

**INOVASI PELAYANAN E-KTP OLEH  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
(Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan)**

**Siska Amelia Fitri**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri  
Surabaya

[Siska.18018@mhs.unesa.ac.id](mailto:Siska.18018@mhs.unesa.ac.id)

**Galih Wahyu Pradana**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri  
Surabaya

[galihpradana@unesa.ac.id](mailto:galihpradana@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bangkalan tergolong kurang efektif dan kurang efisien sehingga sering di keluhkan masyarakat (Asy'ari, 2019). Inovasi pelayanan E-KTP yang dilaksanakan di mall pelayanan publik di Kabupaten Bangkalan merupakan hal baru dilaunching pada hari Kamis 03 September 2020 yang tujuannya memperbaiki pelayanan agar lebih efektif dan efisien, dengan prinsip pelayanan yang cepat, tepat dan transparan. Tujuan peneliti ingin mendeskripsikan inovasi pelayanan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil studi kasus mall pelayanan publik Kabupaten Bangkalan. Metode penelitian Menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian inovasi pelayanan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil studi kasus mall pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Bangkalan menggunakan teori inovasi menurut Bugge (2018) terdapat enam indikator meliputi tata kelola inovasi, sumber ide untuk inovasi, budaya inovasi, kemampuan dan alat-alat, tujuan hasil biaya dan hambatan, mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal menggunakan teknik purposive. Sedangkan analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman Sugiyono (2013) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan / verifikasi. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya perubahan pelayanan yang lebih efektif dan efisien dari segi penyelesaian dengan konsep one day one service dan fasilitas yang memadai.

**Kata kunci:** Inovasi Pelayanan Publik, Mall Pelayanan Publik, E-KTP, E-Government.

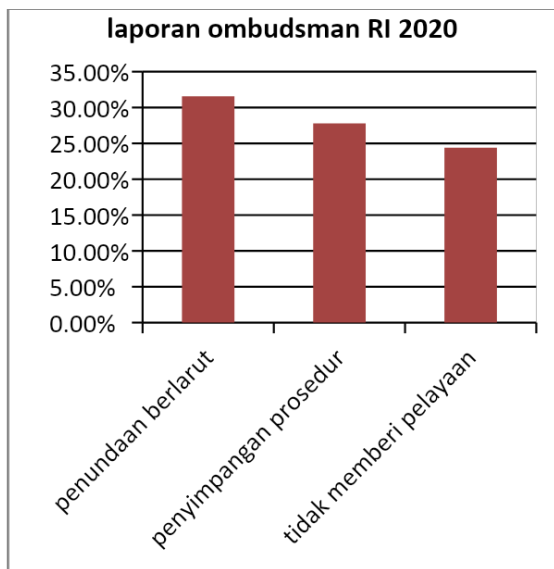
**Abstract**

Services at the population and civil registration office of Bangkalan Regency are classified as less effective and less efficient so that people often complain (Asy'ari, 2019). The innovation of the E-KTP service which was carried out at the public service mall in Bangkalan Regency was a new thing launched on Thursday, September 3, 2020, which aims to improve services to be more effective and efficient, with the principle of fast, precise and transparent service. The aim of the researcher is to describe the innovation of the E-KTP service by the Department of Population and Civil Registration, a case study of a public service mall in Bangkalan Regency. The method used in this research is descriptive research with a qualitative approach. The focus of the research is to analyze and describe the innovation of E-KTP services by the Department of Population and Civil Registration. A case study of the public service mall of the Bangkalan Regency Government using innovation theory according to Bugge (2018), there are six indicators including governance of innovation, sources of ideas for innovation, culture of innovation, capabilities and tools, objectives cost and constraint results, collects innovation data for a single innovation using purposive sampling. Meanwhile, data analysis uses an interactive model according to Miles and Huberman (in Sugiyono 2015: 247) which consists of data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing/verification. Based on the results of the study, it shows that there is a change in services that are more effective and efficient in terms of completion with the concept of one day one service and adequate facilities.

**Keywords:** Public Service Innovation, Public Service Mall, E-KTP, E-Government.

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang disediakan oleh pemerintah yang memiliki peran penting dalam masyarakat. Namun, kualitas pelayanan yang disediakan semakin menurun, karena untuk memperoleh pelayanan masyarakat harus melalui satu pintu ke pintu lain artinya belum terintegrasi dengan baik sehingga menyebabkan buruknya pelayanan petugas kepada masyarakat sehingga tidak efektif dan tidak efisien. Dari data Ombudsman (Dewi, 2020) sepanjang tahun 2019 terdapat aduan mengenai pelayanan publik mencapai 11.087, mendasar pada data ombudsman RI diadukan oleh masyarakat mengenai pelayanan publik dengan besaran nilai 41,03%. Sedangkan di tahun 2020 Ombudsman RI (Pers, 2021) menerima laporan dari masyarakat mengenai pelayanan sebanyak 7.204 laporan.



Sumber: diolah dari Ombudsman, 2020.

Beberapa laporan diantaranya, 31,57% terkategori dalam aspek penundaan berlarut, sebesar 24,77% terdapat penyimpangan prosedur, dan sebesar 24,39% tidak memberikan pelayanan. Pada tahun 2020 berdasarkan laporan ombudsman RI disebutkan bahwa instansi pemerintahan daerah merupakan terlapor paling banyak yang dilakukan oleh masyarakat dengan persentase sebesar

39,59%. Namun, instansi pemerintahan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan public, sehingga permasalahan yang terjadi perlu untuk dilakukan perbaikan melalui inovasi pelayanan. Menurut PERMENPAN RB No.30/2014 (Birokrasi, 2014) inovasi pelayanan publik merupakan terobosan pelayanan publik berupa gagasan atau ide kreatif orisinal maupun adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat dalam hal pelayanan. Menurut mulgan dan albury dalam Pratama (2020), mendefinisikan inovasi sebagai pembaharuan adanya penciptaan serta implementasi inovasi baru, terdapat langkah untuk menghasilkan suatu inovasi yaitu adanya suatu proses penciptaan inovasi, selanjutnya adanya proses produksi dari penciptaan suatu inovasi, serta sistem layanan yang diberikan dan metode sosialisasi atau penyampaian kepada masyarakat mengenai pemberian pelayanan publik, di harapkan memberikan peningkatan pelayanan publik yang bersih dari KKN dan tercipta pelayanan efektif dan efisien.

Menurut osborne and brown dalam Ridlowi (2018) mengklasifikasikan ke dalam empat jenis berdasarkan tingkat pelayanan dan tingkat kebutuhan masyarakat yaitu: 1). *development change* dalam agenda perubahan terdapat bentuk dasar dengan tanpa melihat kebutuhan dan memanfaatkan pendekatan modifikasi, 2). *expansionary innovation* dengan memanfaatkan bentuk pelayanan yang lama yang tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, 3). *evolutionary innovation* yaitu adanya perubahan inovasi karena terdapat perubahan bentuk pelayanan tanpa melihat tingkat kebutuhan masyarakat. 4). *total innovation* adanya kombinasi atas inovasi pelayanan baru yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat. Inovasi pelayanan merupakan hal yang sangat penting dan yang harus dimiliki instansi pemerintah pusat

maupun daerah. Pemerintah daerah berlomba-lomba untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan kepada masyarakat, sering kali praktik demikian hanya digunakan sebagai formalitas belaka atas tuntutan peraturan untuk mengadakan inovasi pelayanan sehingga dampak dari pelaksanaannya tidak memberikan hasil yang maksimal. Intansi pemerintah diuntut untuk dapat menciptakan serta menyediakan suatu inovasi yang maksimal secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya inovasi terkait mall pelayanan publik.

Mengacu pada peraturan PERMENPANRB tentang Mall Pelayanan Publik diintruksikan untuk diselenggarakan pada tahun 2017. Sehingga, kota besar seperti surabaya mulai mendirikan mall pelayanan publik pertama di siola (Vike, 2018). Kemudian, disusul oleh kabupaten-kabupaten disekitarnya termasuk di madura. Disumenep (El-Ghafur & Kurniawati, 2020) dan Pamekasan, mall pelayanan publik pertama diselenggarakan pada tahun 2019 (Ferdian, 2021). Sedangkan, di Kabupaten Bangkalan baru terselenggara pada tahun 2020. Hal ini menunjukkan adanya keterlambatan pelaksanaan inovasi pelayanan publik yang ada di Kabupaten Bangkalan.

Padahal, berdasarkan Badan Pusat Statistik Kabupaten Bangkalan (Badan Statistik Nasional Kabupaten Bangkalan, 2021), jumlah sensus penduduk yang di hitung setiap sepuluh tahun sekali di Kabupaten Bangkalan pada bulan september 2020 yaitu sebesar 1.060.377 jiwa. Jumlah penduduk yang setiap tahunnya mengalami peningkatan sekitar 153,616 jiwa pertahunnya, Kabupaten Bangkalan tergolong dalam masa bonus demografi (perbandingan jumlah penduduk produktif lebih banyak dari penduduk tidak produktif), Dengan meningkatnya jumlah penduduk setiap tahunnya tentu membutuhkan adanya administrasi kependudukan yang bertujuan untuk validitas identitas serta kepastian hukum,

penyediaan informasi data kependudukan, dan tertib administrasi kependudukan Kabupaten Bangkalan. Mengacu pada Peraturan Bupati Nomor 03 Tahun 2008 (Dispendukcapil Kab.Bangkalan, 2018) tentang Tupoksi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan di sebutkan beberapa point yaitu: 1) perumusan kebijakan teknis, 2) penyelenggara urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang kependudukan dan pencatatan sipil, 3) pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang kependudukan dan pencatatan sipil, 4) mengelola tatausaha dilingkungan dinas, 5) melakukan kerja sama serta koordinasi dengan intansi terkait, 6) melakukan kegiatan pengawasan, mengevaluasi, serta pelaporan sistem informasi penduduk, 7) dan pelaksanaan tugas lainnya.

Menururt Koordinator bidang Pencegahan Ombudsman RI Perwakilan Jawa Timur (Ombudsman RI, 2018), terdapat tiga sampel yang menjadi objek dalam penilaian kepatuhan pelayanan salah satunya yaitu Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Bangkalan yang secara akumulasi mendapat nilai kuning dengan total 76,5% artinya terdapat beberapa point pelayanan yang perlu diperbaiki dan Pemerintah daerah perlu melakukan perombakan internal organisasi serta tupoksi masing" unit dalam organisasi Pemerintah daerah perlu melakukan perombakan internal organisasi serta tupoksi masing-masing unit dalam organisasi (Arma, Hamka, & Juharni, 2020), beberapa kekurangan yang menjadi pertimbangan adalah, tidak adanya Sistem Informasi Layanan Publik sehingga ketika masyarakat pertama kali datang ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan tidak sedikit merasa bingung ketika mengurus pemberkasan maupun mekanisme pelayanan sehingga point demikian yang menyebabkan tidak efektif dan tidak efisiennya sistem pelayanan terutama E-KTP sehingga, masyarakat memiliki peran untuk ikut serta dalam

pengendalian karena masyarakat merupakan objek dalam program pemerintah. (Oktariyanda, dan Rahaju, 2018)

Menurut (Asy'ari, 2019), terdapat beberapa permasalahan dalam kepengurusan E-KTP di Dispenduk Capil Kabupaten Bangkalan. Permasalahan yang paling menjadi sorotan adalah sikap pegawai yang tidak transparan dalam memberikan informasi pelayanan E-KTP seperti pemberkasan, rentang waktu penyelesaian E-KTP, dan sikap pegawai yang kurang disiplin artinya pegawai sering datang terlambat dan tidak sesuai dengan jam kerja yaitu Pukul 07.00, keterlambatan ini berdampak besar pada pemberian pelayanan, Permasalahan kedua yang tergolong dalam bentuk maladministrasi yaitu dalam proses pembuatan E-KTP terjadi selama berbulan bulan dan tidak sesuai dengan standart yang di tetapkan yaitu selama 14 hari, adanya indikasi pungli terlihat jelas ketika surat keterangan yang di tanda tangani oleh Sekretaris Dinas apabila mengacu pada UU Nomor 23 Tahun 2006 pasal 59 ayat 3 tentang Administrasi Kependudukan (U.-U. R. I. Indonesia, 2006) dan SE Mendagri 471.13/10231/DUKCAPIL (K. D. N. R. Indonesia, 2018) disebutkan dalam format surat keterangan pengganti identitas diterbitkan dan ditanda tangani oleh kepala dinas instansi pelaksana, terdapat indikasi pungutan liar yaitu dalam pengeluaran surat keterangan di patok dengan harga Rp.50.000 sedangkan apabila cetak blanko di patok dengan harga Rp100.000 dengan demikian adanya uang tersebut untuk mempercepat pencetakan dan peroses E-KTP , seperti yang dimuat dalam dalam berita JawaPos Radar Madura pada 19 januari 2018 (Basri, 2021). Adanya praktik Mal administrasi masyarakat hanya bisa menerima pelayanan apa adanya. Karena masyarakat tidak menahu kemana harus melapor apabila terdapat pelayanan yang kurang baik (Pebriani & Rohman, 2019).

Dasar inovasi pelayanan publik mengacu pada peraturan pemerintah yaitu, Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang inovasi local (P. P. R. Indonesia, 2017), peraturan ini dibentuk oleh pemerintah tujuannya untuk meningkatkan kinerja kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan daerah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan perlu adanya inovasi dalam pelayanan E-KTP untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dengan menciptakan suatu pembaharuan melalui citra pelayanan menyangkut sistem manajemen dalam pelayanan, standar operasional prosedur pelayanan, metode pelayanan prima dan 3S ( Senyum, Salam, dan Sapa).

Perombakan dan pembaharuan struktur organisasi dan alokasi sumber anggaran (Bhatti, Olsen, & Padersen, dalam Pratama (2020), untuk meningkatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat di tandai dengan diresmikannya mall Pelayanan Publlik di Kabupaten Bangkalan pada kamis 03 september 2020, terdapat berbagai jenis pelayanan termasuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan dalam pelayanan E-KTP yang turut serta dipindah agar tercapainya pelayanan yang lebih baik serta melalui proses mengumpulkan, mengelola dan menyediakan informasi mengenai pelayanan yang baru kepada seluruh masyarakat sehingga tercipta citra suatu instansi yang efektif dan efisien (Oktariyanda, dan Rahaju, 2018).

Berdasarkan wawancara pada 12 juli 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan bersama Bapak Agus Suharyono S.AP selaku Kepala Bidang Pendaftaran dan Administrasi Kependudukan menjelaskan tujuan penyelenggaraan E-KTP di Mall Pelayanan Publik adalah, agar masyarakat mudah memperoleh pelayanan satu pintu karena di Mall Pelayanan Publik terdiri dari berbagai pelayanan yang

terkoordinir dalam satu pintu. Diharapkan adanya pelayanan yang *fast respon*, dan tidak berbelit-belit sehingga efektif dan efisien. Setiap program yang di jalankan oleh pemerintah membutuhkan dukungan masyarakat namun, pelayanan pemerintah juga mempengaruhi penilaian masyarakat (Soraya & Astuti, 2019). Dengan demikian terdapat perubahan dari segi SOP bahkan dari segi pelayanan serta penanganan yang di berikan. SOP dalam penyelesaian E-KTP Sebelum adanya mall pelayanan publik, pembuatan E-KTP membutuhkan waktu 7 hari. Setelah adanya mall publik pembuatan E-KTP dapat diselesaikan satu hingga tiga hari. Sedangkan untuk mengurus kehilangan atau cetak ulang E-KTP dapat diselesaikan pada hari yang sama. Perlu adanya pembaharuan di era sensitifitas teknologi tujuannya agar pemerintah peka akan adanya perubahan. Dilansir dari (Soraya & Astuti, 2019).

Mengacu pada uraian permasalahan latar belakang, maka peneliti tertarik melakukan penelitian mendalam tentang inovasi E-KTP di mall pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bangkalan. Dengan demikian, rumusan masalah dalam penelitian ini ialah bagaimana proses Inovasi Pelayanan E-KTP di mall pelayanan publik dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Bangkalan? Sedangkan, tujuan dalam penelitian ini ialah; 1) mengetahui tata kelola inovasi, 2) sumber ide-ide untuk inovasi, 3) budaya inovasi, 4) kemampuan dan alat-alat, 5) tujuan, hasil, biaya dan hambatan, 6) pengumpulan data untuk inovasi tunggal Pelayanan E-KTP di Mall Pelayanan Publik.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif (Ahyar et al., 2020) yaitu pemaparan tentang situasi dan peristiwa yang datanya di paparkan sebagaimana adanya secara sistematis,

dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Fokus penelitian yang dialami peneliti adalah Inovasi Pelayanan E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan, dengan berdasarkan teori inovasi menurut Bugge At al., (2018) yaitu:

1. *Tata kelola inovasi (governance and innovation)* Yaitu membahas tentang tata laksana inovasi dalam pelayanan publik dilakukan
2. *Sumber ide ide untuk inovasi (sources of the ideas for innovation)* membahas tentang rumusan gagasan atas permasalahan pelayanan sehingga tercipta pembaharuan inovasi pelayanan
3. *Budaya inovasi (innovation culture)* suatu kebiasaan yang diterapkan oleh petugas untuk menciptakan layanan yang baik kepada masyarakat selaku penerima layanan
4. *Kemampuan dan alat-alat (capabilities and tools)* kelengkapan berupa peralatan maupun petugas dan kemampuan alat serta petugas pelaksana pelayanan publik yang merupakan unsur berjalannya inovasi
5. *Tujuan, hasil, biaya dan hambatan (objectives, outcomes, expense, and obstacles)* untuk mengetahui keberhasilan suatu inovasi pelayanan publik.
6. Mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal (*collecting innovation data for single innovation*) melakukan pelaksanaan sosialisasi untuk mendukung meratanya informasi dan adanya kerja sama dengan pihak lain.

Peneliti menggunakan teknik penentuan sample Menggunakan *purposive*. Menurut (Sugiyono, 2017), *purposive* adalah peneliti mengambil data yang berdasarkan pada pertimbangan-pertimbangan tertentu, yaitu petugas front office di Mall Pelayanan Publik, petugas yang memahami dibidang E-KTP

dikantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan serta pemohon E-KTP di Mall Pelayanan Publik, masyarakat usia 17 tahun keatas, dan masyarakat yang sedang mengurus E-KTP tanpa diwakilkan. Peneliti menggunakan dua sumber data meliputi sumber data primer diantaranya adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Karena yang memimpin, mengatur dan mengkoordinasikan, Kepala bidang Pendaftaran dan Administrasi Kependudukan yang memiliki bertugas untuk merencanakan dan menyusun teknis program E-KTP, Seksi Identitas Penduduk yang melaksanakan penyusunan perencanaan program E-KTP, pegawai karena yang melaksanakan teknis lapangan dan bersentuhan langsung dengan masyarakat, dan masyarakat sebagai sasaran dari inovasi tersebut. Sumber data sekunder yang diperoleh melalui media internet seperti website Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, skripsi terkait pelayanan pembuatan E-KTP serta respon masyarakat terhadap pelayanan, Media radar madura yang membahas aksi demo mahasiswa karena adanya dugaan pungli dalam kepengurusan E-KTP, website Ombudsman RI, serta jurnal yang membahas inovasi pelayanan E-KTP, data BPS mengenai pertumbuhan penduduk Kabupaten Bangkalan setiap tahunnya. Peneliti melaksanakan penelitian di dua tempat yaitu di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan yang terletak di Jalan Soekarno Hatta, W 08, Melajah, kecamatan Bangkalan, Kabupaten Bangkalan, Jawa Timur dan di Mall pelayanan publik Bangkalan Plaza.

Peneliti melakukan pengumpulan data dengan beberapa teknik (Ahyar et al., 2020) yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data adalah peneliti melakukan eksplorasi serta menyusun dengan sistematis data yang di peroleh melalui catatan lapangan, wawancara dan

dokumentasi. Lalu data diorganisir kedalam kategori tertentu, menjabarkan kedalam unit, melakukan sintesa, dan memilih mana yang penting, dan perlu di perdalam lagi, dan kesimpulan. Dengan demikian mudah dipahami oleh orang lain maupun diri sendiri. Peneliti menggunakan teknik analisis data dengan menurut Miles dan Hubberman yang terbagi dalam tiga alur yaitu melakukan reduksi data, menyajikan data dan menarik kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang difasilitasi oleh pemerintah memiliki fungsi dan kedudukan penting dalam masyarakat. Instansi Pemerintahan memiliki peran yang sangat penting, terutama dibidang pelayanan publik kepada masyarakat. Namun kualitas pelayanan semakin menurun sehingga adanya permasalahan perlu dilakukan perbaikan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Memiliki tugas pokok memberi pelayanan administrasi kependudukan, untuk dapat menciptakan pelayanan yang efektif efisien maka pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan berinovasi memberikan pelayanan E-KTP melalui Mall Pelayanan Publik.

Mall Pelayanan Publik merupakan pelayanan yang terkoordinir dalam satu pintu, di dalamnya terdapat berbagai jenis pelayanan yang disediakan dari berbagai dinas pemerintahan daerah terutama pelayanan E-KTP, dengan demikian apabila masyarakat melakukan pengurusan E-KTP maka tidak perlu ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, pelayanan yang di berikan cukup efektif dan efisien karena proses cetak E-KTP membutuhkan waktu satu hari kerja maksimal 3 hari kerja. Sehingga diharapkan meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan serta menghindari adanya pungli.

Mendasar pada hasil penelitian yang telah dipaparkan, perlu dilakukan analisis inovasi E-KTP oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan dengan menggunakan atribut teori keberhasilan inovasi menurut Bugge et al., (2018) (Inge Cindy Pradina, 2020). Teori tersebut yaitu *governance and innovation* (tata kelola inovasi), *sources of the ideas for innovation* (sumber ide ide untuk inovasi), *innovation culture* (budaya inovasi), *capabilities and tools* (kemampuan dan alat-alat), *objectives, outcomes, expense, and obstacles* (tujuan, hasil, biaya dan hambatan), *collecting innovation data for single innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal). Berikut analisis uraian indikator tersebut:

### **1. Governance and Innovation (Tata Kelola Inovasi)**

Tata kelola inovasi membahas tentang tata laksana inovasi dalam pelayanan publik dilakukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bergerak dibidang informasi dan pelayanan administrasi kependudukan serta pihak yang menyelenggarakan program dan bertanggung jawab atas program Inovasi Pelayanan E-KTP studi kasus *Mall Pelayanan Publik* di Kabupaten Bangkalan yang berlandaskan pada Peraturan Bupati Bangkalan Nomor 10 Tahun 2020 (Peraturan Bupati Bangkalan, 2020) Tentang Penyelenggaraan *Mall Pelayanan Publik* di Kabupaten Bangkalan. Maka dari itu dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati tersebut Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan mengalihkan lokasi pelayanan terutama E-KTP dari kantor Dinas kependudukan dan pencatatan sipil yang lama lalu dipindahkan di Mall Pelayanan Publik yang *dilaunching* pada tanggal 09 september 2020. Pelayanan E-KTP yang diselenggarakan di Mall Pelayanan Publik bertujuan menciptakan suasana pelayanan yang lebih

menyenangkan, dan efektif dan efisien melalui *one day one service*. Pengurusan E-KTP Sebelum dipindah di Mall Pelayanan Publik, pelayanan E-KTP dilaksanakan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan secara tidak efisien karena prosesnya selama tujuh hari.

Sebelum E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan *dilaunching*, sebelumnya telah melalui proses sosialisasi melalui siaran radio, banner, serta media sosial seperti facebook, dan portal berita resmi. Adanya sosialisasi yang dilakukan diharapkan masyarakat Kabupaten Bangkalan dapat mengetahui adanya inovasi baru dalam kepengurusan E-KTP yang memudahkan masyarakat, Namun berdasarkan perkembangan hasil sosialisasi, masyarakat belum sepenuhnya mengetahui adanya inovasi Pelayanan E-KTP di Mall Pelayanan Publik, sehingga kurang efektif karena tidak semua masyarakat bisa menggunakan teknologi, dan informasi yang tersebar juga tidak dapat dipastikan merata, masih ada masyarakat yang datang langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Tata pengelolaan pelayanan E-KTP di *Mall Pelayanan publik* berdasarkan SOP (Standart Operasional Prosedur) yang berlaku. Berikut panduan serta tata cara pelaksanaan pelayanan E-KTP di Mall Pelayanan Publik, pertama masyarakat yang memiliki kepentingan untuk mengurus E-KTP harus melengkapi persyaratan terlebih dahulu seperti *fotocopy* Kartu Keluarga, lalu menyerahkan berkas kepada petugas yang menjaga di loket depan dan berkas di letakkan pada keranjang pendaftaran. Selanjutnya petugas akan memanggil nama pemohon sesuai urutan pengumpulan sebelumnya untuk melakukan sesi foto, dilanjutkan dengan beberapa sesi perekaman yaitu tanda tangan, sidik jari, dan iris mata. Setelah semua sesi telah selesai, pemohon diarahkan petugas untuk menunggu

proses percetakan maksimal tiga hari. Namun apabila antrian hanya sedikit maka dapat dicetak pada hari yang sama saat mendaftar.

Terdapat perbedaan SOP pelayanan E-KTP yaitu, apabila di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan pemohon datang ke loket untuk menyerahkan kelengkapan berkas *fotocopy* sekaligus mengisi formulir yang sudah disediakan selanjutnya diarahkan untuk menunggu namun fasilitas ruang tunggu yang disediakan kurang memadai seperti tempat duduk yang hanya di sediakan beberapa sehingga masyarakat berpanas-panasan menunggu diluar ruangan, Selanjutnya pemohon menerima resi sebagai tanda bukti yang nantinya digunakan untuk mengambil E-KTP. Pemohon akan diarahkan petugas untuk menunggu proses penyelesaian E-KTP selama tujuh hari bahkan lebih dari tujuh hari.

Sehingga dapat diketahui bahwa tata kelola E-KTP yang dilaksanakan di *Mall Pelayanan Publik* terdapat perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih efektif dalam penyelesaian E-KTP dan efisiensi waktu serta biaya karena terdapat pemangkasan berkas yang hanya membutuhkan *fotocopy* Kartu Keluarga, dan fasilitas menunggu yang menyenangkan terletak didalam ruangan berAC, pemohon dapat sambil berbelanja, bermain, maupun makan untuk menunggu cetak E-KTP selesai.

## **2. Sumber ide-ide untuk Inovasi (*Sources of the Ideas for Innovation*)**

Ide merupakan suatu gagasan yang diperoleh melalui proses berpikir maupun praktik sehingga diperoleh suatu inovasi. Sumber ide-ide inovasi adalah adanya perbaikan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang efektif, efisien, aman, mudah, terjangkau, dan nyaman kepada masyarakat. Sesuai dengan amanat PerPres (Peraturan Presiden) No.89 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan *Mall Pelayanan Publik*,

PERMENPANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik, mendasar pada peraturan tersebut Bapak Abdul Latif Ali Imron selaku Bupati Kabupaten Bangkalan merupakan peenggagas adanya Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan melalui penetapan Peraturan Bupati Bangkalan Nomor 10 Tahun 2020 Tentang pelaksanaan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bangkalan.

Pelayanan E-KTP memiliki jumlah pemohon paling banyak dibanding pelayanan lainnya diketahui sebelum adanya pandemi jumlah pemohon pengurusan E-KTP di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan mencapai 200 pemohon namun selama pandemi pelayanan E-KTP dilaksanakan di *Mall Pelayanan Publik* dengan jumlah pemohon dibatasi yakni hanya 50% dari jumlah pemohon, dengan demikian Pelayanan yang dipindah di *Mall Pelayanan Publik* adalah Pelayanan E-KTP. Apabila seluruh pelayanan yang ada dipindahkan ke Mall Pelayanan Publik maka membutuhkan waktu yang cukup lama karena selain memindahkan seluruh pegawai yang ada juga harus memindahkan seluruh dokumen dan peralatan yang menjadi penunjang pelayanan, dan perubahan seluruh SOP pelayanan.

Pelayanan E-KTP di Mall Pelayanan Publik mengusung konsep pelayanan *one day one service* merupakan konsep pelayanan administrasi kependudukan yang siap dalam sehari bertujuan untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi serta menghindari adanya calo. Konsep *one day one service* dalam pengurusan E-KTP dapat terhambat apabila terjadi pemadaman listrik, hal ini dapat mengganggu proses verifikasi data pemohon, selain itu apabila jumlah pemohon cukup banyak maka proses percetakan E-KTP maksimal tiga hari kerja. Selain itu E-KTP di Mall Pelayanan Publik juga merupakan bentuk perbaikan sarana layanan kepada



masyarakat seperti menyediakan fasilitas tunggu untuk pemohon yang melakukan cetak E-KTP dilengkapi dengan kursi serta pendingin ruangan sehingga menciptakan suasana pelayanan yang menyenangkan, dengan demikian masyarakat yang menunggu antrian tidak perlu menunggu diluar ruangan maupun berpanas-panasan, disamping itu masyarakat juga bisa sambil berbelanja untuk menunggu proses percetakan selesai. Namun, petugas tidak menyediakan nomor antrian untuk pemohon E-KTP sehingga dapat menimbulkan kerancuan antrian.

### **3. Innovation Culture (Budaya Inovasi)**

Budaya Inovasi merupakan suatu kebiasaan yang diterapkan oleh petugas untuk menciptakan layanan yang baik kepada masyarakat selaku penerima layanan. terutama pelayanan E-KTP untuk bisa menerapkan pelayanan yang efektif dan efisien maka perlu kebiasaan baru dalam pelayanan yang dilakukan oleh petugas pelayanan maupun masyarakat.

Budaya inovasi dalam pelayanan E-KTP di *Mall Pelayanan Publik* yaitu, pemohon cetak E-KTP baru untuk menyerahkan berkas *fotocopy* Kartu Keluarga kepada petugas, lalu diarahkan menunggu giliran sesuai urutan berkas dikursi yang telah disediakan, selanjutnya melakukan sesi foto, perekaman tanda tangan, sidik jari dan iris mata, pemohon di intruksikan untuk menunggu proses percetakan E-KTP hingga selesai pada hari yang sama, apabila antrian pemohon sangat banyak maka proses penyelesaian dimaksimalkan tiga hari kerja. Petugas terdapat Keranjang pengambilan bagi masyarakat yang E-KTP sudah selesai dicetak, apabila masyarakat yang kehilangan maupun kerusakan E-KTP maka akan di proses dalam satu hari kerja dengan syarat yang bersangkutan membawa sendiri sedangkan apabila bukan yang bersangkutan mengurus akan diproses selama tiga hari kerja hal ini bertujuan untuk menghindari calo.

Namun, terdapat kekurangan dimana petugas tidak menyediakan pengeras suara yang fungsinya untuk memanggil urutan sehingga menyebabkan petugas harus mengeluarkan tenaga lebih untuk memanggil pemohon. Dari sisi masyarakat merasa khawatir urutan antriannya terlewat karena tidak mendengar Panggilan dari petugas.

### **4. Kemampuan dan alat-alat (*Capabilities and Tools*)**

Dalam proses berjalannya suatu inovasi membutuhkan adanya alat-alat untuk menunjang proses berjalannya inovasi dan peran kemampuan pegawai untuk keberhasilan suatu inovasi. Sehingga dapat menghasilkan suatu inovasi pelayanan yang berkualitas dan efektif serta efisien. Pada pelaksanaan E-KTP di *Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan* memanfaatkan beberapa teknologi alat-alat untuk menunjang proses pelayanan E-KTP, untuk alat-alat yang digunakan dalam pengurusan E-KTP terdapat lima server, satu kamera, komputer, satu alat sidik jari, satu alat iris mata, koneksi internet, M2M (*Machine to machinet*), blanko, dan dua alat print. Masing-masing alat berfungsi dengan baik. Hal ini disampaikan oleh bapak Agus Suharyono selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk :

“alat-alat yang menunjang pelayanan E-KTP terdiri dari satu kamera, lima komputer, satu alat sidik jari, satu alat iris mata, komponen tersebut wajib adanya untuk menunjang perekaman E-KTP dan M2M jaringan mini terkoneksi pada internet dan server kita untuk kondisinya masih sangat baik karena semua terkontrol” (sumber wawancara:27 desember 2021 pukul 12.49 WIB)



**(Gambar 1 : Tampilan keranjang registrasi E-KTP. Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2021**

Pada bagian *front office*, pelayanan dibuka tepatnya pukul 08.00 WIB. Pada *front office* petugas menyediakan dua keranjang yaitu keranjang perekaman dan keranjang pengambilan. Kedua keranjang tersebut berfungsi memudahkan petugas untuk membedakan terkait masyarakat yang mengajukan pembuatan E-KTP yang kemudian diletakkan pada keranjang perekaman, biasanya syarat yang perlu dilengkapi masyarakat cukup *fotocopy* Kartu Keluarga. Selanjutnya keranjang pengambilan berfungsi untuk memudahkan petugas untuk dikumpulkan menjadi satu agar berkas E-KTP yang sudah di cetak mudah untuk diberikan kepada masyarakat.



**Gambar 2: Kegiatan Petugas Front Office saat menyerahkan dokumen foto kopi KK untuk proses validasi data, 2021**

Selanjutnya setelah dokumen persyaratan E-KTP sudah terkumpul, maka petugas akan menyerahkan dokumen tersebut pada bagian pemeriksaan untuk valisasi data melalui nomer NIK yang tertera dalam Kartu Keluarga, pemeriksaan berfungsi untuk menghindari adanya identitas ganda.



**Gambar 3 : sesi foto yang dilakukan untuk proses kelengkapan data E-KTP, 2021**

Petugas mengarahkan maksimal tiga pemohon untuk melakukan sesi foto tujuannya untuk melengkapi data diri masyarakat.



**Gambar 4 : adanya sesi tanda tangan untuk kelengkapan data E-KTP, 2021**

Sesi selanjutnya, pemohon diarahkan untuk melakukan tanda tangan melalui alat perekaman tanda tangan yang tujuannya untuk menunjukkan keaslian dokumen kependudukan atau identitas pemilik E-KTP.



**Gambar 5 : sesi perekaman 4 sidik jari kanan, 2021**

Setelah masyarakat melakukan sesi tanda tangan, maka selanjutnya pemohon diarahkan oleh petugas dan di bantu petugas untuk perekaman 4 sidik jari kanan, yang tujuannya untuk autentikasi E-KTP.



**Gambar 6 : sesi perekaman 4 sidik jari kiri, 2021**

Hal demikian juga berlaku sama untuk sidik jari kiri, dengan tujuan yang sama yaitu untuk autentikasi E-KTP.



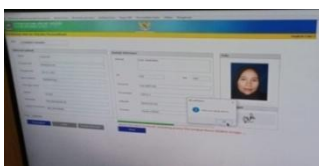
**Gambar 7 : sesi perekaman jempol kiri dan kanan, 2021**

Sesi selanjutnya pemohon diarahkan petugas untuk perekaman sidik jari kedua jempol kiri dan kanan yang memiliki tujuan yang sama yaitu untuk autentikasi E-KTP.



**Gambar 8 : masyarakat diarahkan untuk perekaman iris mata, 2021**

Melalui arahan petugas, pemohon diarahkan dan dibantu petugas untuk melakukan perekaman iris mata. Alat perekam iris mata memiliki fungsi untuk mendeteksi bagian warna mata yang memiliki tingkat keakuratan sebagai tanda pengenalan, tujuannya yaitu untuk validasi data sehingga tidak ada data masyarakat yang tidak dapat dipalsukan. Apabila masyarakat tidak memiliki identitas kependudukan maka masyarakat kesulitan mengakses program pemerintah maupun program lain yang membutuhkan identitas kependudukan (Tsamara, 2021)



**Gambar 8 : tampilan encoding E-KTP, 2021**

Setelah masyarakat melakukan berbagai rangkaian proses selanjutnya petugas melakukan

*encoding* data yang bertujuan agar setiap E-KTP yang sudah terlengkapi datanya dapat terkirim pada kantor pusat yaitu Dirjen Dukcapil Kemendagri.



**Gambar 9 : tampilan blanko kosong dan alat print E-KTP, 2021**

Selanjutnya setelah data terdaftar di Dirjen Dukcapil Kemendagri, E-KTP dapat dicetak, proses percetakan tergantung pada kapasitas pemohon yang mengurus E-KTP baru, petugas selalu menghimbau kepada pemohon bahwa proses penyelesaian minimal satu hari, namun apabila kapasitas masyarakat yang melakukan perekaman E-KTP banyak maka maksimal percetakan dilakukan selama tiga hari.



**Gambar 10 : antrian E-KTP, 2021**

## **5. Tujuan, Hasil, Biaya dan Hambatan (*Objectives, Outcomes, Expense, and Obstacles*)**

Pelaksanaan Inovasi E-KTP di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan, tujuannya untuk mengetahui proses dalam berjalannya suatu inovasi publik. Inovasi pelayanan E-KTP di Mall Pelayanan Publik mendasar pada PERPRES Nomor 89 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik, PERMENPANRB Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik, dan penetapan PERBUP Bangkalan Nomor 10 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Bangkalan, apabila dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu menurut (Asy'ari, 2019), terdapat permasalahan yang

cukup kompleks seperti mengalami keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan, fasilitas menunggu sangat minim, prosedur yang berbelit-belit, dan apabila megacu pada SOP proses penyelesaian E-KTP dilakukan selama tujuh hari bahkan terjadi melebihi batas hari yang ditetapkan. Demikian tujuan adanya pelayanan E-KTP di Mall Pelayanan Publik yaitu untuk memperbaiki pelayanan agar lebih efektif dan efisien, memberikan pelayanan yang nyaman kepada masyarakat. Perubahan SOP pengurusan E-KTP bertujuan memberi kemudahan kepada masyarakat seperti persyaratan berkas *fotocopy* Kartu Keluarga, proses pelayanan dengan konsep one day one service maksimal proses selama tiga hari bertujuan untuk menghindari adanya calo, dan sarana ruang tunggu yang cukup memadai seperti pelayanan dalam ruangan yang dilengkapi dengan pendingin ruangan, serta jumlah kursi yang cukup. Hal ini disampaikan mas Faiq selaku masyarakat yang mengurus E-KTP :

“berdasarkan pengalaman saya, yang jelas lebih enak di Mall Pelayanan Publik karena ruang tunggu dekat dengan perbelanjaan, berAC, persyaratan lebih mudah dan prosesnya cepat, kalau dulu prosesnya kadang dua minggu masih belum tercetak” (Sumber wawancara: 22 desember 2021 pukul 10.14 WIB)

Kemudian biaya untuk mengurus E-KTP di *Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan* mendasar pada Pasal 79 A Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, 2013) didalam pasal tersebut di jelaskan bahwa setiap pelayanan yang berhubungan dengan dokumen kependudukan tidak ada pungutan biaya. Pelaksanaan pelayanan E-KTP terdapat hambatan yang dirasakan petugas pelaksana pelayanan E-KTP yaitu, masalah jaringan terutama pemadaman listrik menghambat aktivitas cetak E-

KTP menyebabkan terputusnya sambungan server dengan server pusat. Hal ini disampaikan oleh Bapak Gufron petugas *front office* yaitu :

“hambatan yang paling berpengaruh adalah pemadaman listrik yang durasinya tidak menentu karena dapat memutus sambungan server dengan pusat sehingga menghambat proses percetakan E-KTP” (Sumber wawancara : tanggal 27 desember 2021, pukul 10.31 WIB)

Selanjutnya kurang meratanya sosialisasi kepada masyarakat sehingga adanya perubahan pelayanan memiliki kondisi yang dinamis karena setiap perubahan memiliki resiko berhasil maupun tidak lebih baik (Latuheru, 2021), ada masyarakat menganggap informasi yang ada di media sosial seperti facebook dianggap kurang valid, terutama masyarakat yang gagap teknologi dan tidak tahu adanya informasi perubahan pelayanan E-KTP sehingga masyarakat harus memastikan terlebih dahulu di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan, hal ini seperti yang disampaikan mas Bahari :

“informasinya tidak merata, saya tahu informasi dari teman dan facebook namun saya sempat tidak percaya dan bingung akhirnya saya datang dulu ke kantor yang lama untuk memastikan” (Sumber wawancara : 22 desember 2021 pukul 11.15 WIB). Hal demikian mengurangi nilai efektifitas dan efisiensi.

## **6. Mengumpulkan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal (*Collecting Innovations Data for Single Innovations*)**

Pada indikator ini dijelaskan mengenai melakukan pelaksanaan sosialisasi untuk mendukung meratanya informasi dan mengumpulkan data serta adanya kerja sama dengan pihak lain, apabila mengacu pada penelitian terdahulu pelayanan tergolong kurang efektif dan kurang efisien sehingga

sering dikeluhkan karena sering mengalami keterlambatan dalam penyelesaian pelayanan, pelayanan yang diberikan kurang maksimal, prosedur yang berbelit-belit, dan apabila mengacu pada SOP proses penyelesaian E-KTP dilakukan selama 7 hari bahkan terjadi melebihi batas hari yang ditetapkan dalam SOP E-KTP (Asy'ari, 2019), upaya yang dilakukan petugas di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan adalah berinovasi memberikan pelayanan E-KTP yang dilaksanakan di Mall Pelayanan Publik dengan konsep *one day one service* namun konsep tersebut belum sepenuhnya terlaksana karena ada beberapa kendala seperti banyaknya pemohon untuk melakukan cetak E-KTP, adanya pemadaman listrik yang menghambat validasi ke pusat. Sosialisasi dilaksanakan melalui siaran radio, banner, website, dan media sosial seperti facebook. Hal ini disampaikan oleh Bapak Agus Suharyono selaku Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk :

“Sosialisasi terus dilakukan melalui banner, siaran radio, facebook, web dispenduk yang memberi informasi mengenai perubahan lokasi pelayanan E-KTP” (Sumber wawancara : 27 desember 2021 pukul 12.49 WIB)

Dikutip dari (Abdy, Santoso, & Zakariya, 2020) bahwa sosialisasi perlu dilakukan secara terencana agar informasi menyebar secara merata. Petugas juga melakukan pelayanan jemput bola artinya

petugas melakukan perekaman E-KTP dengan langsung mendatangi rumah masyarakat yang menyandang disabilitas, lansia, masyarakat difabel, dan masyarakat yang kurang mampu. petugas yang sering melakukan perekaman secara langsung *door to door* sambil lalu menampung aspirasi dari masyarakat sekitar mengenai kekurangan pelayanan E-KTP.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian Berdasarkan hasil penelitian, analisis dengan teori Bugge et al., (2018) diketahui bahwa inovasi E-KTP berjalan cukup baik karena dalam praktiknya sesuai dengan beberapa indikator teori. Kebijakan dasar yang memperkuat pelayanan E-KTP di Mall Pelayanan Publik adalah peraturan pusat lalu diikuti dengan peraturan daerah, serta tersedianya SOP sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan. Selanjutnya sumber ide inovasi pelayanan E-KTP bersumber dari peraturan formal dari pusat dan ide internal yaitu untuk mengurangi jumlah kapasitas pelayanan karena termasuk pelayanan dengan pemohon terbanyak serta *konsep one day one service* tujuannya untuk menghindari adanya calo.

Budaya inovasi menerapkan kemampuan pegawai dalam merespon adanya permasalahan dalam pelayanan dan menciptakan suatu perubahan serta kemudahan dan ketepatan waktu penyelesaian dalam pelayanan. Upaya perbaikan pelayanan terutama petugas yang mumpuni dibidangnya. tujuan inovasi E-KTP di Mall Pelayanan Publik yaitu meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelayanan E-KTP kepada masyarakat. Hambatan yang dihadapi yaitu adanya pemadaman listrik dan menghambat proses pelayanan E-KTP sehingga mengurangi nilai efektifitas dan efisiensi.

### **Saran**

Mengacu pada hasil penelitian, terdapat masukan dan kritik yang dapat dijadikan opsi dalam pembenahan pelayanan E-KTP diantaranya yaitu :

1. Meningkatkan sosialisasi terutama sosialisasi yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat di setiap Kecamatan dengan jumlah total 18 kecamatan, di Kabupaten Bangkalan sehingga memberikan pemahaman kepada masyarakat dengan

demikian dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi waktu

2. Menambahkan genset diesel sebagai alternatif agar ketika terjadi pemadaman listrik tidak menghambat proses percetakan E-KTP.
3. Petugas perlu menyediakan nomor antrian serta menambahkan alat pengeras suara berupa speaker antrian memudahkan masyarakat menjangkau suara apabila masyarakat berbelanja jauh dari jangkauan pelayanan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdy, Y. A., Santoso, T., & Zakariya. (2020). Efektivitas Pelayanan E-KTP Dengan Sistem Door To Door (Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Mojokerto). *Repository Untag*.
- Ahyar, H., Andriani, H., Sukmana, D. J., Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., ... Istiqomah, R. R. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. (H. Abadi, Ed.). Yogyakarta: Pustaka Ilmu. Retrieved from <https://www.researchgate.net/publication/340021548%0ABuku>
- Arma, F., Hamka, H., & Juharni. (2020). Peningkatan Pelayanan KTP-Elektronik Melalui Inovasi Jemput Bola Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sinjai. *Paradigma Administrasi Negara*, 2(2), 1–8.
- Asy'ari, H. (2019). *Analisis Fikih Siyash Dusturiyah Terhadap Pelayanan Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan Tahun 2018 Berdasarkan Uu No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Fakultas. Retrieved from <http://digilib.uinsby.ac.id/32624/>
- Badan Statistik Nasional Kabupaten Bangkalan. (2021). *Hasil Sensus Penduduk 2020 Jumlah penduduk Kabupaten Bangkalan*. Retrieved from <https://bangkalankab.bps.go.id/pressrelease/2021/01/22/13/hasil-sensus-penduduk-2020.html>
- Basri, A. (2021). Ada Pungli di Dispendukcapil 19. Retrieved May 10, 2021, from <https://radarmadura.jawapos.com/read/2018/01/19/41624/ada-pungli-di-dispendukcapil>.
- Birokrasi, P. M. P. A. N. dan R. (2014). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014. Retrieved from [https://balittanah.litbang.pertanian.go.id/ind/dokumentasi/lainnya/permenpan\\_nomor\\_30\\_2014.pdf](https://balittanah.litbang.pertanian.go.id/ind/dokumentasi/lainnya/permenpan_nomor_30_2014.pdf)
- Dewi, R. S. (2020). Proyeksi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik 2020. *Ombudsman*, 1. Retrieved from <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--proyeksi-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik-2020>
- Dispendukcapil Kab.Bangkalan. (2018). Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP). Retrieved from [http://dispendukcapil.bangkalankab.go.id/po-content/uploads/lakip\\_2018.pdf](http://dispendukcapil.bangkalankab.go.id/po-content/uploads/lakip_2018.pdf)
- El-Ghafur, E., & Kurniawati, D. (2020). Analisis Pelayanan di Mall Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sumenep (Studi Kasus Pada Catatan Sipil Kabupaten Sumenep). Retrieved March 30, 2022, from <https://www.ejournalwiraraja.com/index.php/MISSY/article/view/1231/955>
- Ferdian, K. (2021). Bupati Pamekasan Resmikan Mall Pelayanan Publik dan Dukcapil Tangguh. Retrieved March 30, 2022, from <https://surabaya.tribunnews.com/2021/09/22/bupati-pamekasan-resmikan-mall-pelayanan-publik-dan-dukcapil-tangguh>
- Indonesia, K. D. N. R. (2018). Penerbitan Surat Keterangan Sebagai Pengganti KTP-el Maupun Surat Keterangan Terlah Terdata Dalam Database Kependudukan. Retrieved July 5, 2021, from <https://bkdiklat.cirebonkota.go.id/wp-content/uploads/2020/02/Edaran-DUKCAPIL.pdf>
- Indonesia, P. P. R. (2017). Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah. Retrieved July 5, 2021, from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/51722>
- Indonesia, U.-U. R. I. (2006). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Retrieved May 11, 2021, from [https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/U\\_2006\\_23.pdf](https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/U_2006_23.pdf)

- Inge Cindy Pradina. (2020). Inovasi Aplikasi Santri RS (SMS Antrian Rumah Sakit di Instalasi Rawat Jalan Poliklinik Spesialis Rumah Sakit Umum Daerah Kabupaten Sidoarjo. Retrieved July 5, 2021, from <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/31990>
- Latuheru, J. J. (2021). Smart governance di halmahera utara sebagai upaya inovasi pelayanan public di dinas kependudukan dan pencatatan sipil. *Jurnal Politico*, 10(3), 1–8.
- Oktariyanda, dan Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Ombudsman RI. (2018). Disdik dan BPJSkes Bangkalan Dapat Rapor Merah ORI. Retrieved May 10, 2021, from <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--disdik-dan-bpjskes-bangkalan-dapat-rapor-merah-ori>
- Pebriani, V., & Rohman, A. (2019). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(1), 122.
- Peraturan Bupati Bangkalan. (2020). Provinsi jawa timur. Retrieved June 4, 2021, from <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/145213/perbup-kab-bangkalan-no-10-tahun-2020>
- Pers, S. (2021). Ombudsman RI Luncurkan Laporan Tahunan 2020. Retrieved May 11, 2021, from <https://ombudsman.go.id/news/r/ombudsman-ri-luncurkan-laporan-tahunan-2020>.
- Pratama, A. B. (2020). Lanskap pelayanan publik inovasi di indonesia Sebuah analisis yang komprehensif dari nya karakteristik dan tren. *Innovation and Management Review*, 17(1), 25–40. <https://doi.org/10.1108/INMR-11-2018-0080>
- Ridlowi, R., & Himam, F. (2018). Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika. *Gadjah Mada Journal of Psychology (GamaJoP)*, 2(1), 22. <https://doi.org/10.22146/gamajop.31866>
- Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi pelayanan administrasi kependudukan secara online di kabupaten pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 1–10. Retrieved from <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- Sugiyono, P. D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D* (Cetakan Ke). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2017). *Statistika Untuk Penelitian* (Cetakan ke). Bandung: CV Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. (2013). Undang-undang Republik Indonesia. Retrieved May 11, 2021, from <https://peraturan.go.id/common/dokumen/ln/2013/uu24-2013bt.pdf>
- Vike, N. (2018). Surabaya Fasilitasi Masyarakat dengan Mall Pelayanan Publik. Retrieved March 30, 2020, from <https://www.kompasiana.com/nvike/5bfc9fa612ae21d0366102/surabaya-fasilitasi-masyarakat-dengan-mall-pelayanan-publik>

