

**STRATEGI PENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BERBASIS
SMART CITY DI KOTA MALANG**
(Studi Kasus Pada Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan
Sipil Kota Malang)

Irkhamul Umam¹, Slamet Muchsin², Sunariyanto³

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia*
E-mail: irkhamulumam@gmail.com

ABSTRAK

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pemerintah selalu berupaya dalam mewujudkan terobosan baru dalam menunjang pelaksanaan pelayanan yang maksimal. Hadirnya konsep pelayanan online berbasis Smart City dinilai sebagai suatu inovasi baru dalam mewujudkan pelayanan yang prima. Terlepas dari upaya tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan dasar Peraturan Wali Kota Malang Nomor 45 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum dan Standarisasi Tata Kelola TIK terhadap Perwujudan Sistem Pelayanan Berbasis elektronik (SPBE) Menuju Malang Smart City dan telah melaksanakan peraturan tersebut sejak diresmikannya sistem informasi aplikasi pelayanan elektronik (SiApel) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang pada tahun 2021. Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui, Mendeskripsikan serta Menganalisis Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Penerapan Konsep Pelayanan online berbasis Smart City di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dikatakan optimal berdasarkan indikator strategi yang digunakan peneliti. Namun, masih terdapat beberapa indikator strategi yang dalam pelaksanaannya masih belum maksimal dan pada kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dapat dikatakan baik, namun masih terdapat beberapa dimensi yang belum dilaksanakan secara maksimal, diantaranya yaitu beberapa pegawai masih minim dalam pemanfaatan teknologi, terpusatnya konektivitas jaringan dari Pemerintah Pusat, dan kurang meratanya sosialisasi dari Dispendukcapil Kota Malang mengenai konsep pelayanan berbasis Smart City, namun dari segi kualitas pelayanan yang diberikan dapat dikatakan cukup baik.

Kata Kunci: Peningkatan kualitas pelayanan/jasa, Smart City, Inovasi Pelayanan Publik

Pendahuluan

Perkembangan teknologi komunikasi dan informasi saat ini membawa perubahan yang sangat pesat. Manusia menciptakan teknologi dengan motivasi dan dorongan agar hidup menjadi lebih baik. Manusia terdorong untuk membuat sebuah teknologi yang dapat membantu dalam menyelesaikan pekerjaan. Saat ini peradaban baru teknologi informasi sudah memasuki era digitalisasi. Berbagai produk terkini mulai bermunculan sehingga menyebabkan istilah masyarakat modern bergeser dan terjadi perluasan makna menjadi masyarakat digital. Seiring berjalannya waktu, pemerintahpun mulai melirik pemanfaatan teknologi informasi untuk memberikan pelayanan masyarakat yang lebih optimal.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang optimal, maka diperlukan suatu strategi. Strategi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang dapat menciptakan kepuasan masyarakat. Menurut Tjiptono (2000:132) strategi kualitas pelayanan harus mencakup tiga hal berikut: (1)

atribut layanan (2) pendekatan untuk penyempurnaan kualitas layanan, (3) Implementasi Manajemen.

Kota Malang sebagai kota dengan perkembangan teknologi maupun persebaran penduduk terpesat ke dua di Jawa Timur setelah Surabaya sudah sewajarnya mempersiapkan diri dalam menjadikan Kota Malang menjadi sebuah kota yang mengadopsi sistem pelayanan publik dengan teknologi informasi mutakhir agar proses pelayanan menjadi lebih efisien. Guna meningkatkan kinerja pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik kepada masyarakat, Pemerintah Kota Malang mulai melakukan sebuah strategi mengenai kebijakan pelaksanaan konsep pelayanan berbasis *Smart City*.

Kebijakan mengenai konsep *Smart City* yang sedang berjalan saat ini adalah ketentuan Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Perwali Kota Malang No. 45 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum dan Standarisasi Tata Kelola TIK terhadap Perwujudan Sistem Pelayanan Berbasis elektronik (SPBE) Menuju Malang *Smart City*. Artinya, program kebijakan ini sedang berjalan

dan masih berlangsung sampai pada tahun berikutnya sampai dilakukannya evaluasi pada tahun – tahun berikutnya, namun karena tidak adanya evaluasi maka kebijakan tersebut harus tetap berjalan sampai adanya evaluasi.

Dari penjelasan di atas seharusnya kebijakan mengenai konsep *Smart City* ini harus bisa di maksimalkan pelaksanaannya, melihat perlu adanya trobosan baru terkait konsep *Smart City* yang ada di Kota Malang. Dari beberapa instansi pemerintahan Kota Malang, peneliti lebih spesifik untuk meneliti strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis *smart city* yang diselenggarakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

Rumusan Masalah

Bagaimana Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang?

Tinjauan Pustaka

Strategi

Dalam mencapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan tentunya sebuah organisasi melakukan penyusunan strategi agar dapat mempermudah tercapai sebuah tujuan tersebut, karena dengan disusunnya sebuah strategi, maka tindakan – tindakan untuk mewujudkan tujuan tersebut dapat tersusun secara terstruktur dan rapih. Tindakan – tindakan tersebut kemudian akan menjadi sebuah petunjuk dan pedoman sebagai dasar untuk tiap – tiap implementor agar dapat menjalankan tahapan – tahapan dalam mencapai sebuah tujuan. Oleh demikian apabila ditemukannya sebuah halangan atau hambatan ketika melakukan strategi dapat dengan mudah dalam menemukan solusinya.

Menurut Tjiptono (2000:132) strategi kualitas pelayanan harus mencakup tiga hal berikut: (1) atribut layanan pelanggan/masyarakat. Penyampaian layanan/jasa harus tepat waktu, akurat, dengan perhatian dan keramahan. (2) pendekatan untuk penyempurnaan kualitas layanan, merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan. (3) Implementasi Manajemen. Pada tahap ini harus ditentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan pelanggan sebagai bagian dari kebijakan organisasi

Pelayanan Publik

Menurut Hardiyansyah (2011:28) Pelayanan Publik adalah ,pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Sedangkan pelayanan publik Menurut Hayat (2017 : 22) yaitu Pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai

dengan ketentuannya. Dari berbagai pendapat tentang pengertian pelayanan publik di atas maka dapat mengambil kesimpulan bahwa pengertian pelayanan publik adalah suatu kegiatan melayani yang dilaksanakan secara profesional, berkualitas, dan memiliki pelayanan secara positif yang mampu membantu memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan pemerintah.

Kualitas Pelayanan Publik

Tjiptono (2006:14) menyatakan ada lima dimensi pokok yang dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu::

1. *Tangible* atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
2. *Reliability* atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpecahya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantudan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat pada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu Pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan seluruh para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Metode Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong peneliti yang menghasilkan penelitian kualitatif adalah sebagai prosedur peneliti yang menghasilkan data deskriptif yaitu berupa kata-kata tertulis atau lisan orang-orang atau perilaku yang dapat diamati (Moleong, 2006:4)

Dalam penelitian kali ini, peneliti meneliti mengenai strategi peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis *Smart City* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Pada penelitian ini, sumber data yang diperoleh ada 2, yang pertama sumber data primer yang diperoleh dengan melakukan penelitian langsung terhadap subjek penelitian dengan interview atau wawancara. Peneliti melakukan wawancara dengan beberapa subjek diantaranya Kepala Seksi Sistem Informasi Adminduk (Bapak M. Wahyu Hidayat), staff seksi Kerjasama dan Inovasi Pelayanan yaitu (Bapak Rizky) dan beberapa informan dari masyarakat pengguna layanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, diantaranya (Bapak Nyoman, Bapak Kholili, Bapak Adam, Bapak

Sutrisno dan Bapak Sugianto). Sumber data kedua yakni sumber data sekunder yang didapat melalui dokumen-dokumen pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Pada teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan 3 metode yakni wawancara, observasi, dan juga dokumentasi.

Instrumen penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian kali ini sesuai dengan instrumen penelitian kualitatif dimana dalam penelitian kualitatif, instrumennya merupakan peneliti sendiri. Selain itu, instrumen lainnya ialah pedoman wawancara, catatan lapangan, serta alat pendukung penelitian seperti *handphone*.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini sesuai dengan Miles, Huberman dan Saldana (2014:16) yakni terdiri dari pengumpulan data, penyajian data, reduksi data, dan kesimpulan. Sedangkan teknik keabsahan data yang dipergunakan peneliti ialah uji kepercayaan, uji keteralihan, uji ketergantungan, dan uji kepastian.

Pembahasan

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Smart City pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Penerapan Konsep Pelayanan Berbasis *Smart City* di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dengan nama SiApel di masa yang serba teknologi ini sudah sangat tepat dilaksanakan karena memberikan nilai lebih atau keuntungan khususnya kepada masyarakat, yaitu proses pengajuan dokumen kependudukan menjadi lebih cepat, praktis dan tidak perlu menunggu lama serta mengurangi antrean dalam pelayanan dokumen kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang.

a. Atribut Layanan

Terkait sarana dan prasarana di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang mengenai strategi pelayanan yang berbasis online (IT) atau *Smart City* sudah cukup baik dilakukan, merujuk dari segi sarana dan prasarana di kantor Dispendukcapil Kota Malang telah disediakan berupa komputer yang digunakan oleh petugas untuk mengakses *Website* Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, *Handphone* sebagai penunjang komunikasi pelayanan online yang hampir seluruh masyarakat Kota Malang memiliki barang tersebut, dan fasilitas *Wi-Fi* yang tersedia di dalam kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Sehingga dalam pelayanan pihak Dispendukcapil Kota Malang bisa berjalan secara efisien dan responsif. Mendukung adanya proses pelayanan berjalan dengan baik, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang memanfaatkan media online untuk

melakukan penyampaian dan sosialisasi terkait prosedur pelayanan berbasis online.

b. Pendekatan Untuk Penyempurnaan Kualitas Jasa

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang dalam strategi pelayanannya yang berbasis *Smart City* atau *Smart Governance*, sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dalam prinsip pelayanan publik, sehingga dengan strategi tersebut khususnya di masa yang serba teknologi ini dapat berjalan dengan lancar, efektif, efisien, transparan dan akuntabel.

c. Implementasi Manajemen

Pelatihan yang menyangkut SOP menjadi standar telah dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Para staff yang dipekerjakan telah paham terkait prosedur kerja pelayanan berbasis *Smart City*, pelatihan terkait penggunaan beberapa aplikasi dan fitur pendukung rutin dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang. Kemampuan staff dalam pelayanan berbasis *Smart City* menjadi salah satu faktor pendukung agar proses pelayanan bisa berjalan efektif. Sehingga evaluasi kinerja rutin dilakukan setiap minggunya sebagai upaya memaksimalkan kinerja dalam pelayanan. Kepuasan pelanggan menjadi target utama melalui pelayanan berbasis *Smart City* di Dispendukcapil Kota Malang. Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Malang sendiri telah mengembangkan pusat aduan pelayanan secara online yang terintegrasi dari Pemerintah Kota Malang, yang bertujuan agar masyarakat yang mengalami kendala terhadap kepengurusan bisa menghubungi layanan tersebut.

Adanya strategi dan program ini memudahkan warga dalam mengurus data dan dokumen kependudukan yang mampu diakses dimana saja, kapan saja bahkan menghemat waktu dalam kata lain, efektif dan efisien. Selain itu diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, serta dapat mewujudkan pelayanan yang prima dan semakin mendukung setiap kebutuhan masyarakat Kota Malang untuk memenuhi serta melengkapi administrasi dokumen kependudukan yang merupakan sebuah kewajiban bagi masyarakat.

Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Berdasarkan kriteria pengukuran kualitas pelayanan publik dengan menggunakan lima dimensi tersebut dapat dikatakan bahwasannya

kualitas pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sudah cukup baik. Namun masih terdapat beberapa kekurangan dalam segi jaminan waktu, dan keahlian dalam pemanfaatan teknologi.

Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah hasil penelitian serta pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan konsep pelayanan berbasis *Smart City* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dilihat dari aspek strategi meningkatkan kualitas pelayanan/jasa menurut Tjiptono (2000:321) dapat dikatakan efektif dengan kriteria strategi yang dilakukan. Namun, masih terdapat beberapa indikator dalam pelaksanaannya yang belum dilakukan secara maksimal.

Berdasarkan dari lima indikator pengukuran kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, dapat dikatakan cukup optimal. namun masih terdapat beberapa kendala yang menjadi suatu penghambat dalam proses pelayanan. yakni masih adanya keterlambatan waktu diakibatkan oleh sistem yang sering error.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas serta dari hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran sebagai bahan evaluasi penerapan sistem pelayanan online berbasis *Smart city* pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

1. Saran Praktis
 - a. Dalam perekrutan pegawai non – pegawai negeri sipil, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang wajib menyeleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya dan tanggung jawab yang tinggi.
 - b. Meningkatkan kemampuan para pegawai dalam pemanfaatan teknologi.
 - c. Dispendukcapil Kota Malang harus dapat lebih giat lagi dalam menyebarkan informasi atau mensosialisasi kepada masyarakat Kota Malang mengenai proses pelayanan Online berbasis *Smart City*
2. Saran Teoritis
 - a. Bagi peneliti selanjutnya, dapat melanjutkan hasil penelitian ini, terutama yang peneliti belum lakukan yaitu mengenai implementasi konsep *Smart City* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.
 - b. Bagi peneliti selanjutnya, dapat melanjutkan hasil penelitian ini, terutama yang peneliti belum lakukan yaitu mengenai Evaluasi Pelaksanaan Konsep *Smart City* di Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

- c. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk dapat lebih menggali teori-teori yang relevan untuk dipakai dalam penelitian, khususnya tentang Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis *Smart City*.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arif Furhan, (1982), *Pengantar Penelitian Dalam Pendidikan*, Usaha Nasional, Surabaya. Bab 1
- Azwar, Saifuddin. (2007). *“Metode Penelitian”*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Badan Pusat Statistik Kota Malang (2021). ” *Kota Malang dalam Angka, Malang Municipality in Figures 2021*”. Kota Malang: Asia.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Malang: Empatdua Media
- Sedarmayanti. (2004). *Good Governance; Membangun Sistem Manajemen Kinerja guna meningkatkan produktivitas menuju Good Governance*, Penerbit Mandar Maju, Jakarta
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal/Artikel

- Atmawidjaja, Endra S. (2015). Kajian Pengembangan *Smart City* di Indonesia. Direktorat Jenderal Penataan Ruang Kementerian Pekerjaan Umum Jakarta Selatan
- Badan Statistik Kota Malang (2021) *Kepadatan Penduduk, Pertumbuhan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin, dan Rasio Ketergantungan di Kota Malang 2019-2021*. malangkota.bps.go.id
- Hardiyabsyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Yogyakarta: Gava Media
- Puspitasari, D., Sumartono, & Mindarti, L. I. 2014. Reformasi Administrasi Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu (Studi pada Disperindag dan Dispendukcapil Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*

Dokumen

- Perwali Kota Malang No. 45 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum dan Standarisasi Tata Kelola TIK terhadap Perwujudan Sistem Pelayanan Berbasis elektronik (SPBE) Menuju Malang *Smart City*
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun
1945