PELAKSANAAN INOVASI PELAYANAN PROGRAM 3 IN 1 DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATU)

Viktoria Ndia, Cahyo Sasmito

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: viktoriandia93@gmail.com

Abstract: *The condition of the regional government in carrying out public services has not been running well, and even seems to be far from the expectations of the people and the normative demands for regional autonomy (Mulyadi, Dedy. Et al. 2018: 58). From the data belonging to the Batu City Population and Civil Registration Service, only 40 percent of the residents had birth certificates. This study aims to determine the Implementation of the 3 In 1 Service Innovation Program in Improving the Quality of Public Services, Supporting Factors and Obstacle Factors. Qualitative research methods. Primary and secondary data sources. Data collection techniques: observation, interviews, and documentation. Informant Determination Technique: purposive sampling. The researcher's own instruments, interview guidelines, and field notes. Data Analysis: Data Reduction, Data Presentation, Draw Conclusions. Data robustness test uses technique triangulation. The results of the study show that the Implementation of Service Innovation in the 3 In 1 Program at the Dispendukcapil in Batu City has been able to run effectively and efficiently in supporting the improvement of the quality of public services. The inhibiting factor is that there are still many people who cannot access online and the biodata differences on the Family Card with the Marriage Certificate. While the supporting factors are adequate facilities and infrastructure and the competence of service providers is good, as well as cooperation between Dispendukcapil and Hospitals / Puskesmas in Batu City.*

Keywords: *Quality of Public Service, Public Service Innovation, Service Program 3 In 1*

Abstrak: Kondisi pemerintah daerah menyelenggarakan pelayanan publik belum berjalan secara baik, bahkan terkesan masih jauh dari harapan masyarakat dan tuntutan normatif diberlakukannya otonomi daerah (Mulyadi, Dedy., dkk. 2018: 58). Dari data milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, baru mencatat 40 persen warga yang memiliki akta kelahiran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik, Faktor Pendukung dan Faktor Penghambatnya. Metode penelitian kualitatif. Sumber Data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik Penentuan Informan: *purposive sampling*. Instrumen penelitian peneliti sendiri, pedoman wawancara, dan catatan lapangan. Analisis Data: Reduksi Data, Penyajian Data, Penarikan Kesimpulan. Uji keabsahan data menggunakan triangulasi teknik. Hasil penelitian menunjukkan Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Pada Dispendukcapil Kota Batu sudah dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Faktor Penghambat adalah masih banyak masyarakat yang belum bisa mengakses secara online dan perbedaan biodata pada Kartu Keluarga dengan Akta Nikah. Sedangkan faktor pendukungnya adalah sarana dan prasarana yang cukup memadai dan kompetensi petugas pemberi pelayanan sudah baik, serta kerjasama antara Dispendukcapil dengan Rumah Sakit/Puskesmas di Kota Batu.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Publik, Pelayanan Program 3 In 1

PENDAHULUAN

Berdasarkan Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan

oleh penyelenggara pelayanan dalam pemberian pelayanan. Hal itu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik. (Hayat 2017:2)

Namun kondisi empiris-obyektif menunjukkan bahwa banyak daerah otonom belum memperlihatkan secara signifikan suatu pelayanan publik yang dapat memberikan kemanfaatan yang prima bagi masyarakat. Kecendrungan yang terjadi adalah bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah otonom belum sepenuhnya berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat daerah melalui suatu manajemen pelayanan yang bermutu, bertanggungjawab, efektif dan efisien. Kondisi pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik belum berjalan secara baik, bahkan terkesan masih jauh dari harapan masyarakat dan tuntutan normatif diberlakukannya otonomi daerah yakni mendekatkan pelayanan publik dengan masyarakat. Kondisi tersebut jika disarikan, disebabkan oleh tiga hal pokok yakni: besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya kepuasan masyarakat. (Mulyadi, Dedy., dkk. 2018: 58).

Sejumlah 60 persen dengan rincian sebanyak 203.217 penduduk Kota Batu, diketahui tidak memiliki akta kelahiran. Hal ini dikarenakan kurangnya kesadaran masyarakat untuk segera melakukan pelaporan penerbitan akta kelahiran. Padahal, hal ini sangat penting sebagai identitas dan bukti kewarganegaraan penduduk. Dari data milik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Batu, baru mencatat 40 persen warga yang memiliki akta kelahiran. (<http://suryamalang.tribunnews.com/2017/12/08>). Sehingga Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu sebagai salah satu dinas yang menghasilkan berbagai produk pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil membuat sebuah inovasi pelayanan akta kelahiran yaitu Pelayanan Program 3 In 1 yang dikhususkan bagi anak yang baru lahir.

Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 merupakan pelayanan yang terintegrasi, dengan mengurus satu dokumen kependudukan akan mendapatkan tiga dokumen sekaligus. Masyarakat yang akan membuat akta kelahiran untuk anaknya yang baru lahir otomatis akan memperoleh akta kelahiran, penambahan anggota keluarga pada Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Untuk itu peneliti ingin mengetahui Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu serta Untuk Mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambatnya.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah: peneliti sendiri, panduan wawancara dan catatan lapangan. Dalam penelitian ini teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* dengan informannya yaitu pegawai Dinas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu dan masyarakat penerima Pelayanan Program 3 In 1. Teknik Analisis Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Reduksi Data (*Data Reduction*), Penyajian Data (*Data Display*), Penarikan Kesimpulan/Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*). Untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi teknik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 merupakan pelayanan terintegrasi, dengan mengurus satu dokumen kependudukan akan mendapatkan 3 dokumen sekaligus. Masyarakat yang akan membuat

Akta Kelahiran untuk anaknya otomatis akan memperoleh Akta Kelahiran, penambahan anggota keluarga pada Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA). Inovasi Pelayanan Program 3 *In 1* yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu merupakan jenis inovasi proses layanan karena adanya cara baru Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil dalam proses pembuatan pencatatan kelahiran dengan mengintegrasikan proses pembuatan Akta Kelahiran sekaligus mendapatkan Kartu Keluarga (KK) yang sudah bertambah anggota keluarga dan Kartu Identitas Anak (KIA) untuk anak.

Pelaksanaan sebuah inovasi dapat dikatakan efektif dan efisien apabila inovasi tersebut dalam pelaksanaannya sudah dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik atau dengan kata lain inovasi tersebut menjadi tolak ukur dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan terhadap masyarakat sebagai penerima pelayanan, peneliti mengukurnya menggunakan teori kualitas pelayanan publik yang mencakup 6 hal pokok (Mulyadi, Dedy., dkk. (2018: 39), meliputi: Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tariff Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, dan Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

1. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Apabila dilihat dari perspektif Prosedur Pelayanan yang ada pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu pada penyajian data sebelumnya bahwa hasil wawancara dengan petugas pemberi pelayanan maupun masyarakat, terkait dengan informasi yang diberikan sudah cukup jelas, baik itu mengenai tata cara maupun persyaratan yang harus dipersiapkan oleh masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan dalam Pelayanan Program 3 *In 1* (KK, Akta Kelahiran, KIA). Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu melakukan berbagai macam sosialisasi kepada masyarakat melalui RT/RW, Ibu PKK RW, melalui bidan di Rumah Sakit/RW serta dapat dilihat pada *website* resmi dan pamflet yang ditempelkan pada dinding kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Selain itu, hasil pengamatan peneliti juga menunjukkan bahwa masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan telah mempersiapkan dan melengkapi berkas persyaratan pengurusan dokumen kependudukan sebelum datang ke kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Dan petugas pemberi pelayanan maupun masyarakat penerima Pelayanan Program 3 *In 1* sudah dapat mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu. Dalam hal ini terjalin kerjasama yang baik antara pihak penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan. Sehingga prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sudah berjalan dengan baik dalam proses pelayanan.

2. Waktu penyelesaian

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Waktu penyelesaian merupakan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan dan ditetapkan sebelumnya. Jangka waktu tersebut mulai dari pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Dalam hal ini, berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan masyarakat menunjukkan bahwa Jangka waktu penyelesaian Pelayanan Program 3 *In 1* sudah sesuai dengan yang telah ditetapkan yaitu pelayanan tersebut diselesaikan dalam waktu 30 menit untuk setiap produk pelayanannya termasuk pengaduan.

Namun untuk masyarakat yang mengurus Pelayanan Program 3 *In 1* melalui rumah sakit, maka waktu yang diperlukan adalah 2 hari yaitu terhitung sejak pengambilan berkas persyaratan di rumah sakit sampai dengan pengiriman kembali dokumen yang dihasilkan dari Pelayanan Program 3

In 1 tersebut. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan cepat, hal ini terlihat dari konsistensi antara waktu penyelesaian pelayanan yang telah ditetapkan dengan yang mereka realisasikan saat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diperkuat dengan hasil pengamatan peneliti dilapangan bahwa proses pelayanan yang diberikan memang tidak terlalu lama yaitu sekitar setengah jam untuk satu produk pelayanan, serta dilihat dari standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu bahwa waktu penyelesaian Pelayanan Program 3 *In 1* tersebut adalah 30 menit atau setengah jam untuk satu produk pelayanan.

3. Biaya Pelayanan

Menurut Mulyadi, Dedy., dkk. (2018: 43) Biaya pelayanan merupakan biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu selaku penyelenggara “Pelayanan Program 3 *In 1*” sudah dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, dengan tidak memungut biaya pelayanan sepeserpun (gratis) dari masyarakat atau sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu yaitu biaya pelayanan gratis. Terkait dengan biaya/tarif Pelayanan Program 3 *In 1* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu memang gratis karena berdasarkan pengamatan peneliti bahwa petugas pemberi pelayanan tidak meminta biaya pelayanan dari masyarakat serta telah dicantumkan di formulir pendaftaran pengurusan dokumen kependudukan, dan juga pada standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu bahwa biaya pelayanan gratis.

4. Produk Pelayanan

Menurut Mulyadi, Dedy., dkk. (2018: 43) Produk layanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan yang dihasilkan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik tentunya menjadi salah tolak ukur keberhasilan sebuah inovasi pelayanan. Produk pelayanan yang dihasilkan atau yang diterima oleh masyarakat harus sesuai dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya. Pada inovasi “Pelayanan Program 3 *In 1*” yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, produk pelayanan yang dihasilkan antara lain: Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah dapat menyelenggarakan pelayanan dengan baik dengan menghasilkan produk pelayanan yang sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya. Hal serupa juga yang dilihat oleh peneliti bahwa produk pelayanan yang dihasilkan atau yang diterima oleh masyarakat.

5. Sarana dan Prasarana

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan. Sarana dan prasarana tentunya sangat berpengaruh besar dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai akan memberikan kemudahan bagi petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika dilihat dari sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, terdapat beberapa fasilitas yang digunakan dalam “Pelayanan Program 3 *In 1*” yaitu: komputer (20 buah), *printer* (10 buah), *scanner/foto copy* (3 buah), wifi, ruang tunggu yang cukup luas dan dilengkapi dengan AC serta tempat duduk yang bagi masyarakat, dan fasilitas pendukung lainnya.

Dengan demikian sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah memadai sehingga dapat meningkatkan mutu pelayanan atau meningkatkan

kualitas pelayanan publik. Hal tersebut memang sesuai dengan pengamatan dan juga dokumentasi peneliti di lapangan yaitu sarana dan prasarana pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu memang sudah memadai. Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini adalah pada penelitian yang dilakukan oleh Fernandes Yudha, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, kelengkapan sarana dan prasarana masih perlu diperbaiki karena belum memadai sedangkan pada penelitian ini sarana dan prasarana penunjang proses pelayanan sudah memadai.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Menurut Mulyadi, Dedy., dkk. (2018: 43), Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu juga menjadi penentu keberhasilan inovasi pelayanan Pelayanan Program 3 *In 1*, petugas pemberi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dalam memberikan pelayanan sudah memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hal ini petugas pemberi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu telah menjalankan tugasnya atau telah memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat, serta sudah profesional dan mampu memberikan arahan kepada masyarakat yang kurang paham mengenai alur pelayanan dan juga cara pengisian formulir pada saat masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan, serta masyarakat merasa bahwa petugas pemberi pelayanan sangat baik, ramah, sopan dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan. Selain itu, berdasarkan hasil pengamatan peneliti di lapangan juga menunjukkan bahwa petugas pemberi pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu memang sudah berkompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, hal ini ditandai dengan kecepatan, keramahan serta kemampuan mereka dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik. Karena petugas pemberi pelayanan direkrut oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melalui proses seleksi melalui tes dan telah diberikan pelatihan serta arahan terkait proses pemberian pelayanan serta selalu di *briefing* sebulan sekali.

Dengan demikian Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 *In 1* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu bila dilihat dari teori kualitas pelayanan yakni: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini diperkuat dengan hasil pengamatan peneliti di lapangan yang menunjukkan bahwa antusiasme atau partisipasi masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan melalui Pelayanan Program 3 *In 1* sudah sangat baik, yaitu terjadi peningkatan jumlah masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran. Seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 6
Jumlah Pengurus Akta Kelahiran

No	Tahun	Penerbitan dokumen
1	2017	5.479
2	2018	5.837

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu Tahun 2018

Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu

1. Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Pada dasarnya sebuah inovasi dimunculkan bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan dituntut untuk memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu memberikan pelayanan yang inovatif melalui Pelayanan Program 3 In 1. Dalam pelaksanaan “Pelayanan Program 3 In 1”, tidak semua pelayanan yang diberikan kepada masyarakat berjalan dengan lancar. Terdapat pula beberapa kendala yang menghambat proses “Pelayanan Program 3 In 1” tersebut.

Apabila dilihat, yang menjadi faktor penghambat dalam penyelenggaraan “Pelayanan Program 3 In 1” yaitu masih banyak masyarakat yang belum bisa mengakses secara *online* atau dengan kata lain masih banyak masyarakat yang belum memahami internet untuk mendaftar secara *online*, dan terdapat nama pada kartu keluarga dengan akta nikah yang tidak sama. Dari beberapa faktor penghambat tersebut, menjadi kendala dalam pelaksanaan inovasi “Pelayanan Program 3 In 1” Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu.

Berdasarkan pengamatan peneliti memang masih banyak masyarakat yang belum bisa mengakses secara *online* untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan, hal ini dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu untuk mengurus dokumen kependudukan atau untuk mendapatkan Pelayanan Program 3 In 1. Selain itu Peneliti melihat terjadinya perbedaan biodata pada akta nikah dan kartu keluarga sehingga pelayanan yang diberikan akan terhambat atau membutuhkan waktu yang cukup lama atau tidak sesuai dengan waktu yang seharusnya.

2. Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu

Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu mempunyai tugas memberikan layanan administrasi dokumen kependudukan guna mewujudkan tertib administrasi kependudukan. Dengan adanya Inovasi “Pelayanan Program 3 In 1” Dispendukcapil Kota Batu diharapkan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 In 1 terdapat beberapa faktor pendukung yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan pelayanan tersebut, antara lain: sarana dan prasarana yang cukup memadai dan kompetensi petugas pemberi pelayanan (SDM) yang sudah baik dan profesional serta adanya keterlibatan atau kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan Rumah Sakit dan juga Puskesmas yang ada di Kota Batu. Sehingga dengan adanya beberapa faktor pendukung tersebut pelayanan dokumen kependudukan melalui inovasi “Pelayanan Program 3 In 1” sudah dapat berjalan dengan baik.

Berdasarkan pengamatan peneliti di lapangan juga menunjukkan bahwa faktor yang dapat mendukung pelaksanaan inovasi pelayanan program 3 In 1 pada kantor dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota batu adalah petugas pemberi pelayanan yang sudah dapat memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat dan juga sarana dan prasarana yang dapat menunjang percepatan pemberian pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 *In 1* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik yang telah dilakukan sebelumnya, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program 3 *In 1* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah dapat berjalan dengan efektif dan efisien dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat diukur dengan menggunakan 6 (enam) komponen pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu: Prosedur pelayanan: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu melakukan berbagai macam sosialisasi kepada masyarakat melalui RT/RW, Ibu PKK RW, melalui bidan di Rumah Sakit/RW serta dapat dilihat pada website Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu, Waktu penyelesaian Pelayanan Program 3 *In 1* 30 menit untuk satu produk pelayanan, Biaya pelayanan gratis, Produk pelayanan yang dihasilkan dari Pelayanan Program 3 *In 1* yaitu Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Sarana dan prasarana yang digunakan dalam Pelayanan Program 3 *In 1* ini sudah memadai, Petugas pemberi Pelayanan Program 3 *In 1* yang ada di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu sudah baik, professional, cepat, sopan, ramah dan bertanggung jawab.
2. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Program 3 *In 1* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik adalah masih banyak masyarakat yang belum bisa mengakses secara *online* atau dengan kata lain masih banyak masyarakat yang belum memahami internet untuk mendaftar secara *online*, serta nama pada kartu keluarga dengan akta nikah tidak sama. Sedangkan faktor pendukungnya adalah sarana dan prasarana yang cukup memadai dan kompetensi petugas pemberi pelayanan yang sudah baik, serta adanya keterlibatan atau kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batu dengan Rumah Sakit dan juga Puskesmas yang ada di Kota Batu.

DAFTAR PUSTAKA

- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Dedy., dkk. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: ALFABETA.
- Sani Eka Putri. 2017. (<http://suryamalang.tribunnews.com/2017/12/08/baru-40-persen-warga-kota-batu-punya-akte-kelahiran-ini-sikap-dispendukcapil>). (diakses pada tanggal 28 Oktober 2018 10:36)
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan, R&D*. Bandung: ALFABETA.
- _____. 2016. *Penelitian Kualitatif*. Bandung: ALFABETA.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.