan pelayanan publik haruslah didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-undng No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau

²⁵ Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press.

²⁶ Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi. kedua. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN*. Yogyakarta. Hal 22

²⁷ Savas, E.S. 1987. “*Privatization: The Key to Better Government*”. New Jersey: Chatam House Publisher. Hal 62.

²⁸ Putra, Fadhila. *Op.cit.* Hal 62

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 disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.²⁹ Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik dan buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.³⁰ Sehingga sangat jelas bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

1.5.1.2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memperhatikan prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.³¹

1. Kesederhanaan: memiliki makna yaitu suatu prosedur dalam pelayanan publik yang bersifat cepat, mudah dipahami, dan mudah untuk dilaksanakan.
2. Kejelasan:
 - a) Adanya standar operasional administrasi pelayanan publik
 - b) Terdapat kewenangan dan tanggung jawab oleh unit kerja dalam memberikan pelayanan publik.
 - c) Memiliki rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian dan tepat waktu: dalam memberikan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: dalam memberikan pelayanan publik maka harus dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah.

²⁹ Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

³⁰ Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama. Hal 17

³¹ *Ibid.* Surjadi. 2009. Hal 65

5. Tidak diskriminatif: dalam memberikan pelayanan publik maka tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Bertanggung jawab: dalam melaksanakan pelayanan publik maka unit kerja yang diberi tugas harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana: dalam pelayanan publik harus terdapat tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai.
8. Kemudahan akses: tempat dan lokasi serta sarana pelayanan mudah dijangkau oleh masyarakat.
9. Kejujuran: dalam pelayanan publik tidak manipulatif atau harus berdasarkan kebenaran.
10. Kecermatan: hati –hati, teliti, telaten.
11. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: pelaksana pelayanan harus disiplin, bersikap sopan dan ramah, serta ikhlas memberikan pelayanan.
12. Keamanan dan kenyamanan: proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, nyaman dan memiliki kepastian hukum.

1.5.1.3. Asas-Asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintah dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu:³²

1. Empati dengan customers: penyelenggara yang melayani pelayanan publik harus memiliki rasa berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur: prosedur dalam melakukan pelayanan publik tidak terlalu panjang.
3. Kejelasan tatacara pelayanan: tatacara pelayanan harus dibuat sesederhana mungkin dan dengan jelas dapat dimengerti.

³² Winarsih, Atik Septi dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 246

4. Minimalisasi persyaratan pelayanan: persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin.
5. Kejelasan terkait kewenangan: kewenangan penyelenggara pelayanan harus dibuat sejelas mungkin dengan membuat pembagian tugas dan kewenangan.
6. Transparansi biaya: biaya pelayanan publik harus ditetapkan seminimal mungkin dan transparan.
7. Kepastian judul dan durasi pelayanan: pelayanan publik memiliki jadwal pelayanan untuk dipahami masyarakat.
8. Minimalisasi formulir: formulir harus dibuat efisien. Maksimalisasi masa berlakunya izin: masa berlaku kepengurusan berkaitan izin dalam urusan pelayanan harus ditetapkan.
9. Kejelasan hak dan kewajiban pegawai maupun bagi customer: hak dan kewajiban bagi pegawai maupun bagi masyarakat harus dibuat secara jelas.
10. Efektivitas penanganan keluhan: keluhan yang ada harus ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

1.5.1.4. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. Standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:³³

1. Prosedur Pelayanan: pelayanan yang diberikan dan didapat harus sesuai dengan prosedur.

³³ *Ibid* Surjadi. 2009. Hal 69

2. Waktu Penyelesaian: penyelesaian pelayanan harus sesuai dengan waktu yang ditentukan.
3. Biaya Pelayanan: memiliki penetapan tariff/biaya.
4. Produk Pelayanan: hasil pelayanan harus sesuai dengan yang dibutuhkan.
5. Sarana dan Prasarana: memiliki ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai.
6. Kompetensi: pegawai pemberi layanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

1.5.2. Inovasi Pelayanan Publik

1.5.2.1. Pengertian Inovasi

Schumpeter mendefinisikan “inovasi” sebagai kombinasi baru dari faktor-faktor produksi yang dibuat oleh pengusaha dan pemikiran inovasi adalah kekuatan pendorong yang penting (critical driving force) dalam pertumbuhan ekonomi.³⁴

Albury (2003) dalam Yogi secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya. Selanjutnya Albury secara rinci menjelaskan bahwa:

“successful innovation is the creation and implementation of new processes, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness, or quality”.

Ini menjelaskan bahwa ciri dari inovasi yang berhasil adalah 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.³⁵

³⁴ Dhewanto, Wawan. 2014. Manajemen Inovasi Peluang Sukses Menghadapi Perubahan. Yogyakarta: CV. ANDI OFFSET. Hal 3

³⁵ Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA LAN. Hal.10.

Demikian pula menurut Muluk Inovasi merupakan sebuah instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik.³⁶

1.5.2.2. Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Menurut peraturan MENPAN dan RB nomor 30 tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik, Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, melainkan pula mencakup satu pendekatan baru bersifat kontekstual baik berupa inovasi pelayanan publik hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.³⁷

Senada dengan peraturan Menpan, dalam Erna menjelaskan bahwa inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai pembaharuan/ kreativitas/ ciptaan baru dalam pelayanan publik.³⁸ Demikian pula Harditya dalam jurnal inovasi pelayanan publik menarik kesimpulan dari berbagai definisi bahwa inovasi pelayanan publik adalah ide atau gagasan baru yang memberikan manfaat dalam pembaharuan dan perbaikan pelayanan berdasarkan kebutuhan masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang- undangan.³⁹

Berdasarkan pada berbagai pengertian dan alasan pentingnya inovasi pelayanan publik di atas maka dalam penelitian ini yang dimaksud inovasi pelayanan publik adalah gagasan/ide baru yang memberi manfaat dalam perbaikan

³⁶ M. R. Khairul Muluk. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing. Hal. 43.

³⁷ <http://sinovik.menpan.go.id/index.php/inovasi>. Diakses tanggal 27 April 2019.

³⁸ Setijaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: PT. Medika Aksara Globalindo. Hal 83.

³⁹ Harditya Bayu Kusuma. *Inovasi Pelayanan Publik: Praktik Penyelenggaraan Otonomi Daerah*. *Jurnal Analisis Kebijakan*. Vol 1 No 1 Tahun 2016. Deputi Bidang Kajian Kebijakan Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia. Hal. 74-93. (lan.go.id. diakses tanggal 15 Juli 2019).

pelayanan publik bagi masyarakat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan peraturan perundang-undangan.

1.5.2.3. Tipologi Inovasi Pelayanan Publik

Adapun jenis-jenis inovasi pada organisasi sektor publik menurut Muluk sebagai berikut ini:⁴⁰

a) Inovasi Produk

Inovasi memiliki perubahan pada suatu desain atau produk dari suatu layanan yang dapat dibedakan antara produk layanan sebelumnya dengan produk layanan yang diperbarui.

b) Inovasi Proses

Inovasi terdapat pembaharuan mengenai kualitas yang sifatnya berkelanjutan dan memiliki perpaduan antara kebijakan, prosedur, perubahan dan pengeorganisasian untuk melakukan inovasi.

c) Inovasi Metode Pelayanan

Inovasi terdapat perubahan dalam hal interaksi yang dilakukan kepada pelanggan.

d) Inovasi Strategi atau Kebijakan

Inovasi memiliki visi, misi, tujuan, dan strategi yang baru sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.

e) Inovasi Sistem

Inovasi yang terdapat interaksi atau hubungan baru yang dilakukan dengan pihak lain yang bertujuan untuk suatu perubahan pengelolaan organisasi.

Berdasarkan penjelasan dari Muluk diatas, dapat diketahui bahwasanya ada beberapa jenis inovasi dalam sektor publik yang terdiri dari inovasi produk layanan, inovasi proses, inovasi dalam metode pelayanan, inovasi dalam strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Hal ini menunjukkan inovasi memiliki tipe-tipe atau jenis-jenis yang beragam. Inovasi bukan hanya mengacau pada suatu produk yang baru semata, apalagi inovasi hanya diidentikkan dengan penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan organisasi sektor publik.

⁴⁰ Muluk, M.R. Khairul. 2008. *Op.cit* Hal 44

1.5.3. Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO)

Dalam penyelenggaraan pemerintahan pemerintah selain membuat dan melaksanakan kebijakan, juga membuat suatu layanan atau program yang merupakan turunan dari kebijakan yang bersifat general atau umum.

Salah satu layanan yang dilaksanakan oleh pemerintah yakni menyangkut tentang pelayanan administrasi kependudukan. Pemerintah merupakan pihak yang menjadi penyelenggara dan penyedia pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan administrasi kependudukan oleh pemerintah biasanya dilakukan dalam bentuk layanan atau program. Salah satu layanan yang dilakukan oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah yakni Sistem Admintrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO). Layanan ini merupakan bentuk inovasi dari pemerintah Kota Malang dan Kelurahan Dinoyo yang mulai dipekenalkan secara resmi pada bulan Juli tahun 2017.

SAKDINO merupakan layanan yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan menggunakan teknologi komunikasi dan informasi berbasis aplikasi *android* di smatphone. Hal ini merupakan respon dari pemerintah Kota Malang dan Keluruahan Dinoyo karena perkembangan teknologi yang dialami oleh masyarakat saat ini yang sudah semakin banyak memiliki dan menggunakan *smartphone*. SAKDINO juga hadir sebagai upaya Kelurahan Dinoyo untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam hal kemudahan akses. Penduduk atau warga Kelurahan Dinoyo yang sibuk dan tidak memiliki waktu untuk mengurus ke Kelurahan dapat memanfaatkan layanan tersebut.

Akan tetapi layanan ini memiliki beberapa kendala seperti keterbatasan produk pelayanan di dalamnya. Administrasi kependudukan seharusnya meliputi pelayanan pendaftaran penduduk seperti pengurusan KTP dan pelayanan pencatatan sipil seperti pengurusan akta kelahiran, kematian, dan dokumen pernikahan. Sedangkan SAKDINO tidak melayani pelayanan tersebut, karena pelayanan tersebut diperlukan pengurusan di Dinas Penduduk Catatan Sipil.

Kemudian Layanan SAKDINO hanya meliputi beberapa layanan pengurusan administrasi kependudukan sebagai berikut:

1.5.3.1. Layanan Surat Keterangan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)

Nomor Pokok Wajib Pajak adalah nomor yang diberikan kepada Wajib Pajak sebagai sarana dalam pengurusan administrasi perpajakan yang dapat dipergunakan sebagai tanda pengenalan diri atau identitas Wajib Pajak dalam melaksanakan hak dan memenuhi kewajiban mengenai perpajakannya.⁴¹

1.5.3.2. Layanan Surat Keterangan Izin Usaha

Surat Izin Usaha Perdagangan merupakan bentuk perizinan perdagangan yang wajib dimiliki oleh setiap pelaku usaha yang melakukan seluruh kegiatan mengenai usaha perdagangan.⁴²

1.5.3.3. Layanan Surat Keterangan Tidak Mampu

Surat Keterangan Tidak Mampu adalah surat yang dikeluarkan oleh Kepala Desa, atau pihak Kelurahan ataupun Desa setempat bagi keluarga miskin atau keluarga tidak mampu untuk mendapatkan kemudahan seperti kesehatan, ekonomi, pendidikan maupun hal lainnya yang mengharuskan untuk menggunakan surat keterangan tidak mampu.

1.5.3.4. Layanan Surat Keterangan Pindah

⁴¹ Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-02/Pj/ 2018 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor Per-20/Pj/ 2013 tentang Tata Cara Pendaftaran Dan Pemberian Nomor Pokok Wajib Pajak, Pelaporan Usaha Dan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Penghapusan Nomor Pokok Wajib Pajak Dan Pencabutan Pengukuhan Pengusaha Kena Pajak, Serta Perubahan Data Dan Pemindahan Wajib Pajak Pasal 1

(https://www.pajak.go.id/sites/default/files/2019-03/Per_02_2018_Perubahan%20kedua%20Per%202020_2013%20tg%20NPWP_PKP.PDF Diakses pada tanggal 14 September 2019 pukul 18.00)

⁴² <https://www.kemendag.go.id/files/pdf/2017/02/23/permendag-baru-ditandatangani-siup-tak-perlu-diperpanjang-id0-1487820653.pdf>

(Diakses pada tanggal 14 September 2019 pukul 18.06)

Pindah adalah penduduk yang berdomisili di alamat yang baru dalam jangka waktu lebih dari 1 (satu) tahun atau untuk waktu yang kurang dari 1 (satu) tahun berdasarkan pada kebutuhan yang bersangkutan.⁴³

1.5.3.5. Layanan Surat Keterangan Persyaratan Izin Usaha Mikro

Izin Usaha Mikro dan Kecil atau yang disingkat menjadi IUMK merupakan suatu tanda legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/kegiatan tertentu yang berbentuk Izin Usaha Mikro Dan Kecil dalam bentuk selebaran.⁴⁴

1.5.3.6. Layanan Surat Keterangan Kelakuan Baik

Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB) merupakan surat keterangan pengantar yang diterbitkan oleh Kepala Desa yang berisikan catatan kejahatan seseorang atau surat keterangan yang menyatakan bahwa warga desa yang bersangkutan tidak/belum pernah tersangkut/melakukan suatu tindakan kejahatan dan berkelakuan baik.

1.5.3.7. Layanan Surat Pernyataan Miskin

Surat Pernyataan Miskin atau yang biasa disingkat SPM adalah surat pernyataan yang diperuntukkan bagi masyarakat yang termasuk ke dalam kelompok masyarakat miskin yang dapat dipergunakan sebagai tanda bukti sah untuk memperoleh pelayanan kesehatan tingkat lanjutan pada Rumah Sakit yang ditetapkan.⁴⁵

1.5.3.8. Layanan Aduan Pelayanan Dari Masyarakat

⁴³ <http://disdukcapil.pringsewu.kab.go.id/surat-pindah/>

(Diakses pada tanggal 14 September 2019 pukul 18.26)

⁴⁴ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 98 Tahun 2014 tentang Perizinan Untuk Usaha Mikro Dan Kecil Pasal 1

(<http://perpres-98-tahun-2014.pdf> Diakses pada tanggal 14 September 2019 pukul 21.52)

⁴⁵ Peraturan Walikota Malang Nomor 11 Tahun 2013 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Pernyataan Miskin Pasal 1

(<https://hukum.malangkota.go.id/download/Perwal/perwal2013/SALINAN%20PERWAL%20NOMOR%2011%20TENTANG%20TATA%20CARA%20SPM.pdf> Diakses pada tanggal 16 September 2019 pukul 17.39)

Pengaduan adalah penyampaian suatu keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelaksana pelayanan yang tidak memenuhi standar pelayanan, atau mengabaikan kewajiban, dan/atau pelanggaran larangan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan.⁴⁶

1.5.4. *Public Value* (Nilai Publik)

1.5.4.1. Pengertian *Public Value* (Nilai Publik)

Menurut Amalia Venera Tododrut dan Vassilis Tselentis dalam o'Flynn mengatakan konsep *public value* (nilai publik) adalah sebagai berikut:

*"Public value has been described as a multidimensional structure, as a reflection of the collective expression, which is created not only through results, but also through processes that can generate trust and equity"*⁴⁷

Yang memiliki arti bahwa nilai publik digambarkan sebagai struktur yang multidimensi, sebagai cerminan dari ekspresi kolektif, yang diciptakan tidak hanya melalui hasil, tetapi juga melalui proses yang dapat menghasilkan kepercayaan dan kesetaraan.

Sedangkan menurut Amalia Venera Tododrut dan Vassilis Tselentis dalam Mark H. Moore mendefinisikan nilai publik sebagai berikut:

*"Public values as a framework that helps us connect to what we believe is valuable and requires public resources together with the ways to improve the understanding of the "public value" essence"*⁴⁸

Yang artinya nilai publik sebagai sebuah kerangka kerja yang membantu kita untuk terhubung dengan apa yang kita yakini itu bernilai dan membutuhkan sumber daya publik bersamaan dengan cara memperbaiki pemahaman tentang esensi "nilai publik".

Nilai publik menurut Mark H. Moore dalam Karunasena dapat diartikan sebagai sebagai pemikiran dan tindakan strategis oleh para pembuat kebijakan

⁴⁶ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Pasal 1

(http://blog.lapor.go.id/images/dasar_hukum/Perpres_76_2013.pdf Diakses pada tanggal 16 September 2019 pukul 18.18)

⁴⁷ Tododrut, Amalia Venera dan Vassilis Tselentis. 2015. *Designing The Model of Public Value Management*. Proceedings of the 9th International Management Conferencs." Management and Innovation for Competitive Advantage", November 5th - 6th. Bucharest, Romania. Hal. 75

⁴⁸ Tododrut, Amalia Venera dan Vassilis Tselentis. 2015. *Op.cit.* Hal 75

publik dan manajer publik dalam menghadapi persoalan yang kompleks dan penghematan atau sebuah sarana populer untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.⁴⁹

Menurut Moore, nilai publik mengamati tiga isu penting yaitu peran pemerintah dalam masyarakat, peran manajer pemerintah, serta teknik yang dibutuhkan oleh manajer publik. Peran utama pemerintah merupakan seorang pengatur, penyedia suatu layanan, jaringan pengamanan sosial, pembentuk nilai publik serta pembentuk proaktif masyarakat dari berbagai bidang yaitu politik, sosial, ekonomi dan budaya. Pemerintah juga memiliki tugas dan peran sebagai pengurus aset publik yang wajib membantu pemerintah untuk menciptakan apa yang harus dilakukan dengan yang dipercayakan kepada organisasi sektor publik, selain itu juga harus memikirkan responsive keburukan dari masyarakat yang menerima suatu layanan.⁵⁰

Organisasi di sektor publik mempunyai tugas pokok yang cukup kompleks, yaitu bertugas membangun layanan bagi masyarakat serta memiliki tugas untuk memberikan nilai dari suatu layanan yang diciptakan bagi masyarakat. Untuk menghasilkan nilai publik, para manajer publik dihadapkan pada tiga pertanyaan, yaitu Untuk apa organisasi ini dibentuk? Kepada siapa organisasi ini bertanggungjawab? dan Bagaimana mengetahui bahwa organisasi telah sukses mencapai tujuannya?. Untuk dapat menjawab ketiga pertanyaan tersebut, para manajer publik perlu memahami segitiga strategi (*strategic triangle*) sebagai visualisasi dari konsep penciptaan dari nilai publik (*public value*).⁵¹

Spano berpendapat bahwa nilai publik dapat tercapai apabila layanan atau program yang dihasilkan oleh organisasi sektor publik dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga semakin tinggi kepuasan yang didapat masyarakat, maka

⁴⁹ Karunasena, Kanishka, Hepu Deng dan Mohini Singh. 2011. *Op.cit.*

⁵⁰ Benington, John dan Mark Moore. 2010. *Public Value: Theory and Practice*. USA: Red Globe Press

⁵¹ Pasaribu, Mangappu. 2014. *Suatu Tinjauan atas Konsep Penciptaan Nilai Publik (Public Value Creation) sebagai Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik*. Diakses dari <http://blu.djpbk.kemenkeu.go.id/index.php?r=publication/article/view&id=2> (diakses pada tanggal 12 Oktober 2019 pukul 19.44)

semakin besar nilai publik yang diciptakan.⁵² Organisasi sektor publik dapat dikatakan telah menciptakan nilai publik apabila hasil manfaat yang diterima oleh masyarakat lebih besar dari pada biaya yang telah dikeluarkan termasuk di dalamnya penggunaan aspek hukum yang memaksa pengguna pelayanan untuk mematuhi ketentuan perundang-undangan.⁵³ Jadi, dengan adanya aspirasi, keyakinan, serta layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat yang bertujuan untuk memberikan pertahanan dan kesejahteraan kehidupan fisik dan kejiwaan merupakan sumber dari adanya nilai publik. Menurut Kelly, adanya nilai publik mengemukakan berbagai macam yang lebih luas untuk mengukur dan memandu keputusan kebijakan. Dengan mengambil pendekatan holistik, melihat dari keseluruhan dampak pemerintah yang dapat memberi bantuan dalam memperbaiki keputusan sebuah kebijakan serta meningkatkan hubungan antara pemerintah dengan masyarakatnya.

*“Public value offers a broader way of measuring government performance and guiding policy decisions. Taking this holistic approach, looking at the totality of the impact of government, could help to improve policy decisions and improve the relationship between government and citizens.”*⁵⁴

Menurut pandangan Suchman dalam Meynhardt, konsep dalam menciptakan suatu nilai publik tidak hanya melibatkan perspektif teori baru dalam sebuah legitimasi organisasi tetapi juga mengungkapkan hubungan antara organisasi dan publik dan potensi untuk memperbaiki. Dengan kata lain, konsep nilai publik dapat membantu organisasi publik untuk lebih terlibat dengan komunitas mereka dan mendapatkan manfaat dari hal ini.⁵⁵

⁵² Spano, Alessandro. 2009. *Public Value Creation and Management Control Systems*. International Journal Of Public Administration. Vol. 32. Issue 3-4. Hal. 328-348

⁵³ Pasaribu, Mangappu. 2014. *Op.cit.*

⁵⁴ Kelly, G., Mulgan, G., and Muers, S. 2002. *Creating Public Value: An Analytical Framework for Public Service Reform*. Discussion paper prepared by the Cabinet Office Strategy Unit, United Kingdom. Hal. 35

⁵⁵ Meynhardt, Timo, dkk. 2016. *Public Value Performance: What Does It Mean to Create Value in the Public Sector?.* Public Sector Management in a Globalized World: Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH 2017. Hal. 143

Nilai publik yang dimaksud pada penelitian ini adalah kerangka kerja dalam pengelolaan suatu layanan publik atau program untuk menghasilkan sesuatu yang bernilai atau bermanfaat serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

1.5.4.2. Aspek-Aspek *Public Value* (Nilai Publik)

Menurut pandangan Moore dalam Alford dan O'Flynn terdapat beberapa aspek utama dalam perspektif *Public Value*. Nilai publik diciptakan sebagai solusi yang nyata bahwa administrasi publik kurang fleksibel, inovatif dan kreatif, tidak menanggapi perubahan aspirasi warganya dan tidak menghasilkan pelayanan publik yang efisiensi dan efektivitas. Menurut Moore simbol utama dari nilai publik adalah segitiga strategis, dalam segitiga strategis terdapat tiga aspek yang harus dipenuhi oleh organisasi sektor publik, yaitu *Legitimacy and Support* (legitimasi dan dukungan), *Operational Capabilities* (kemampuan operasional) dan *Substantively Valuable* (nilai substansial).⁵⁶

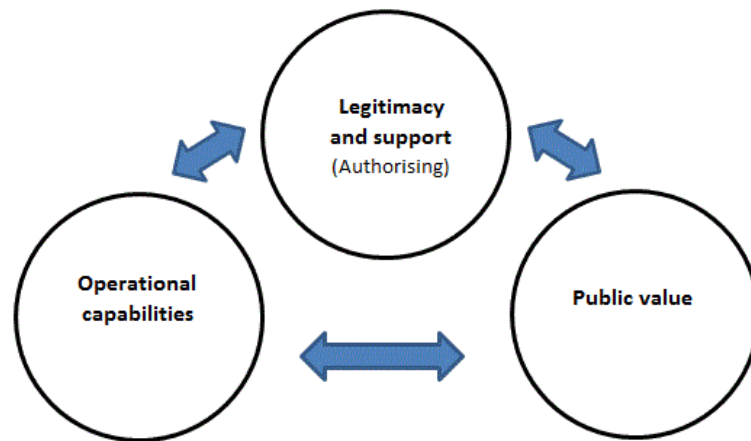
Adanya segitiga strategis dari perspektif Nilai Publik (*Public Value*) dibentuk untuk memberi pengaruh dalam mengelola pemikiran dan tindakan organisasi publik di lingkungan operasionalnya. Selain itu, perspektif nilai publik mewajibkan manajer publik agar memiliki pemikiran dan bertindak strategis serta seimbang dari adanya aspek segitiga strategis atau ketiga aspek tersebut. Namun, jika salah satu dari ketiga aspek atau segitiga strategis tersebut tidak ada atau dihiraukan, maka terciptanya nilai publik yang diharapkan akan hilang.⁵⁷

Ketiga aspek strategis tersebut berfungsi sebagai alat untuk memberikan pengingat kepada para manajer publik tentang bagaimana tugas dan fungsi utama yang harus dilakukan untuk membantu para manajer publik mendefinisikan dan merealisasikan visinya.⁵⁸

⁵⁶ Alford, John dan Janine O'Flynn. 2009. *Making Sense Of Public Value: Concepts, Critiques and Emergent Meaning*. The Australian National University. International Journal of Public Administration. Vol. 32. No. 3-4. Copyright © Taylor & Francis Group, LLC ISSN 0190-0692 print/ 1532-4265 online. DOI:10.1080/01900690902732731 Hal. 173

⁵⁷ Moore, Mark H. 1995. *Creating Public Value Strategic Management In Government*. Cambridge, Massachusetts Londong England: Harvard University Press. Hal. 74

⁵⁸ *Ibid.* Hal.23



From: *Creating Public Value*, Mark Moore, 1995

Gambar 1.1. Strategic Triangle Mark Moore

1.5.4.2.1. *Legitimacy and Support* (Legitimasi dan Dukungan)

Dalam memperoleh suatu legitimasi dan dukungan yang layak dan membangun kemampuan suatu organisasi, organisasi publik harus menetapkan misi sosialnya secara konsisten. Isi dari misi sosial yang memuat tentang apakah tujuan dari suatu organisasi publik tersebut bernilai publik ialah legitimasi dan dukungan yang berarti suatu tujuan tersebut harus dipertahankan secara politik dan hukum.⁵⁹ Di dalam buku Mark H. Moore yang berjudul *Recognizing Public Value* yang mengembangkan “*legitimacy and support*” legitimasi dan dukungan untuk melihat elemen-elemen kunci dari manajemen politik. Legitimasi dan dukungan yang didefinisikan oleh Moore adalah sebagai suatu kegiatan yang menarik dukungan dan sumber daya secara bersamaan dari lingkungan yang memberi legitimasi sosial, otoritas, artinya pemangku kepentingan politik diambil secara keseluruhan dengan alasan pengakuan atas kekuatan diferensial.⁶⁰

Sedangkan menurut Kavanagh yang menulis *review* buku *Recognizing Public Value* oleh Mark H. Moore, bahwa legitimasi dan dukungan meminta para manajer untuk mempertimbangkan sejauh mana misi organisasi yang selaras

⁵⁹ Spano, Alessandro. 2009. Op. Cit. Hal. 341

⁶⁰ Moore, Mark H. 2013. *Recognizing Public Value*. Cambridge, Massachusetts. London, England: Harvard University Press. Hal. 12

dengan berbagai nilai-nilai komunitas, yang termasuk dari bagian-bagian komunitas yang biasanya tidak terlibat dengan pemerintah.⁶¹

“Legitimasi merupakan proses pengesahan suatu keputusan menjadi sebuah undang-undang dan hukum tertulis lainnya.”⁶² Sedangkan, arti dari legitimasi secara luas adalah adanya dukungan masyarakat terhadap kewenangan sistem politik yang ada. Dengan adanya legitimasi tersebutlah sangat penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas kesejahteraan.⁶³

Sehingga dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa legitimasi dan dukungan adalah peraturan yang sah dan dukungan dari masyarakat atas kewenangan tersebut. Untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat, maka diperlukannya sosialisasi suatu program atau layanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari adanya peraturan perundang-undangan dari layanan dan sosialisasi yang dilaksanakan serta respon dari masyarakat mengenai layanan yang dijalankan. Jadi, pada penelitian ini akan dilihat dari legitimasi atau peraturan yang sah pada suatu layanan, dukungan atau respon dari masyarakat terhadap kewenangan suatu layanan tersebut, serta sosialisasi yang dilaksanakan pada suatu layanan.

1.5.4.2.2. Operational Capabilities (Kemampuan Operasional)

Menurut Moore, pengertian dari kemampuan operasional adalah diartikan sebagai suatu kapasitas dari berbagai sumber daya pada kegiatan yang berwenang dan bernilai dapat benar-benar dicapai oleh organisasi publik agar dapat didorong untuk berkontribusi pada suatu tujuan organisasi.⁶⁴ Pentingnya dari peran seorang manajer publik sebagai karyawan pasif dalam membantu birokrasi di suatu organisasi publik serta karyawan aktif sangat diperlukan untuk mengelola aset

⁶¹ Kavanagh, Shayne. 2014. *Defining and Creating Value for the Public*. Government Finance Review, October. Hal. 57-60

⁶² Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta

⁶³ Ramlan Surbakti. 2007. *Memahami Ilmu Politik*. Jakarta: PT. Gramedia Widisarana Indonesia. Hal. 92

⁶⁴ Moore, Mark H. 1995. *Op.cit.* Hal. 71

secara bijak dan cerdas untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik dan berkualitas kepada masyarakat atau warga negaranya.⁶⁵

Untuk mengembangkan kegiatan manajerial serta kemampuan operasional yang berkelanjutan diartikan sebagai kemampuan untuk mengelola sumber daya manusia, teknologi/infrastruktur dan finansial yang dimiliki oleh suatu organisasi untuk memberikan hasil “nilai publik” yang diinginkan.⁶⁶

Kemampuan mengelola sumber daya manusia dapat dilihat dari kemampuan organisasi sektor publik untuk mengarahkan atau mengendalikan sumber daya manusia yang dimiliki agar dapat tercapainya tujuan yang telah ditentukan, hal ini senada dengan pendapat Edwin B. Flippo yang menyatakan bahwa pengelolaan sumber daya manusia merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian dari pengadaan tenaga kerja, pengembang, integrasi, pemeliharaan dan pemutusan hubungan kerja dengan maksud untuk mencapai tujuan atau sasaran perorangan, organisasi dan masyarakat.⁶⁷ Sedangkan untuk sumber daya teknologi yang dimaksud adalah teknologi yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan dalam kegiatan atau layanan publik tersebut agar mempermudah memberikan pelayanan yang baik, kemudian untuk sumber daya finansial sendiri ialah sumber keuangan yang digunakan dalam menjalankan suatu kegiatan dalam organisasi sektor publik agar dapat berjalan dengan baik.

Sehingga dari paparan diatas dapat disimpulkan bahwa kemampuan operasional sangat dibutuhkan untuk menciptakan nilai publik dari suatu organisasi publik yaitu kemampuan operasional berupa kemampuan sumber daya teknologi, kemampuan sumber daya keuangan dan kemampuan sumber daya manusia. Pada penelitian ini, kemampuan operasional diartikan sebagai kecakapan dalam kemampuan sumber daya teknologi yaitu teknologi yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan dalam kegiatan suatu layanan agar mempermudah memberikan pelayanan yang baik, kemudian untuk sumber daya keuangan ialah sumber keuangan yang digunakan dalam menjalankan suatu layanan dalam

⁶⁵ Todorut, Amalia Venera dan Vassilis Tselentis. 2015. *Loc.cit.* Hal. 75

⁶⁶ *Ibid.* Hal 76

⁶⁷ B Edwin Flippo. 1984. *Personal Management.* Mc Graw Hill Book Company.

organisasi sektor publik agar berjalan dengan baik, serta kemampuan sumber daya manusia kemampuan SDM yang dimiliki dalam melaksanakan suatu layanan.

1.5.4.2.3. *Substantively Valueable* (Nilai Substansial)

Dalam segitiga strategis (*strategic triangle*) Moore, nilai ditujukan untuk menciptakan sesuatu yang secara substansial berharga (nilai publik).⁶⁸ Dalam mengembangkan strategi untuk organisasi publik, seorang manajer publik harus membawa elemen dalam keselarasan yang koheren. Strategi harus mempunyai nilai secara substansial yang berarti bahwa organisasi publik menghasilkan hal-hal yang bernilai bagi pengawas, klien serta penerima manfaat dengan biaya yang rendah dalam hal anggaran dan wewenang.⁶⁹

Peran administrasi publik dalam masyarakat, tidak hanya sebagai penyedia layanan serta jaminan sosial, namun juga sebagai pencipta publik yang memiliki potensial dan pembentuk pro aktif di area publik seperti politik, ekonomi, sosial budaya, pendidikan dan ekonomi.⁷⁰ Kemudian menurut Benington dalam Todorut dan Tselentis, nilai publik mempunyai makna sebagai berikut:⁷¹

1.5.4.2.3.1. *Economic Value* (Nilai Ekonomi)

Nilai ekonomi yaitu nilai tambah dalam ranah publik yang menghasilkan aktivitas ekonomi dan dapat menciptakan lapangan pekerjaan. Dalam penelitian ini nilai ekonomi dilihat dari keuntungan dalam hal ekonomi yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya program ini.

1.5.4.2.3.2. *Social and Culture Value* (Nilai Sosial dan Budaya)

Nilai sosial dan budaya yaitu nilai tambah dalam ranah publik yang telah berkontribusi dalam modal sosial, persatuan sosial, hubungan sosial, identitas budaya, kesejahteraan individu dan level kolompok, melindungi dan mempromosikan keanekaragaman budaya. Dalam penelitian ini nilai sosial dan

⁶⁸ Alford, John and Jamine O'Flynn. *Op.cit.* Hal 173

⁶⁹ Moore, Mark H. 1995. *Op.cit.* Hal 71

⁷⁰ Todorut, Amalia Venera dan Vassilis Tselentis. 2015. *Op. cit.* Hal. 75

⁷¹ *Ibid* Hal 79

budaya akan dilihat dari manfaat sosial dan budaya bagi masyarakat dengan adanya program ini.

1.5.4.2.3.3. *Political Value* (Nilai Politik)

Nilai politik yaitu nilai tambah dalam ranah publik untuk menstimulus/merangsang dan mendukung dialog yang demokrasi, melalui keterlibatan aktif dan komitmen masyarakat. Dalam penelitian ini nilai politik akan dilihat dari keterlibatan masyarakat dalam program ini.

1.5.4.2.3.4. *Educational Value* (Nilai Pendidikan)

Nilai pendidikan yaitu nilai tambah dalam ranah publik melalui penggaris bawahan peluang pendidikan formal maupun informal; tambahan pengetahuan, kemampuan dan kapasitas untuk bertindak sebagai masyarakat pengadu/penginformasi/ pelapor. Dalam penelitian ini nilai pendidikan akan dilihat dari manfaat program ini dalam meningkatkan wawasan masyarakat.

1.5.4.2.3.5. *Ecological Value* (Nilai Ekologi)

Nilai ekologi yaitu nilai tambah dalam ranah publik dengan mempromosikan pembangunan yang berkelanjutan, mengurangi polusi, sampah dan pemanasan global. Dalam penelitian ini nilai ekologi akan dilihat dari pengaruh program ini terhadap lingkungan sekitar masyarakat atau makhluk hidup dipelajari sebagai kesatuan dengan lingkungannya, seperti mempromosikan pembangunan berkelanjutan dll.

Layanan yang secara substansial sangat bernilai tentunya setiap organisasi mempunyai visi dan misi sebagai alasan mengapa suatu organisasi dibentuk. Namun, sering kali pemimpin organisasi pemerintah kurang mampu mendefinisikan apa sasaran dan tujuan organisasi serta *Service* (Pelayanan), *Outcomes* (Hasil) and *Trust* (Kepercayaan) produk unggulan apa yang dihasilkan oleh organisasi yang dipimpinnya. Diharapkan dengan adanya konsep nilai publik ini para manajer publik mengetahui dengan jelas mengapa suatu organisasi dibentuk, apa hasil atau keluaran yang akan dinikmati oleh para pengguna layanan

serta kepada siapa organisasi bertanggung jawab.⁷² Para manajer publik dituntut untuk memberikan penjelasan yang kuat atas ketiga hal dimaksud agar dapat menjadi alasan dalam menarik atau meminta sumber daya-sumber daya yang diperlukan dalam menciptakan nilai publik.⁷³

1.5.5. *Public Value* (Nilai Publik) dari Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO)

Nilai publik menurut pandangan Mark H. Moore dalam Karunasena dapat diartikan sebagai sebuah pemikiran dan tindakan strategis oleh para pembuat kebijakan publik dan manajer publik dalam menghadapi kompleksitas dan penghematan atau sebuah saran populer untuk mengevaluasi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik.⁷⁴

Berkaitan dengan perspektif nilai publik yang bertujuan untuk merespon isu-isu tertentu, sebagaimana yang diketahui pada data dari berita terkait kendala yang dihadapi masyarakat saat mengurus layanan administrasi di Kelurahan yaitu masalah percepatan pelayanan. Hal ini menjadi isu utama bagi Kelurahan Dinoyo dan pemerintah Kota Malang untuk melaksanakan suatu pelayanan administrasi kependudukan yaitu Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) dalam mengatasi isu prioritas tersebut. Maka dari itu, dalam penelitian ini layanan tersebut akan dilihat dari sudut pandang *Public Value* (Nilai Publik) dengan menggunakan segitiga strategis dari Mark Moore sebagai solusi yang tepat dalam pelaksanaan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO).

Terdapat beberapa aspek yang digunakan oleh sektor publik agar dapat menciptakan perspektif nilai publik (*public value*) untuk penelitian yang akan dilakukan, yaitu *legitimacy and support* (legitimasi dan dukungan), *operational capabilities* (kemampuan operasional), dan *substantively valuable* (nilai substansial). Dalam nilai substansial terdapat nilai ekonomi, nilai sosial dan

⁷² Pasaribu, Mangappu. 2014. *Op.cit.* Hal 76

⁷³ *Ibid*

⁷⁴ Karunasena, Kanishka, Hepu Deng dan Mohini Singh. 2011. *Op.Cit.* Hal. 2

budaya, nilai politik, nilai pendidikan dan nilai ekologi.⁷⁵ Hal ini penting dilakukan agar organisasi sektor publik atau manajer publik dapat menciptakan layanan atau program yang bernilai dan bermanfaat serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat, karena melalui segitiga strategis dari Mark Moore ini suatu layanan publik tidak hanya diukur dari kinerja penyelenggara atau pengelolaannya saja melainkan juga nilai yang dapat ditimbulkan atau yang didapatkan dari layanan tersebut yang dapat diterima oleh masyarakat dengan baik sehingga masyarakat dapat percaya menggunakannya.

SAKDINO merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang menggunakan teknologi komunikasi dan informasi berbasis aplikasi di *smartphone android*. Aplikasi SAKDINO juga hadir sebagai upaya Kelurahan Dinoyo untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam hal kemudahan akses. Aplikasi SAKDINO memiliki beberapa layanan dalam pengurusan administrasi seperti surat Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), surat Ijin Usaha, surat Ijin Keramaian, surat pindah, surat ijin usaha mikro, surat kelakuan baik, surat pernyataan miskin, dan aduan pelayanan dari masyarakat.

⁷⁵ Alford, John dan Janine O'Flynn. 2009. *Loc.Cit.* Hal.173

Tabel 1.4. Hubungan *Public Value* (Nilai Publik) dengan Inovasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO)

No	Indikator <i>Public Value</i> (Nilai Publik)	Pelayanan dalam Aplikasi SAKDINO							
		N P W P	Surat Ijin Usaha	Surat Ijin Keramaian	Surat Pindah	Surat Ijin Usaha Makro	Surat Kelakuan Baik	Surat Pernyataan Miskin	Aduan Pelayanan dari Masyarakat
1. Legitimasi dan Dukungan									
	Regulasi layanan	Payung hukum yang digunakan dalam melaksanakan layanan.							
	Sosialisasi layanan	Sosialisasi yang dilakukan dalam mengenalkan layanan kepada masyarakat							
	Dukungan atau respon masyarakat terhadap layanan	Dukungan serta respon yang diberikan masyarakat dengan adanya layanan							
2. Kemampuan Operasional									
	Teknologi	Teknologi yang digunakan dalam membantu pelaksanaan layanan							
	Keuangan	Sumber keuangan dalam menjalankan layanan							
	Sumber Daya Manusia	Kemampuan SDM yang dimiliki dalam melaksanakan layanan							
3. Nilai Substansial									
	Nilai Ekonomi	Keuntungan ekonomi yang didapat dengan adanya layanan							
	Nilai Sosial dan Budaya	Manfaat sosial dan budaya bagi masyarakat dengan adanya layanan							
	Nilai Politik	Keterlibatan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung dalam layanan							
	Nilai Pendidikan	Manfaat adanya layanan dalam meningkatkan wawasan/pengetahuan masyarakat							
	Nilai Ekologi	Pengaruh layanan terhadap lingkungan di sekitar masyarakat							

1.6. Definisi Konsep

1. Pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan menggunakan sistem dan prosedur tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan maksud mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (umum). Pelayanan publik yang dimaksud dalam konteks penelitian ini adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh Kelurahan Dinoyo Kota Malang melalui aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO).
2. Inovasi merupakan segala aspek yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan pelayanan dengan adanya ide pembaruan baik dari pengetahuan, cara, objek, teknologi dan atau penemuan yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam hal efisiensi, efektivitas maupun kualitas sehingga dapat memberikan manfaat. Inovasi dalam penelitian ini adalah inovasi yang berkaitan dengan pelayanan publik dalam layanan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO).
3. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan atau ide-ide baru pada sektor publik yang terdapat gagasan/ide kreatif dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung, baik berupa barang maupun jasa. Inovasi yang dimaksud di dalam penelitian ini adalah terobosan dalam pelayanan publik di Kelurahan Dinoyo Kota Malang berkait dengan layanan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO).
4. Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) merupakan pelayanan administrasi kependudukan yang menggunakan teknologi komunikasi dan informasi berbasis aplikasi *android* di *smatphone*. SAKDINO juga hadir sebagai upaya Kelurahan

Dinoyo untuk memperbaiki kualitas pelayanan administrasi kependudukan dalam hal memberikan kemudahan akses. Beberapa layanannya yaitu layanan surat keterangan nomor pokok wajib pajak (NPWP), layanan surat keterangan izin usaha, layanan surat keterangan tidak mampu, layanan surat keterangan pindah, layanan surat keterangan persyaratan izin usaha mikro, layanan surat keterangan kelakuan baik, layanan surat pernyataan miskin, dan layanan aduan pelayanan dari masyarakat.

5. *Public Value* (Nilai Publik) merupakan kerangka kerja dalam mengelola pelayanan publik untuk menghasilkan suatu layanan yang memiliki nilai atau manfaat dan sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat. Dalam penelitian ini nilai publik dilihat dari segitiga strategi yaitu *legitimacy and support* (legitimasi dan dukungan), *operational capabilities* (kemampuan operasional) dan *substantively valuable* (nilai substansial).
6. *Legitimacy and Support* (Legitimasi dan Dukungan) merupakan adanya pengakuan yang sah menurut undang-undang atau peraturan dan dukungan dari masyarakat terhadap kewenangan tersebut.
7. *Operational Capabilities* (Kemampuan Operasional) merupakan kemampuan dalam mengelola sumber daya operasional untuk dapat memenuhi hasil yang diinginkan yaitu nilai publik. Dalam penelitian ini kemampuan operasional akan dilihat dari kemampuan mengelola SDM, teknologi dan keuangan.
8. *Substantively Valueable* (Nilai Substansial) merupakan sesuatu yang secara substansial berharga (nilai publik). Dalam penelitian ini yang dimaksud adalah suatu manfaat yang diterima pengguna layanan atau kelompok sasaran baik dari segi nilai ekonomi, nilai politik, nilai sosial dan budaya, nilai pendidikan dan nilai ekologi.
9. *Economic Value* (Nilai Ekonomi) merupakan nilai tambah dalam ranah publik yang menghasilkan keuntungan ekonomi yang diberikan kepada masyarakat melalui suatu layanan atau program.
10. *Social and Culture Value* (Nilai Sosial dan Budaya) merupakan nilai tambah dalam ranah publik mengenai apa yang dianggap baik dan apa

yang dianggap buruk oleh masyarakat serta mengarahkan tingkah laku dan kebiasaan masyarakat sehari-hari. Dalam penelitian ini, nilai sosial dan budaya akan dilihat dari segi manfaat sosial dan budaya bagi masyarakat melalui layanan ini.

11. *Political Value* (Nilai Politik) merupakan nilai tambah dalam ranah publik dengan keterlibatan aktif dan partisipasi masyarakat terhadap suatu program atau layanan.
12. *Educational Value* (Nilai Pendidikan) merupakan nilai tambah dalam ranah publik dengan memperoleh pengetahuan atau wawasan serta kapasitas untuk bersikap sebagai masyarakat yang memiliki informasi.
13. *Ecological Value* (Nilai Ekologi) merupakan nilai tambah dalam ranah publik dengan pengaruh dari suatu layanan atau program dalam lingkungan sekitar masyarakat atau makhluk hidup seperti mempromosikan pembangunan yang berkelanjutan, mengurangi polusi, sampah dan pemanasan global yang dipelajari sebagai kesatuan dengan lingkungannya, seperti mendukung pembangunan berkelanjutan dll.

1.7. Metode Penelitian

Dalam melakukan penelitian, yang harus dilakukan peneliti yaitu dengan menggunakan metode penelitian. Metode merupakan sebuah cara secara teratur yang digunakan untuk melakukan suatu tujuan atau pekerjaan agar tercapai sesuai apa yang diinginkan. Sedangkan metode penelitian merupakan suatu cara untuk mencari kebenaran dan asas-asas gejala alam, masyarakat, atau kemanusiaan berdasarkan disiplin ilmu yang bersangkutan.

Untuk dapat menjawab rumusan masalah serta berdasarkan tujuan penelitian, maka diperlukan menggunakan metode yang tepat. Peneliti berusaha untuk mengetahui suatu gambaran, informasi dan memperoleh pemahaman mengenai suatu fenomena yang terjadi dalam sebuah konstruksi sosial. Oleh karena itu, penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian yaitu dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Dalam penelitian ini, alasan peneliti dalam menggunakan metode penelitian kualitatif didasarkan pada maksud peneliti yang berusaha untuk mengetahui, memahami, dan menggambarkan mengenai suatu fenomena yang berkaitan dengan pelaksanaan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) dilihat dari perspektif *Public Value* (Nilai Publik). Perspektif *Public Value* (Nilai Publik) dapat dikatakan baik apabila dapat memenuhi aspek-aspek yang terdapat dalam *Public Value* (Nilai Publik) yaitu *Legitimacy and Support* (Legitimasi dan Dukungan), *Operational Capabilities* (Kemampuan Operasional), dan *Substantively Valuable* (Nilai Substansial).

Penelitian kualitatif dapat dilakukan dengan melalui hubungan yang terus-meneus dan berkepanjangan dengan objek yang diteliti dalam suatu lingkungan untuk mengetahui bagaimana kehidupan sehari-hari yang dialami yang berada dalam individu, kelompok, masyarakat, maupun organisasi itu sendiri.⁷⁶ Proses di dalam penelitian kualitatif melibatkan berbagai upaya yang kompleks, seperti mengajukan suatu pertanyaan dan prosedur yang dipakai, mengumpulkan data yang spesifik dan terperinci dari partisipan, lalu menganalisis data, dan selanjutnya menafsirkan makna dari data yang telah diperoleh.⁷⁷ Dalam prinsip-prinsip yang digunakan dalam penelitian kualitatif, peneliti lebih mengandalkan prinsip-prinsip dari ilmu sosial interpretif atau kritis. Peneliti berbicara dengan bahasa “kasus dan konteks” serta makna budaya. Penekanannya adalah dengan melakukan pemeriksaan terperinci dari berbagai kasus tertentu yang muncul secara alamiah dalam kehidupan sosial.⁷⁸

Oleh karena itu dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, peneliti dapat memperoleh data untuk memperdalam wawasan, gambaran, dan pemahaman mengenai pelaksanaan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi

⁷⁶ Saldana, Johny, Matthews B. Miles, and A. Michael Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook Edition 3*. SAGE Publication Hal. 9

⁷⁷ Creswell, John W. 2017. *Research Design: Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran*. Edisi keempat. Diterjemahkan oleh: Achmad Fawaid dan Rianayati Kusmini P. Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal. 4

⁷⁸ Neuman, W. Lawrence. 2013. *Metodologi Penelitian Sosial: Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif*. Terjemahan Oleh Edina T. Sofia. Jakarta: PT Indeks. Hal. 188

Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) dilihat dari perspektif *Public Value* (Nilai Publik).

1.7.1. Tipe Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah pada penelitian ini, maka tipe penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif dalam penelitian ini berusaha untuk menggambarkan mengenai pelaksanaan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) dilihat dari perspektif *Public Value* (Nilai Publik) yang dideskripsikan oleh Kelurahan Dinoyo dan masyarakat Kelurahan Dinoyo sehingga dari gambaran-gambaran tersebut dapat diketahui pelaksanaan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) tersebut.

Tipe penelitian deskriptif menggunakan data untuk menyajikannya dalam bentuk satu gambaran yang terperinci tentang situasi, setting sosial atau hubungan. Penelitian deskriptif dimulai dengan adanya permasalahan atau suatu pertanyaan yang telah didefinisikan dengan baik dan penelitian ini mencoba untuk menggambarannya secara akurat. Oleh karena itu, hasil penelitian deskriptif adalah memiliki gambaran yang spesifik atau rinci mengenai permasalahan atau jawaban untuk pertanyaan penelitian.⁷⁹ Penelitian deskriptif memiliki tujuan utama yaitu untuk memberikan sebuah gambaran dengan menggunakan kata maupun angka serta menyajikan suatu persoalan, dan kesimpulan dari tahapan untuk menjawab pertanyaan seperti siapa, kapan, dimana dan bagaimana.⁸⁰

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif yang berusaha untuk menyajikan dan memberikan gambaran suatu fenomena secara rinci mengenai pelaksanaan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) dilihat dari perspektif *Public Value* (Nilai Publik).

⁷⁹ Neuman, W. Lawrence. 2013. *Op.Cit.* Hal. 44

⁸⁰ *Loc.cit.*

1.7.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana obyek penelitian bisa ditemukan atau tempat yang digunakan peneliti untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan berdasarkan pada kebutuhan penelitian dalam melakukan pengambilan data baik data primer maupun sekunder. Lokasi penelitian merupakan suatu tempat atau wilayah dimana penelitian dilakukan. Penentuan lokasi dalam penelitian ini dilakukan secara *purposive*, yang secara sengaja dan penuh perencanaan memilih partisipan dan lokasi penelitian yang dapat membantu peneliti memahami masalah yang diteliti.⁸¹

Lokasi penelitian ini dilakukan di wilayah Kelurahan Dinoyo Kota Malang serta Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang selaku pelaksana dan pengelola dari aplikasi SAKDINO. Fokus pada penelitian ini adalah aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) yang telah menjadi wewenang dari Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang. Aplikasi ini merupakan layanna yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat dimana masyarakat menjadi sebagai penerima dari layanan ini. Maka dari itu, dalam penelitian ini peneliti juga melibatkan masyarakat sebagai penerima manfaat dari adanya layanan tersebut.

Penentuan lokasi dalam penelitian ini didasarkan atas tujuan dari penelitian yaitu menggambarkan secara rinci mengenai *Public Value* (Nilai Publik) dari aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) di Kelurahan Dinoyo Kota Malang. Pada penentuan lokasi tersebut didasarkan pada pertimbangan siapa sajakah pihak-pihak yang memiliki peran dalam pelaksanaan dan pengelolaan aplikasi SAKDINO yaitu Kantor Kelurahan Dinoyo Kota Malang serta Ketua RT/RW yang melaksanakan sosialisasi mengenai prosedur penggunaan aplikasi ini, khususnya pada aplikasi SAKDINO, serta masyarakat sebagai penerima layanan dari aplikasi SAKDINO tersebut.

⁸¹ *Ibid* hal 253

1.7.3. Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *purposive*, yaitu dimana secara sengaja dan penuh perencanaan memilih partisipan dan lokasi penelitian yang dapat membantu peneliti memahami masalah yang diteliti.⁸² Berdasarkan pernyataan yang sudah dijelaskan tersebut, maka penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, dimana informan yang dipilih merupakan pihak yang dianggap memiliki posisi terbaik yang paling mengetahui dan memahami serta memberikan informasi terkait dengan permasalahan penelitian ini.

Adapun informan yang dipilih menggunakan teknik tersebut dalam penelitian ini antara lain:

1. Dwi Hermawan Purnomo, S.STP. sebagai Kepala Kelurahan Dinoyo Kota Malang
2. Arif Tri Satyawan, S.STP., M.Si. sebagai Kepala Kelurahan Dinoyo periode 2016-2019
3. Eddie sebagai Sekretaris Kepala Kelurahan Dinoyo Kota Malang
4. Fatur Rohman sebagai Pegawai Admin dari aplikasi SAKDINO
5. Safriadi Kasijanto sebagai pengguna layanan aplikasi SAKDINO
6. Sukoyo sebagai pengguna layanan aplikasi SAKDINO
7. Gatoto Sumijarlan sebagai pengguna layanan aplikasi SAKDINO
8. Muhaimin Arif sebagai pengguna layanan aplikasi SAKDINO
9. Supeno sebagai pengguna layanan aplikasi SAKDINO
10. Mukhamad Solikhudin sebagai pengguna layanan aplikasi SAKDINO
11. Erni Kartikasari sebagai pengguna layanan aplikasi SAKDINO
12. Kodrat Sutomo sebagai pengguna layanan aplikasi SAKDINO
13. Firmansyah sebagai pengguna layanan aplikasi SAKDINO
14. Sukarsih sebagai pengguna layanan aplikasi SAKDINO
15. Sugianto sebagai pengguna layanan aplikasi SAKDINO

⁸² Creswell, John W. 2017. *Loc.Cit* hal 253

1.7.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan proses penelitian salah satu instrumen yang paling penting adalah data. Data dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang ada dalam penelitian. Data terbagi menjadi dua jenis yaitu berupa data primer dan data sekunder. Data sangat diperlukan dalam suatu penelitian karena dengan memperoleh data, peneliti mampu mengetahui secara langsung fenomena sosial yang terjadi di lapangan untuk kemudian dianalisis menggunakan teori-teori yang digunakan sesuai dengan permasalahan penelitian.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan terdapat empat elemen antara lain sebagai berikut:⁸³

1. Observasi Kualitatif

Observasi kualitatif memiliki makna yang berarti peneliti turun langsung ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Melalui observasi di lapangan, peneliti merekam atau mencatat dengan cara terstruktur maupun semistruktur mengenai seluruh aktivitas yang berlangsung selama di lokasi penelitian. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh informasi dan data yang relevan sehingga dapat menguatkan dan mendukung hasil wawancara.

Dalam konteks penelitian ini, data atau informasi yang dikumpulkan melalui proses observasi langsung dilakukan dengan mendatangi lokasi penelitian dan melakukan pengamatan mengenai pelaksanaan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) di Kelurahan Dinoyo Kota Malang yang berkaitan dengan pemenuhan aspek *Public Value* (Nilai Publik) serta manfaat yang telah diterima masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Wawancara Kualitatif

Dalam wawancara kualitatif, peneliti melakukan interaksi secara langsung dengan informan dengan tujuan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara

⁸³ *Ibid* Hal. 254

(*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dapat dilakukan dengan cara *face to face* (wawancara berhadap-hadapan), melalui telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu). Wawancara yang dilakukan memerlukan pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur (*unstructured*) dan bersifat terbuka (*open-minded*) yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari para informan. Agar wawancara dapat terfokus pada permasalahan penelitian, maka instrumen yang digunakan yaitu pedoman wawancara. Pedoman wawancara merupakan garis besar permasalahan yang akan ditanyakan kepada informan.

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan antara peneliti kepada informan untuk mendapatkan data dan informasi yang dibutuhkan secara jelas mengenai pelaksanaan layanan untuk menciptakan *Public Value* (Nilai Publik) yang berada pada layanan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO). Peneliti akan mewawancarai kepada seluruh informan yang sudah ditentukan sebelumnya yaitu pihak Kelurahan Dinoyo Kota Malang selaku penanggungjawab layanan tersebut. Kemudian, wawancara selanjutnya akan dilakukan kepada para warga Kelurahan Dinoyo sebagai penerima layanan dan pengguna layanan SAKDINO.

3. Dokumen-dokumen Kualitatif

Dalam proses penelitian, pemanfaatan dokumen tertulis termasuk ke dalam metode penelitian kualitatif. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan dokumen yang dibutuhkan yang relevan dan dapat menjelaskan fenomena permasalahan yang ada di dalam penelitian. Dokumen yang dikumpulkan dapat berupa dokumen publik seperti koran, makalah, dan laporan kantor maupun dokumen privat misalnya seperti buku harian, diari, surat, dan e-mail. Untuk dokumentasi dalam penelitian ini diperlukan sebagai data sekunder yang digunakan untuk memperkuat temuan data primer serta menunjang data-data empirik yang ditemukan oleh peneliti.

Setelah beberapa dokumen terkumpul pada penelitian, kemudian dilakukan suatu analisis konten atau isi terhadap dokumen tersebut agar mampu menjelaskan serta memahami tentang *Public Value* (Nilai Publik) dari aplikasi

Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO).

Beberapa dokumen yang peneliti dapat antara lain:

1. Proposal SAKDINO
2. Petunjuk atau prosedur penggunaan aplikasi SAKDINO
3. Renstra Kelurahan Dinoyo periode 2013-2018
4. RPJMD Kota Malang periode 2018-2023
5. Kota Malang Dalam Angka periode 2018
6. Materi Audio dan Visual Kualitatif

Pada proses pengumpulan data yang terakhir adalah materi audio dan visual kualitatif yang dapat berupa foto, objek seni, *videotape*, atau segala jenis suara/bunyi. Pada konteks penelitian ini, data yang dikumpulkan yaitu berupa foto atau dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan SAKDINO dan kaitannya dengan *Public Value* (Nilai

1.7.5. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Pada penelitian ini menggunakan teknik pemeriksaan keabsahan data yang dilakukan dengan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan gagasan dengan melihat sesuatu dari berbagai sudut pandang untuk meningkatkan keakuratan.⁸⁴ Triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan cara membandingkan dan melakukan kembali pemeriksaan mengenai data-data yang telah diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Triangulasi dapat dicapai dengan cara:

- a) Membandingkan data hasil pengamatan (observasi) dengan data hasil wawancara. Dalam proses ini peneliti membandingkan apa yang telah diamati oleh panca indera peneliti tentang kondisi yang terjadi pada lokasi penelitian kaitannya dengan fokus permasalahan penelitian dengan apa yang didapatkan dari hasil wawancara dengan informan yang telah ditentukan.

⁸⁴ *Ibid* Hal. 186

- b) Membandingkan data dari dokumen tertulis dengan hasil wawancara. Peneliti membandingkan informasi yang diperoleh melalui hasil wawancara mengenai pelaksanaan aplikasi SAKDINO dibandingkan dengan dokumen-dokumen pendukung terkait pelaksanaan aplikasi SAKDINO seperti prosedur penggunaan aplikasi SAKDINO.
- c) Membandingkan data hasil wawancara dari berbagai informan yang berbeda. Dalam penelitian ini, hasil wawancara yang diperoleh dari satu informan yang telah ditentukan akan dibandingkan dengan hasil wawancara yang diperoleh dari informan lainnya mengenai topik yang sama. Peneliti akan membandingkan hasil wawancara terkait pelaksanaan aplikasi SAKDINO dari sudut pandang Kelurahan Dinoyo dibandingkan dengan masyarakat Kelurahan Dinoyo sebagai penerima dan pengguna layanan.

1.7.6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, setelah memperoleh data dan informasi maka langkah selanjutnya yang harus dilakukan yaitu menganalisis data dan informasi tersebut untuk kemudian dapat ditarik sebagai sebuah kesimpulan. Proses analisis data dimulai dengan menelaah seluruh data yang sudah didapat dari berbagai proses yang sudah dilakukan dalam mengumpulkan data.

Menurut Saldana, Johny, Matthews B. Miles, and A. Michael Huberman, dalam menganalisis data kualitatif merupakan kegiatan analisis yang terdiri dari tiga komponen kegiatan yaitu *Data Condensation*, *Data Display*, *Drawing And Verifying Conclusion*. Berikut komponen-komponennya:⁸⁵

a) *Data Condensation* (Data Kondensasi)

Kondensasi data mengacu pada proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, atau pengubah data yang muncul dari catatan lapangan yang ditulis, transkrip wawancara, dokumen, dan bahan empiris lainnya. Kondensasi data terjadi secara terus menerus selama proses penelitian kualitatif berlangsung. Sebagai proses pengumpulan data, kondensasi data meliputi penulisan

⁸⁵ Saldana, Johny, Matthews B. Miles, and A. Michael Huberman. 2014. *Op.cit* hal 12-13

secara ringkasan, *coding*, pengembangan tema, membuat kategori, dan menulis memo analisis. Proses kondensasi data tetap berlanjut sampai laporan akhir selesai. Kondensasi data merupakan bagian dari proses analisis. Kondensasi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, mengurutkan, memfokuskan, membuang yang tidak perlu dan mengatur data sedemikian rupa sehingga dapat mengambil kesimpulan akhir dan diverifikasi

b) *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data merupakan sekumpulan dari informasi yang terorganisir untuk memungkinkan dalam menarik kesimpulan dan tindakan. Penyajian data yang sering digunakan dalam data kualitatif yakni bentuk teks yang bersifat naratif. Penyajian data memiliki beberapa jenis seperti grafik, bagan, matriks, dan jaringan. Semua dirancang untuk mengumpulkan informasi yang diorganisir ke dalam bentuk ringkas dan mudah untuk diakses sehingga dengan begitu seorang peneliti dapat melihat apa yang sedang terjadi dan dapat menarik kesimpulan.

c) *Drawing And Verifying Conclusion* (Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi)

Dari awal pengumpulan data, peneliti mulai menginterpretasikan data dengan memperhatikan pola, penjelasan, hubungan sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan akhir mungkin tidak muncul sampai pengumpulan data selesai. Kesimpulan awal yang telah ditemukan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi, apabila kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang relevan dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah suatu temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Adapun dalam penelitian ini akan ditarik sebuah kesimpulan yang dijelaskan secara rinci dan ringkas mengenai pelaksanaan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) dilihat dari perspektif *Public Value* (Nilai Publik).

1.7.7. Rincian Data Yang Dikumpulkan

Selama dalam proses penelitian, peneliti mengumpulkan data yang bertujuan untuk menjawab fokus permasalahan penelitian secara empiris. Data yang diperoleh nantinya akan dijadikan pedoman untuk mendukung kelengkapan data serta informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Kelurahan Dinoyo (SAKDINO) dilihat dari perspektif *Public Value* (Nilai Publik). Data dan informasi pendukung yang diperoleh kemudian dianalisis dan diinterpretasikan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Berikut ini rincian data yang diperoleh peneliti di lapangan yakni sebagai berikut:

- 1) Profil Kelurahan Dinoyo Kota Malang
- 2) Struktur Organisasi Kelurahan Dinoyo Kota Malang
- 3) Profil Kota Malang
- 4) Proposal SAKDINO
- 5) Petunjuk atau prosedur penggunaan aplikasi SAKDINO
- 6) Renstra Kelurahan Dinoyo Kota Malang periode 2013-2018
- 7) RPJMD Kota Malang periode 2018-2023
- 8) Kota Malang Dalam Angka periode 2018
- 9) Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan
- 10) Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Rukun Tetangga dan Rukun Warga
- 11) Daftar nama dan alamat masyarakat pengguna aplikasi SAKDINO