

## Analisis Best Practice pada Program Layanan “Siapel Tegas” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Sakti Sigap Prakosa<sup>1</sup>, Vidya Imanuari Pertiwi<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

saktisigapprakosa86@gmail.com<sup>1</sup>, vidyaimanuari.adneg@upnjatim.ac.id<sup>2</sup>

### ABSTRACT

*Administrative services in Indonesia still face various issues such as the presence of intermediaries, slow e-KTP printing, and suboptimal data consolidation. The “Siapel Tegas” program at the Malang City Population and Civil Registration Office is a public service innovation aimed at improving the efficiency and effectiveness of population services. This study aims to analyze the success factors of implementation, the impact on public services, the level of actor participation, the role of leaders, public perception, encountered obstacles, and comparisons with other best practices. The research method used is a case study with a qualitative approach. The results show that “Siapel Tegas” can reduce long queues, increase service efficiency, and gain public appreciation. Leadership roles and partnerships with various parties are also key to the success of this program.*

**Keywords:** public services, innovation, population administration, population registration, civil registration

### ABSTRAK

Layanan administrasi kependudukan di Indonesia masih mengalami berbagai masalah, seperti adanya calo, lambatnya pencetakan e-KTP, dan konsolidasi data yang tidak optimal. Program “Siapel Tegas” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang merupakan inovasi pelayanan publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kependudukan. Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor keberhasilan implementasi, dampak terhadap pelayanan publik, tingkat partisipasi aktor, peran pemimpin, persepsi masyarakat, hambatan yang dihadapi, dan perbandingan dengan best practice lainnya. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa “Siapel Tegas” mampu mengurangi antrian panjang, meningkatkan efisiensi layanan, dan mendapatkan apresiasi dari masyarakat. Peran pemimpin dan kemitraan dengan berbagai pihak juga menjadi kunci keberhasilan program ini.

**Kata Kunci:** pelayanan publik, administrasi kependudukan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain

yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

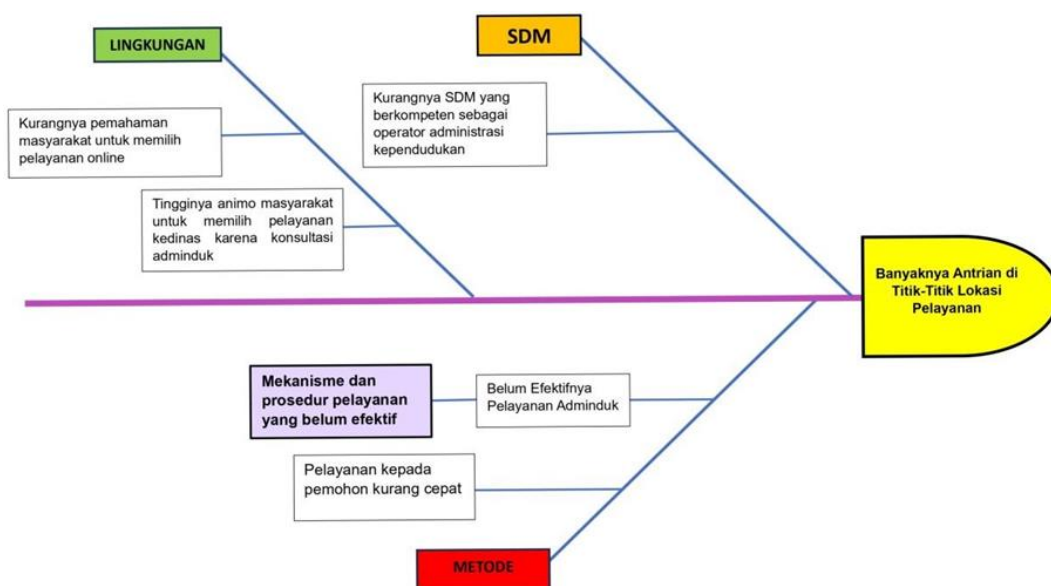
Dalam penyelenggaraan pelayanan publik terdapat standart pelayanan yang wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Standar pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan dan evaluasi kinerja pelaksana.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 yang mengamanatkan bahwa dalam menyelenggarakan urusan administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota melaksanakan pelayanan secara aktif pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai organisasi publik, diciptakan sebagai upaya pelaksanaan administrasi dalam pelayanan publik. Selain itu, juga untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses setiap layanan dan perlindungan. Ruang lingkup pelayanan administrasi kependudukan sesuai dengan peraturan perundangan-undangan adalah terdiri dari Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil yang keduanya sangat berkaitan satu sama lain. Pada pelayanan pendaftaran penduduk meliputi pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa Penting yang dialami oleh seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana.

Pada tahun 2021 Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) mengatakan, “ada lima hal yang masih

dikeluhkan masyarakat mengenai layanan administrasi kependudukan, berdasarkan hasil pemantauan di media sosial. Pertama, masyarakat masih mendapati adanya calo dan pungli (pungutan liar), Kedua, terkait banyaknya syarat tambahan dalam layanan administrasi kependudukan. Salah satunya untuk membuat akta kelahiran. Ketiga, masih lambatnya pencetakan e-KTP. Keempat, yakni masalah konsolidasi data. Kelima, masalah nomor antrean habis di loket-loket layanan," (Fakrulloh,2021). Untuk menyelesaikan masalah itu Kemendagri menginstruksikan kepada semua jajaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di daerah untuk transparan kepada masyarakat. Selain itu, dia pun meminta Dispendukcapil membuka dialog dengan warga. Pernyataan ini juga diperkuat dengan adanya Operasi Tangkap Tangan (OTT) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang pada Mei 2024 oleh Satgas Unit Pemberantasan Pungutan (UPP) Sapu Bersih Pungutan Liar (Saber Pungli) terkait pengurusan E-KTP agar cepat maka pemohon memberikan suap sebesar Rp. 150.000,- kepada petugas. Selain itu mengutip data dari Ombudsman RI pada tahun 2023 terdapat 776 laporan tentang Administrasi Kependudukan dari Total 8.292 Laporan terkait Pelayanan Publik

Dalam upaya pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang bersih dari Praktik Korupsi, Kolusi, Nepotisme (KKN) dan Pungutan Liar (Pungli) yang biasanya diakibatkan karena rumitnya proses birokrasi dan panjangnya antrian maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) kota Malang menciptakan terobosan inovasi pelayanan secara daring melalui SiApel Tegas (Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Eletronik Terintegeritas) dengan harapan adanya sistem ini dapat memutus praktik KKN dan Pungli, Selain itu Dispendukcapil Kota Malang juga telah menyediakan lokasi tambahan untuk dapat mengurus layanan Administrasi Kependudukan yaitu di beberapa Kantor Kelurahan dan juga Mall Pelayanan Publik (MPP) Merdeka Ramayana Lantai 3 Kota Malang.



## TINJAUAN LITERATUR

Hingga kini penjelasan ilmiah terkait best practice belum banyak ditemukan, ini disebabkan akibat dasar best practice dianggap hanyalah sebuah predikat yang diberikan terhadap indikator-indikator yang tidak dapat digeneralisasikan ke setiap aspek yang ada. Best practice diartikan sebagai sebuah ide atau cara yang digunakan dan dianggap berhasil dan memiliki tingkat efisiensi dan efektivitas yang tinggi (Pertwi, 2012). Best practice merupakan bentuk pelaksanaan praktek terbaik yang dilakukan oleh sebuah otoritas atau lembaga yang biasanya ada didalam Pemerintahan atau perusahaan, tergantung kondisi lingkungan. Best practice juga menjadi suatu contoh untuk dapat ditiru dan dipraktikkan di tempat yang lain mengikuti kebiasaan atau adat. (Prasojo, 2007) mengutip penilaian United Nation Habitat tentang best practice dalam konteks lingkungan Perkotaan sebagai inisiatif yang telah menghasilkan kontribusi yang lebih daripada yang lainnya (outstanding contributions) dalam meningkatkan kualitas kehidupan baik di kota maupun masyarakat umum lainnya. Secara umum UN juga telah menggambarkan melalui beberapa poin utama yang harus dipenuhi, antara lain :

- Memiliki dampak yang dapat ditunjukkan dan diperkenalkan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat.
- Merupakan hasil dari kerjasama yang efektif antara sektor publik, sektor swasta dan masyarakat pada umumnya.
- Berkelanjutan secara sosial, budaya, ekonomi dan lingkungan. UN juga telah telah memberikat batasan- batasan yang tertuang dalam kriteria untuk dijadikan alat ukur dalam mengimplementasikan program best practice, kriteria-kriteria tersebut antara lain yang telah ditulis oleh Prasojo (2007) adalah:

1. Dampak (*impact*)

Sebuah best practice harus menunjukkan sebuah dampak langsung yang positif dan dapat dilihat serta dirasakan untuk meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat, terutama masyarakat yang kurang beruntung dalam mendapatkan hak- haknya.

2. Kemitraan (*Partnership*)

Sebuah best practice harus didasarkan pada sebuah kemitraan antara aktor-aktor serta *stakeholder* yang terlibat di dalamnya. Setidaknya ada melibatkan 2 pihak yang saling berintegrasi.

3. Keberlanjutan (*Sustainability*)

Sebuah best practice harus membawa perubahan dasar dalam wilayah permasalahan Legislasi, kebijakan sosial, kerangka institusional, serta efisiensi, transparan, dan manajemen yang akuntabel.

4. Kepemimpinan (*Leadership*)

Best practice harus digerakkan dengan gaya kepemimpinan yang menginspirasi bagi adanya tindakan dan perubahan, termasuk di dalamnya perubahan dalam kebijakan publik yang diambilnya.

5. Transfer ke daerah lain (*Transferability*)

Setiap daerah yang melakukan inovasi sudah pasti harapannya mendapatkan dampak positif bagi daerahnya. Hal tersebut dapat menjadi *lesson- learned* atau pembelajaran bagi daerah lainnya sehingga

## METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kualitatif, yakni untuk menjelaskan bagaimana program pelayanan “Siapel Tegas” yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang. Penggunaan Penelitian kualitatif ini memiliki maksud dan tujuan untuk dapat memahami tentang kejadian yang sebenarnya terjadi pada subjek penelitian secara holistik dan dengan menjelaskan secara deskripsi menggunakan kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2012). Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian lapangan, yang mana peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk mencari data yang valid dan diperlukan untuk keperluan analisis dalam penelitian ini. Data primer yang digunakan adalah wawancara dengan narasumber yang berkaitan langsung dengan inovasi pelayanan “Siapel Tegas” untuk mengetahui langsung kejadian sebenarnya di lapangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Program “Siapel Tegas” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang

Sudah dijelaskan pada sebelumnya bahwa program ini diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang dengan aktif menggunakan “Siapel Tegas” untuk melayani masyarakat yang akan mengurus administrasi kependudukan. Hal ini dilakukan sebagai tanggung jawab Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang atas masukan dari masyarakat Kota Malang yang ingin adanya peningkatan kualitas pelayanan agar lebih memuaskan kedepannya. Program ini sebenarnya adalah penyempurnaan dari program sebelumnya yakni “Siapel” yang dibuat pada 7 April 2017. Pada saat Evaluasi Triwulan ke-4 Tahun 2022, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Malang mulai melakukan pembenahan pada sistem penerimaan berkas masyarakat yang ingin mendapatkan layanan administrasi kependudukan, dengan adanya evaluasi itu maka diciptakan penyempurnaan menggunakan “Siapel Tegas” dan Penghapusan Loker yang kemudian diganti menjadi *Customer Service*. Selain itu “Siapel Tegas” juga dapat diakses oleh masyarakat Kota Malang yang ingin menghindari antrian di beberapa lokasi tempat penerimaan layanan administrasi kependudukan secara daring. Terdapat tambahan lokasi layanan administrasi kependudukan kota Malang yang dapat dilaksanakan di beberapa kantor Kelurahan dan Rumah Sakit yang memiliki kerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.

## Dimensi Dampak (Impact) Program “Siapel Tegas”

Inovasi “Siapel Tegas” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang menunjukkan dampak signifikan dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Sebelum adanya inovasi ini, masyarakat sering menghadapi antrian panjang di loket layanan, baik di Kantor Dispendukcapil dan Mall Pelayanan Publik Merdeka (MPP). Kondisi ini tidak hanya menyulitkan masyarakat yang ingin mengakses layanan Administrasi Kependudukan namun juga membuka peluang praktik Calo dan Pungutan Liar.

No	Tingkat Kepuasan Masyarakat	Jumlah
1	Sangat Puas	30
2	Cukup Puas	10
3	Tidak Puas	10
	TOTAL	50

Setelah implementasi “Siapel Tegas,” antrian yang panjang berhasil diminimalisir karena masyarakat dapat mengakses layanan administrasi kependudukan secara *online*. Sistem ini memungkinkan pemohon untuk mengajukan dokumen kependudukan tanpa harus datang langsung ke kantor layanan. Selain itu, proses pencetakan dokumen seperti e-KTP dan akta kelahiran menjadi lebih cepat dan efisien karena semua data sudah terintegrasi dalam satu sistem. Inovasi ini juga berdampak pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dispendukcapil Kota Malang (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, 2024).



bahwa program ini terus berkembang dan mampu memenuhi kebutuhan layanan administrasi kependudukan yang semakin kompleks. Keberlanjutan ini juga harus didukung oleh komitmen pimpinan untuk terus memperbaiki layanan dan menjaga kualitas pelayanan publik.

Sayangnya program ini masih tidak seluruh masyarakat yang mengetahui adanya “Siapel Tegas”, sedangkan program ini dapat mengatasi keluhan masyarakat yang tidak ingin mengantri panjang di kantor pelayanan, perlunya penyampaian yang informatif yang marak tentang program ini dapat menjadikannya lebih dikenal, Kegiatan promosi adalah bukan saja berfungsi sebagai alat komunikasi antara perusahaan dengan konsumen, melainkan juga sebagai alat untuk mempengaruhi konsumen dalam kegiatan pembelian atau penggunaan jasa sesuai dengan keinginan dan kebutuhannya (Lupiyoadi, 2006).

### **Dimensi Pemimpin (*Leadership*) Program “Siapel Tegas”**

Peran pemimpin dalam keberhasilan “Siapel Tegas” sangat penting. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, dengan gaya kepemimpinan situasional, mampu mengarahkan timnya untuk bekerja secara efektif dan efisien. Kepemimpinan yang baik tidak hanya mencakup kemampuan manajerial tetapi juga kemampuan untuk mendengarkan dan melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan.

Kepemimpinan yang melibatkan pegawai dalam pengambilan keputusan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan kolaboratif. Pegawai merasa dihargai dan lebih termotivasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kepemimpinan yang baik juga memastikan bahwa semua kebijakan dan inovasi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat Kota Malang.

### **Dimensi Transfer pada Daerah Lain (*Transferability*) “Program Siapel Tegas”**

Inovasi “Siapel Tegas” memiliki potensi besar untuk diadopsi oleh daerah lain. Sistem ini sederhana namun efektif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi kependudukan. Kabupaten Malang, misalnya, telah menunjukkan minat untuk mengadopsi sistem ini. Transfer ilmu dan inovasi ini didukung penuh oleh Kementerian PAN-RB dan Kemendagri melalui Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional (JIPPNAS).

Adopsi sistem ini oleh daerah lain bisa meningkatkan kualitas pelayanan publik secara nasional. Setiap daerah dapat menyesuaikan implementasi inovasi ini sesuai dengan kondisi dan kebutuhan lokal mereka. Transfer inovasi ini juga menunjukkan bahwa kolaborasi antar daerah dan dukungan dari pemerintah pusat sangat penting dalam peningkatan kualitas layanan publik di Indonesia.

### **KESIMPULAN**

Program “Siapel Tegas” yang menjadi produk dari Dispendukcapil Kota Malang sebagian sudah memenuhi indikator best practice dengan mempertimbangkan dimensi yang menjadi landasan pada tulisan ini, di antaranya:

dimensi dampak, yang mana dampak dari program “Siapel Tegas” ini dirasakan langsung oleh masyarakat, pada dimensi kemitraan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang bekerja sama dengan beberapa Kelurahan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan Administrasi Kependudukan selain itu juga bekerja sama dengan Rumah Sakit untuk percepatan pencatatan kependudukan melalui pembuatan Akta Lahir dan Kartu Identitas Anak (KIA). Untuk dimensi keberlanjutan dari program “Siapel Tegas” ini sudah seharusnya dilanjutkan karena sampai saat sekarang ini masyarakat masih merasa membutuhkan layanan yang cepat tanpa antrian, namun dalam implemntasinya masih kurang informatif kepada masyarakat untuk dapat mengakses “Siapel Tegas” secara daring sehingga dapat menghindari panjangnya antrian di kantor pelayanan.

Pada dimensi kepemimpinan Ibu Kepala Dinas menjadi kunci kesuksesan pada program “Siapel Tegas ini, karena dengan keputusan/kebijakan beliau menjadikan masyarakat lebih terbantu dengan adanya program pelayanan ini. Pada dimensi terakhir program yang dimiliki oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sangat mungkin untuk diadposi oleh lembaga lain karena hal ini juga didukung penuh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) yang bekerja sama dengan Kementerian Dalam Negeri dan Lembaga Administrasi Negara mendorong Pemerintah Daerah untuk melakukan transfer pengetahuan inovasi pelayanan publik, salah satunya melalui media Jaringan Inovasi Pelayanan Publik Nasional (JIPPNAS) sebagai sumber pembelajaran.

## DAFTAR PUSTAKA

- Eldo, Dwian. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan “Kumis MbahTejo” di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1, 156. 10.24198/jmpp.v1i2.16753.
- Islamy, M. Irfan. (1998). Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara. Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar, Universitas Brawijaya, Malang.
- Islamy, M. Irfan. (2000). Manajemen Pelayanan Publik. Program Pascasarjana Universitas Brawijaya, Malang.
- Kaloh, J. (2006). Pemimpin: Antara Keberhasilan dan Kegagalan. Kata Hasta Pustaka.
- Osborne., & Gaebler. (2005). Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government). Menstranformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik, PPM, Jakarta.
- Osborne., & Plastrik. (1997). Banashing Bureaucracy. The Five Strategies for Reinventing Government. Havard University.
- Pertiwi, R. (2012). Analisis Best Practice pengelolaan pedagang kaki lima (studi pada relokasi pedagang kaki lima monumen '45 Banjarsari ke Pasar Klitithikan Notoharjo Kota Surakarta). Universitas Indonesia.
- Prasojo, Eko., Teguh Kurniawan., dan Azwar Hasan. (2007). Reformasi Birokrasi dan Inovasi Birokrasi: Studi di Kabupaten Sragen. Yappika.
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan Sebagaimana Telah Diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006
- UU. No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik