



**INOVASI PROSES PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
MELALUI *JEBOL ANDUK* DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG:
(STUDI DI DESA KEDEMANGAN
KABUPATEN MALANG)**

*Innovation The Process Service Population Documents Through The Jebol
Anduk The Department Population and Civil Registration Malang District:
(Study in Kademangan Village Malang District)*

SKRIPSI

Oleh

**Linda Nur Aini
NIM 150910201005**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**



**INOVASI PROSES PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
MELALUI *JEBOL ANDUK* DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG:
(STUDI DI DESA KEDEMANGAN
KABUPATEN MALANG)**

*Innovation The Process Service Population Documents Through The Jebol
Anduk The Department Population and Civil Registration Malang District:
(Study in Kademangan Village Malang District)*

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1) dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh

**Linda Nur Aini
NIM 150910201005**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2019**

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Sumarsono yang tercinta, yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan baik moril maupun materiil;
2. Ibunda Ponimah yang tersayang, yang senantiasa mendoakan disetiap langkahku;
3. Adikku Sofia Tamara Putri yang senantiasa memberikan semangat dan doanya;
4. guru-guruku sejak taman kanak-kanak sampai dengan perguruan tinggi;
5. almamater yang saya banggakan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

MOTTO

“...Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan, sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain), dan hanya kepada tuhanmulah engkau berharap.”¹

Apabila anda berbuat kebaikan kepada orang lain, maka anda telah berbuat baik terhadap diri sendiri.²

¹ Departemen Agama Republik Indonesia. 2006. Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahan Bahasa Indonesia Juz: 1-30. Kudus: Menara Kudus

² <https://iphincow.com/benjamin-franklin/> (diakses pada 11 Juni 2019 Pukul 15:52 WIB)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Linda Nur Aini

NIM : 150910201005

menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Inovasi Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui *Jebol Anduk* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang: (Studi di Desa Kademangan Kabupaten Malang)” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi manapun dan bukan karna jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 2 Juli 2019

Yang menyatakan,

Linda Nur Aini

NIM 150910201005

PEMBIMBINGAN

SKRIPSI

**INOVASI PROSES PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN
MELALUI *JEBOL ANDUK* DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG:
(STUDI DI DESA KADEMANGAN
KABUPATEN MALANG)**

Oleh

Linda Nur Aini

NIM 150910201005

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si

Dosen Pembimbing Anggota : Drs. Agus Suharsono, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Inovasi Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui *Jebol Anduk* Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang: (Studi di Desa Kademangan Kabupaten Malang)” telah disetujui dan disahkan pada:

hari, tanggal : Rabu, 17 Juli 2019

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si
NIP 195805101987022001

Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si
NIP 197003221995122001

Anggota Tim Penguji:

1. Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D ()
NIP 196102131988021001
2. Rachmat Hidayat, S.Sos, MPA., Ph.D ()
NIP 198103222005011001

Mengesahkan

Menjabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember

Dr. Hadi Prayitno, M.Kes
NIP 196106081988021001

RINGKASAN

Inovasi Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui *Jebol Anduk* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang: (Studi di Desa Kademangan Kabupaten Malang); Linda Nur Aini; 150910201005; 2019; 123 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Sebagai upaya memperbaiki kualitas pelayanan dokumen kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menciptakan sebuah inovasi pelayanan publik yang diberi nama *Jebol Anduk* yakni jemput bola administrasi kependudukan. Inovasi pelayanan *Jebol Anduk* melakukan pelayanan dengan cara langsung mendatangi masyarakat. Setelah adanya inovasi pelayanan *Jebol Anduk* jumlah dokumen yang diterbitkan dispendukcapil Kabupaten Malang mengalami peningkatan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat antusias dengan adanya pelayanan *Jebol Anduk*. Inovasi pelayanan *Jebol Anduk* juga telah berhasil mendapat juara tiga tingkat nasional dalam *Innovative Government Award* tahun 2017. Penelitian ini dilakukan untuk mendeskripsikan dan menganalisa inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan melalui *Jebol Anduk* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang mengambil studi pada Desa Kademangan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan sumber data primer dan data sekunder. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive*. Fokus penelitian ini adalah proses pelayanan melalui inovasi *Jebol Anduk*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Teknik penyajian dan analisis data menggunakan analisis data model interaktif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan melalui *Jebol Anduk* merupakan sebuah inovasi pada proses pelayanan. Inovasi proses pelayanan terlihat dari adanya perubahan tempat pelayanan yang semula berpusat di kantor

dispendukcapil kini beralih ke kantor desa. Inovasi proses pelayanan *Jebol Anduk* membuat perubahan pada struktur organisasi, kebijakan, serta prosedur pelayanan. Struktur organisasi pada pelayanan *Jebol Anduk* hanya terdiri dari kepala dinas, kepala bidang, serta pelaksana teknis pelayanan. Pelayanan *Jebol Anduk* mengacu pada Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Nomor: 180/19.1/35.07.107/2016 tentang Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (*Jebol Anduk*). Prosedur pelayanan *Jebol Anduk* semakin sedikit karena masyarakat hanya perlu datang ke kantor desa.

Inovasi pelayanan *Jebol Anduk* telah memenuhi kriteria inovasi proses proses pelayanan. *Pertama*, pelayanan *Jebol Anduk* telah dilaksanakan secara rutin dan terjadwal selama kurun waktu satu tahun. *Kedua*, inovasi pelayanan *Jebol Anduk* proses kerjanya semakin cepat karena sudah menerapkan layanan *one day service*, semakin mudah karena persyaratan yang sedikit dan tempat pelayanan yang dekat. Pelayanan *Jebol Anduk* semakin efektif karena masyarakat tidak lagi bolak-balik ke kantor dispendukcapil tetapi cukup melakukan pelayanan di kantor desa. *Ketiga*, adanya pemangkasan alur pada pelayanan *Jebol Anduk* membuat pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit. Adapun duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang diwujudkan melalui mekanisme atau prosedur dalam pelayanan *Jebol Anduk* yang menjadi lebih mudah karena pemohon cukup menyerahkan berkas kepada petugas kemudian menunggu hingga hasil dokumen diterima.

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Proses Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui *Jebol Anduk* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang : (Studi Kasus di Desa Kademangan)”. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Dr. Hadi Prayitno selaku Pejabat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Dr. Akhmad Toha, M.Si dan Drs. Supranoto, M.Si., Ph.D selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Dr. Sutomo, M.Si selaku coordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember dan selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis selama menjadi mahasiswa;
4. Dr. Selfi Budi Helpiastuti, M.Si selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah sabar membimbing dan memberikan arahan penulis hingga terselesaikan skripsi ini;
5. Dr. Agus Suharsono, M.Si selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah meluangkan waktu, pikiran, dan arahan dalam penulisan skripsi ini;
6. tim penguji yang telah meluangkan waktu, dan pikiran sehingga dapat menyempurnakan skripsi ini;
7. seluruh dosen dan segenap karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;

8. Ayahanda Sumarsono, Ibunda Ponimah serta Adik tercinta Sofia Tamara Putri yang telah memberikan dukungan dan doanya demi terselesaikannya skripsi ini;
 9. Ibu Sri Meicharini selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang telah berkenan memberikan ijin untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
 10. seluruh Kepala Bidang dan staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang telah meluangkan waktu dan fikiran demi kelancaran peneliti dalam memperoleh data saat penelitian;
 11. Perangkat Desa Kademangan serta masyarakat Desa Kademangan yang telah meluangkan waktu dan fikiran demi kelancaran peneliti dalam memperoleh data saat penelitian;
 12. Nur Istiqomah, Rizki Ayu Aziza, Linda Dewi Rahmawati yang telah memberikan dukungan, semangat, nasehat, bantuan selama penyusunan skripsi ini;
 13. seluruh teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik angkatan 2015. Terimakasih telah memberikan banyak pengalaman dan pembelajaran selama ini;
 14. seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
- Segala kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis demi penyempurnaan dan kebaikan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Jember, 2 Juli 2019

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBINGAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
RINGKASAN.....	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Administrasi Publik.....	18
2.2.1 Definisi Administrasi Publik.....	18
2.2.2 Paradigma Administrasi Publik.....	19
2.2 Pelayanan Publik.....	24
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik.....	24
2.2.2 Asas Pelayanan Publik.....	25
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	26

2.2.4 Standar Pelayanan Publik	27
2.2.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	28
2.2.6 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	28
2.2.7 Pelayanan Prima	29
2.3 Inovasi Pelayanan Publik.....	31
2.3.1 Definisi Inovasi Pelayanan Publik.....	31
2.3.2 Proses Keputusan Inovasi	32
2.3.3 Tipologi Inovasi	35
2.3.4 Level Inovasi	39
2.3.5 Kategori Inovasi	40
2.3.6 Manfaat Inovasi Pelayanan Publik	41
2.4 Studi Terdahulu	42
2.5 Kerangka Konseptual	43
BAB 3. METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Pendekatan Penelitian.....	44
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	45
3.3 Situasi Sosial.....	46
3.4 Desain Penelitian	47
3.4.1 Fokus Penelitian	48
3.4.2 Data Dan Sumber Data	48
3.4.3 Penentuan Informan Penelitian	49
3.5 Teknik Dan Alat Pengumpulan Data.....	50
3.5.1 Observasi.....	51
3.5.2 Wawancara mendalam.....	52
3.5.3 Dokumentasi	53
3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data.....	53
3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data.....	55
3.7.1 Kondensasi Data.....	56
3.7.2 Penyajian Data.....	58

3.7.3 Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi	58
BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	59
4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....	60
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Malang	60
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	62
4.1.3 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	63
4.1.4 Susunan Organisasi dan Komposisi Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	63
4.1.5 Deskripsi Tugas.....	66
4.2 Deskripsi Informan Penelitian.....	70
4.3 Penyajian Hasil Penelitian.....	71
4.3.1 Penyajian data tentang pelayanan dokumen administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	71
4.3.2 Penyajian data tentang pelayanan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	75
4.3.3 Penyajian data tentang gambaran inovasi pelayanan <i>Jebol Anduk</i> (Jemput Bola Administrasi Kependudukan).	80
4.3.4 Penyajian data tentang gambaran inovasi pelayanan <i>Jebol Anduk</i> (Jemput Bola Administrasi Kependudukan).....	90
4.4 Analisis Hasil Penelitian.....	105
4.4.1 Analisis proses pembuatan e-KTP melalui inovasi pelayanan <i>Jebol Aduk</i> (Jemput Bola Administrasi	

Kependudukan).....	105
4.4.2 Analisis inovasi proses pelayanan <i>Jebol Anduk</i> (Jemput Bola Administrasi Kependudukan).....	107
4.5 Keterbatasan Penelitian	114
BAB 5. PENUTUP	116
5.1 Kesimpulan	116
5.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA	119
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Jarak dari kecamatan ke ibu kota kabupaten	3
1.2 Rencana pelayanan <i>Jebol Anduk</i> 2019	5
1.3 Perolehan hasil pelayanan sebelum dan sesudah inovasi <i>Jebol Anduk</i>	7
2.1 Tahapan perkembangan paradigma administrasi publik	20
2.2 Studi terdahulu	42
3.1 Teknik pengumpulan data	51
3.2 Teknik pemeriksaan dan keabsahan data	54
4.1 Tahapan penyajian dan analisis data	59
4.2 Jumlah penduduk menurut kecamatan dan jenis kelamin tahun 2019	62
4.3 Komposisi pegawai	65
4.4 Layanan dokumen administrasi kependudukan	73
4.5 Perbandingan pembuatan e-KTP sebelum dan sesudah inovasi pelayanan <i>Jebol Anduk</i>	106
4.6 Kelebihan pembuatan e-KTP melalui inovasi pelayanan <i>Jebol Anduk</i>	107
4.7 Tabel verifikasi inovasi proses pelayanan <i>Jebol Anduk</i> (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	112

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1.1 Substansi laporan keluhan masyarakat	13
2.1 Tipologi inovasi sektor publik	38
2.2 Kategori inovasi dari segi proses	40
2.3 Segitiga pelayanan publik	41
2.4 Kerangka konseptual	43
3.1 Komponen analisis data model interaktif	56
4.1 Peta wilayah Kabupaten Malang	60
4.2 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	64
4.3 Alur pelayanan pembuatan e-KTP	79
4.4 Proses pelayanan melalui inovasi <i>Jebol Anduk</i>	88
4.5 Alur pembuatan e-KTP melalui inovasi pelayanan <i>Jebol Anduk</i>	106
4.6 Struktur organisasi pelayanan <i>Jebol Anduk</i>	109

DAFTAR LAMPIRAN

- A. Dokumentasi wawancara
- B. Pedoman wawancara
- C. Surat permohonan ijin melaksanakan penelitian Universitas Jember
- D. Surat rekomendasi penelitian BAKESBANGPOL
- E. Surat keterangan selesai penelitian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
- F. Surat keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Malang tentang pelayanan *Jebol Anduk*
- G. Surat tugas pelaksana teknis pelayanan *Jebol Anduk*
- H. Jadwal pelayanan *Jebol Anduk* 2019
- I. Surat undangan sosialisasi pelayanan *Jebol Anduk* di Desa Kademangan
- J. Daftar hadir peserta sosialisasi

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisa inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, yaitu program *Jemput Bola Administrasi Kependudukan* (*Jebol Anduk*). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memiliki tugas utama dalam menjalankan urusan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan mempunyai peranan sentral dalam mengelola data kependudukan. Data kependudukan adalah hal yang sangat penting, karena merupakan basis utama dan fokus dari segala persoalan pembangunan. Hampir semua kegiatan pembangunan baik yang bersifat sektoral maupun lintas sektor terkait dengan penduduk. Setiap warga negara akan mengalami berbagai peristiwa penting di dalam kehidupannya seperti kelahiran, perkawinan, kematian, mobilitas penduduk dan peristiwa penting lainnya. Pentingnya semua peristiwa tersebut maka perlu adanya pencatatan yang didokumentasikan pada administrasi kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang melakukan sejumlah layanan terkait proses pembuatan dokumen kependudukan seperti Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perceraian, Akta Perkawinan, Akta Pengakuan Anak, Akta Pengesahan Anak, Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP), Kartu Identitas Anak (KIA) dan Surat Keterangan Pindah. Sebagai pihak penyelenggara pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tidak lepas dari sejumlah permasalahan pelayanan publik.

Masalah pertama, yakni tidak adanya kepastian waktu terkait penerbitan dokumen kependudukan utamanya adalah dokumen e-KTP. Penerbitan dokumen kependudukan selama ini berlangsung lama. Untuk mendapatkan dokumen e-KTP masyarakat harus menunggu selama berbulan-bulan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu warga bernama Ibu Santi pada saat observasi awal (22/11/2018), pengurusan e-KTP dapat berlangsung satu minggu namun e-KTP baru dapat

dimiliki sekitar enam bulan setelah pengurusan. Warga lainnya bernama Ibu Amel juga mengungkapkan bahwa penerbitan dokumen e-KTP sangat lama. e-KTP baru bisa diterima setelah tiga bulan sejak awal pengurusan (wawancara pada 22/11/2018).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa dalam proses penerbitan dokumen kependudukan masih dihadapkan pada persoalan ketidakpastian waktu. Petugas pemberi pelayanan menyampaikan bahwa lamanya proses tersebut terjadi pada proses verifikasi data perekaman dan pengecekan riwayat pencetakan e-KTP. Pengecekan dilakukan pada sistem pusat data Kementerian Dalam Negeri untuk memastikan tidak terjadinya data ganda. Data tersebut dihimpun dari seluruh Indonesia, hal ini menyebabkan antrian dalam proses cek ketunggalan data. Lamanya penerbitan menyebabkan menurunnya antusias masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan.

Permasalahan kedua, yakni tersentralnya seluruh pelayanan administrasi kependudukan yang hanya dilakukan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sehingga menyebabkan padatnya antrian mengingat jumlah pengunjung yang begitu besar setiap harinya. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, Ibu Diah menjelaskan bahwa dalam seharinya pengunjung Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dapat mencapai 800 (delapan ratus) orang (wawancara pada 26/11/2018). Jumlah tersebut sangat dimungkinkan mengingat Kabupaten Malang merupakan kabupaten yang memiliki populasi terbesar di Jawa Timur dengan kepadatan penduduk mencapai 2.606.204 jiwa yang terbagi dalam 33 kecamatan, 12 kelurahan, dan 396 desa. Dengan jumlah tersebut, setiap harinya masyarakat yang membutuhkan dokumen kependudukan akan selalu bertambah. Hal ini secara langsung akan berdampak pada kenaikan jumlah pengunjung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Banyaknya antrian menyebabkan pelayanan menjadi lama sehingga tidak memungkinkan bagi semua pengunjung dapat menyelesaikan dokumen kependudukannya pada hari itu juga. Banyak masyarakat yang harus bolak-balik padahal jarak tempuh dari tiap kecamatan ke

Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil rata-rata cukup jauh. Jarak dari tiap-tiap kecamatan ke ibukota kabupaten dapat dilihat pada Tabel 1.1 berikut.

Tabel 1.1 Jarak dari kecamatan ke ibukota kabupaten

No.	Nama Kecamatan	Ibu Kota Kecamatan	Jarak ke Ibu Kota Kabupaten (km)
1	Donomulyo	Donomulyo	34
2	Kalipare	Kalipare	23
3	Pagak	Pagak	17
4	Bantur	Bantur	29
5	Gedangan	Gedangan	37
6	Sumbermanjing	Argotirto	30
7	Dampit	Dampit	25
8	Tirtoyudo	Tlogosari	35
9	Ampelgading	Tirtomarto	48
10	Poncokusumo	Poncokusumo	50
11	Wajak	Wajak	28
12	Turen	Turen	15
13	Bululawang	Bululawang	20
14	Gondanglegi	Gondanglegi Kulon	9
15	Pagelaran	Pagelaran	12
16	Kepanjen	Kepanjen	0
17	Sumberpucung	Sumberpucung	11
18	Kromengan	Kromengan	15
19	Ngajum	Ngajum	7
20	Wonosari	Wonosari	15
21	Wagir	Parangargo	15
22	Pakisaji	Pakisaji	7
23	Tajinan	Tajinan	41
24	Tumpang	Tumpang	39
25	Pakis	Pakis	32
26	Jabung	Kemantren	38
27	Lawang	Lawang	36
28	Singosari	Pagentan	28
29	Karangploso	Grimoyo	32
30	Dau	Mulyoagung	30
31	Pujon	Pandesari	45
32	Ngantang	Ngantang	63
33	Kasembon	Kasembon	79

Sumber: Statistik Pembangunan Daerah Kabupaten Malang Edisi 2017

Berdasarkan Tabel 1.1 jarak dari masing-masing kecamatan ke ibukota kabupaten rata-rata memang cukup jauh. Jarak tempuh juga akan berdampak pada besarnya biaya transpot yang harus dikeluarkan. Menurut salah satu warga bernama Ibu Supami mengungkapkan bahwa beliau telah datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak tiga kali, dikarenakan terjadi kesalahan penulisan nama pada kartu keluarga (KK) ditambah dengan antrian yang panjang membuat dokumen kependudukannya tidak dapat terselesaikan satu

hari, sehingga harus bolak-balik sedangkan rumah beliau berada di Kecamatan Poncokusumo yang berjarak 50 km dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (wawancara pada 22/11/2018). Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, Ibu Diah menjelaskan bahwa bagi masyarakat yang tinggalnya cukup jauh dari Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil akan lebih terbebani dikarenakan biaya transpot yang tidak sedikit (wawancara pada 26/11/2018). Seperti masyarakat di Kecamatan Ampelgading, rata-rata biaya transpot dari kecamatan tersebut ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sekitar Rp 50.000 (lima puluh ribu rupiah) untuk sekali datang. Padahal pengurusan dokumen kependudukan tidak dapat selesai satu hari kerja, biasanya berlangsung selama 7 hari kerja. Biaya akan menjadi semakin mahal jika terjadi kesalahan dalam berkas kependudukannya. Biaya yang cukup banyak ditambah dengan waktu yang lama dalam penerbitan dokumen kependudukan membuat minat masyarakat menurun dalam mengurus dokumen kependudukan, sehingga perlu adanya perbaikan pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh dokumen kependudukan.

Beberapa permasalahan tersebut membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berupaya memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan agar sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Perbaikan terhadap kualitas pelayanan agar sejalan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Salah satu upaya yang dapat dilakukan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat adalah dengan melakukan suatu inovasi pelayanan publik. Pada tahun 2016 dengan diprakarsai oleh Dr. H. Purnadi. S.H.,M.Si selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang pada waktu itu, terciptalah sebuah inovasi pelayanan publik yang diberi nama *JEBOL ANDUK* yakni jemput bola administrasi kependudukan. *Jebol Anduk* merupakan sebuah inovasi pelayanan yang dirancang untuk masyarakat Kabupaten Malang dalam mengurus dokumen kependudukan dengan cara yang mudah, waktu yang cepat,

serta biaya yang murah. Inovasi pelayanan *Jebol Anduk* menerapkan sistem jemput bola, yakni membuat pihak pemberi pelayanan yang lebih aktif melakukan pelayanan dengan cara langsung mendatangi masyarakat dan melaksanakan pelayanan di kantor desa. Warga yang masih sulit dan enggan untuk mengurus dokumen kependudukan karena alasan posisi kantor yang jauh ataupun pengetahuan tentang pentingnya dokumen kependudukan masih rendah diharapkan bisa teratasi melalui program tersebut. Pelayanan dengan sistem jemput bola di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Nomor: 180/19.1/35.07.107/2016 tentang Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (*JEBOL ANDUK*).

Inovasi pelayanan *Jebol Anduk* dilaksanakan pada seluruh desa di Kabupaten Malang, dengan membentuk tim pelaksana teknis yang bertugas langsung pada saat pelayanan keliling. Jumlah desa yang menjadi target pelayanan *Jebol Anduk* setiap tahun tidak sama. Hal ini ditentukan dari prosentase masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan serta jumlah anggaran yang dimiliki oleh dispendukcapil. Target desa pelayanan *Jebol Anduk* tahun 2019 dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut.

Tabel 1.2 Rencana Pelayanan *Jebol Anduk* 2019

No.	Nama Desa	Potensi Belum Melakukan Perekaman e-KTP
1.	Sawahan	798 orang
2.	Sumbermanjing kulon	755 orang
3.	Tempursari	533 orang
4.	Mentaraman	586 orang
5.	Kalipare	2.584 orang
6.	Ngingit	500 orang
7.	Benjor	254 orang
8.	Kademangan	1.284 orang
9.	Clumprit	720 orang
10.	Banjarejo	1.235 orang
11.	Kalisongo	722 orang
12.	Petungsewu	454 orang
13.	Mulyoagung	1.309 orang
14.	Jombok	443 orang
15.	Pandansari	523 orang
16.	Ngantru	605 orang
17.	Kenongo	264 orang
18.	Gunungjati	337 orang
19.	Jambesari	1.021 orang
20.	Kidangbang	914 orang

No.	Nama Desa	Potensi Belum Melakukan Perekaman e-KTP
21.	Blayu	783 orang
22.	Donowarih	504 orang
23.	Sudimoro	622 orang
24.	Gading	376 orang
25.	Peniwen	251 orang
26.	Jatikerto	829 orang
27.	Karangrejo	826 orang
28.	Tangkilsari	381 orang
29.	Gunungronggo	460 orang
30.	Sumberkerto	730 orang
31.	Tlogorejo	842 orang
32.	Gampingan	956 orang
33.	Majangtengah	1.330 orang
34.	Bumirejo	1.632 orang
35.	Sukosari	340 orang
36.	Sepanjang	1.507 orang
37.	Jatigwi	812 orang
38.	Rejoyoso	1.508 orang
39.	Bandungrejo	1.545 orang
40.	Pringgondani	1.618 orang
41.	Gajahrejo	951 orang
42.	Sindurejo	1.085 orang
43.	Sumberejo	1.547 orang
44.	Girimulyo	534 orang
45.	Karangduren	621 orang
46.	Glanggang	365 orang
47.	Ngadas	185 orang
48.	Sumberpetung	1.284 orang
49.	Tambakrejo	739 orang
50.	Sidoasri	408 orang
51.	Argotirto	1.168 orang
52.	Jatirejoyoso	583 orang
53.	Kalirejo	1.081 orang
54.	Sumberporong	483 orang
55.	Kranggan	615 orang
56.	Babadan	882 orang
57.	Lumbangsari	499 orang
58.	Undaan	316 orang
59.	Talangsuko	806 orang
60.	Bunutwetan	709 orang
61.	Kedungrejo	619 orang
62.	Labakharjo	656 orang
63.	Sonowangi	478 orang
64.	Mulyoasri	672 orang
65.	Pait	409 orang
66.	Wonoagung	414 orang
67.	Bayem	683 orang
68.	Toyomarto	838 orang
69.	Klampok	978 orang
70.	Purwodadi	565 orang
71.	Pujiharjo	755 orang
72.	Tamansatrian	989 orang
73.	Tulusbesar	438 orang
74.	Wringinsongo	271 orang
75.	Jedong	726 orang
76.	Plandi	663 orang
77.	Sumberdem	711 orang

No.	Nama Desa	Potensi Belum Melakukan Perekaman e-KTP
78.	Kluwut	724 orang
79.	Sumbertempur	598 orang
80.	Pandansari lor	406 orang
81.	Arjosari	952 orang
82.	Pandesari	859 orang
83.	Pujon lor	580 orang

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2019)

Berdasarkan Tabel 1.2 salah satu desa yang menjadi target pelayanan *Jebol Anduk* tahun 2019 adalah Desa Kademangan. Penelitian ini mengambil studi kasus pada Desa Kademangan, dikarenakan Desa Kademangan menduduki posisi ke-8 dengan mayoritas warganya paling banyak belum melakukan perekaman e-KTP dari 83 desa yang menjadi target pelayanan *Jebol Anduk* tahun 2019. Dari data tersebut menunjukkan bahwa masyarakat Desa Kademangan kurang antusias dalam melakukan pelayanan dokumen kependudukan khususnya pelayanan e-KTP. Peneliti tidak mengambil desa terburuk pertama sampai ke-7 dikarenakan pelayanan pada desa tersebut sudah dilaksanakan sebelum penelitian ini dilakukan, dan pada saat penelitian ini berlangsung pelayanan *Jebol Anduk* sedang diadakan di Desa Kademangan, sehingga peneliti dapat mengetahui secara langsung bagaimana pelayanan tersebut dilaksanakan, serta akan memudahkan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Inovasi pelayanan *Jebol Anduk* telah berhasil membuat minat masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan semakin meningkat. Hal ini dapat dilihat dari perolehan sebelum dan sesudah adanya inovasi pelayanan *Jebol Anduk* seperti pada Tabel 1.3 berikut.

Tabel 1.3 Perolehan hasil pelayanan sebelum dan sesudah inovasi *Jebol Anduk*

No.	Nama dokumen	Sebelum inovasi pelayanan Jebol Anduk	Sesudah inovasi pelayanan jebol Anduk		
		Tahun 2015	Tahun 2016	Tahun 2017	Tahun 2018
1.	Kartu Keluarga	11.364	15.542	14.641	11.601
2.	e-KTP	24.456	22.800	23.305	27.513
3.	Akta	8.205	6.745	6.200	6.212
Jumlah keseluruhan		44.025	45.087	44.146	45.326

Sumber: Dokumen Dispendukcapil Kabupaten Malang (2019)

Berdasarkan Tabel 1.3 perolehan pelayanan setelah adanya inovasi pelayanan *Jebol Anduk* memang mengalami peningkatan. Peningkatan tersebut salah satunya disebabkan karena akses ketempat pelayanan yang menjadi semakin dekat sehingga banyak masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan. Perolehan pelayanan pada inovasi *Jebol Anduk* setiap tahun tidak sama. Hal ini tergantung dari banyaknya desa yang akan dikunjungi serta besarnya minat masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan.

Inovasi pelayanan *Jebol Anduk* merupakan sebuah pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan. Masyarakat tidak perlu datang ke kantor dispendukcapil, tetapi cukup datang ke kantor desa untuk melakukan proses pelayanan. Peningkatan jumlah hasil pelayanan setelah adanya inovasi pelayanan *Jebol Anduk* menunjukkan bahwa inovasi tersebut telah berhasil dilaksanakan dan membuat tingkat kepemilikan dokumen kependudukan di masyarakat menjadi meningkat. Keberhasilan pelayanan melalui inovasi *Jebol Anduk* membuat peneliti tertarik untuk mengetahui lebih dalam tentang pelaksanaan proses pelayanan melalui inovasi *Jebol Anduk*.

Lahirnya inovasi pelayanan publik tidak lepas dari keinginan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk terus memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang membuat berbagai inovasi pelayanan publik, seperti KETAN IRENG (Kependudukan dan Kesehatan Mari Bareng), JEBOL ANDUK (Jemput Bola Administrasi Kependudukan), KENIKMATAN (Kependudukan dilayani di Kecamatan), dan SEMAR GODO (Sedino Mari Gowong Dokumen). Berdasarkan paparan tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian pada inovasi *Jebol Anduk* dikarenakan inovasi tersebut lebih unggul karena telah berhasil mendapat juara ke tiga tingkat nasional dalam kompetisi *Innovative Government Award* (IGA) tahun 2017 yang diselenggarakan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. <http://m.jatimtimes.com/baca/179589/20180924/195600/kemendagri-puji-inovasi-kabupaten-malang-balitbangda-siap-pertahankan-juara-di-ajang-iga-2018.html> (diakses pada tanggal 26 Februari 2019).

Beragam inovasi tersebut telah membawa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mendapatkan penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan terbaik pada tahun 2016 dan 2018 yang diberikan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN dan RB). Penghargaan tersebut sebagai wujud kinerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, salah satunya diwujudkan dengan adanya inovasi pelayanan. <https://jatimtimes.com/baca/165793/20180125/164345/2-tahun-dispendukcapil-kabupaten-malang-raih-pelayanan-publik-terbaik-ini-rahasiannya> (diakses pada tanggal 26 Februari 2019).

Pelaksanaan inovasi pelayanan publik merupakan bentuk implementasi dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN dan RB) Nomor 30 Tahun 2014 tentang pedoman inovasi pelayanan publik, yang memberikan definisi inovasi sebagai proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda atau memodifikasi dari yang sudah ada. Sedangkan menurut Muluk (2008:44) inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga nantinya dapat menjadi sesuatu yang baru. Inti dari inovasi adalah perubahan menuju hal-hal yang baru. Jadi dapat dikatakan bahwa inovasi merupakan sebuah langkah dalam mengubah sesuatu agar memiliki sifat kebaruan, dan perubahan tersebut dilakukan sebagai upaya untuk memperbaiki dari yang sebelumnya.

Berdasarkan konsepnya, inovasi dapat dibagi berdasarkan tipologi inovasi, level inovasi, serta kategori inovasi. Tipologi inovasi menjelaskan bahwa inovasi sektor publik memiliki cakupan yang cukup luas, yang terdiri dari beberapa jenis inovasi yakni inovasi kebijakan, inovasi metode, inovasi produk, inovasi sistem, serta inovasi proses (Muluk, 2008:44-45). Berdasarkan tipologi inovasi tersebut, dalam penelitian ini peneliti hanya memfokuskan inovasi pada proses pelayanan yang ada pada pelayanan *Jebol Anduk* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Dalam sektor publik, pemerintah diharapkan dapat memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat. Inovasi pada sektor publik dilaksanakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat serta mengubah pola pikir masyarakat bahwa mengurus dokumen kependudukan itu mudah dan cepat. Dalam membangun inovasi pelayanan publik, pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi membuat suatu gerakan *one agency one innovation*, yang mewajibkan seluruh instansi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah untuk menciptakan satu inovasi pelayanan publik. Inovasi tersebut selanjutnya akan diperlombakan dalam kompetisi SINOVIK (Sistem Inovasi Pelayanan Publik) yang diadakan setiap tahun. Dengan adanya gerakan ini, maka diharapkan seluruh instansi baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah berlomba-lomba membuat inovasi yang bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pemerintah daerah sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik secara terus-menerus berupaya meningkatkan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam meningkatkan pelayanan publik, pemerintah daerah semakin dimudahkan dengan adanya sistem desentralisasi yang memberikan keleluasaan kepada daerah untuk melakukan segala urusan dan merancang sendiri berbagai jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan potensi dan permasalahan pada masing-masing daerah. Hidayat (2017:1) mengatakan bahwa *“The emergence of decentralization throughout the world has provoked the question whether decentralization has played several important roles in fostering accountable and responsible governance”*. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwa munculnya desentralisasi pada akhirnya menimbulkan pertanyaan apakah desentralisasi telah berperan penting dalam mendorong proses akuntabilitas dan pemerintahan yang bertanggung jawab. Lebih lanjut, Cheema dan Rondinelli dalam Hidayat (2017:1) menjelaskan, *“outline three forms of decentralization, that act as a way for transferring authority, responsibility, and resources-through deconcentration, delegation, or devolution-from the center to*

lower levels of administration". Penjelasan tersebut bermakna bahwa desentralisasi terbagi menjadi tiga bentuk yaitu, desentralisasi yang bertindak sebagai cara untuk menransfer wewenang, tanggung jawab, serta sumber daya dari pemerintah pusat kepada pemerintah di tingkat bawahnya.

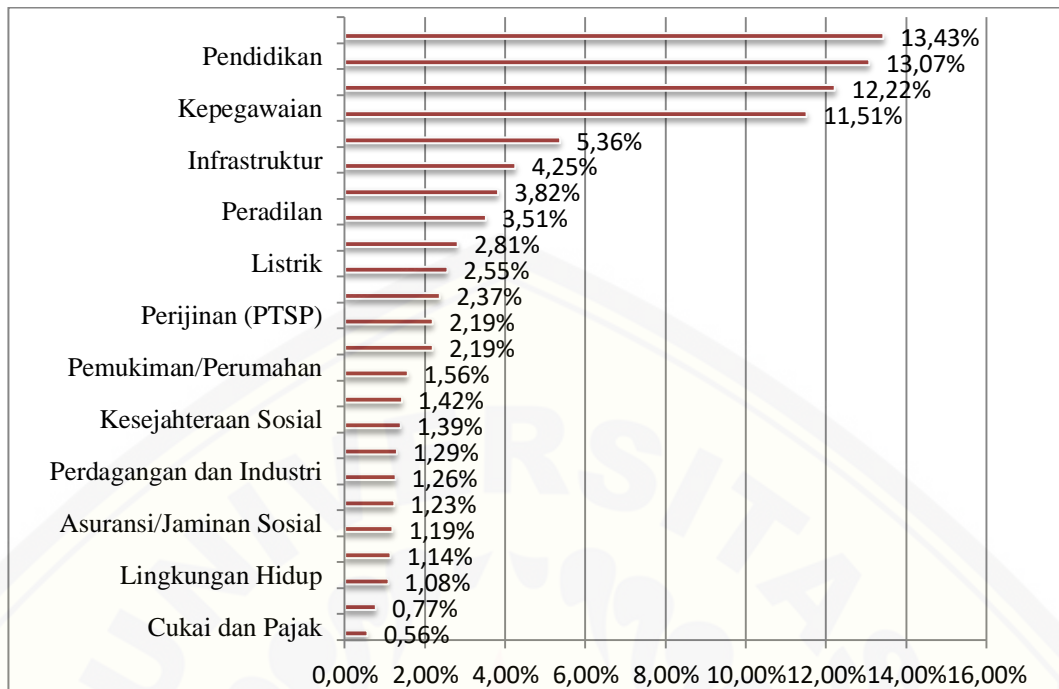
Adanya desentralisasi diharapkan pemerintah daerah mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat setempat untuk mencapai kemakmuran dan kesejahteraan lokal. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat (Maddy, 2009:8). Pelayanan terbaik salah satunya terlihat dari kemudahan akses pelayanan. Masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan harus dimudahkan dalam memperoleh pelayanan. Hal ini penting karena kemudahan akses pelayanan nantinya akan berdampak pada besar kecilnya minat masyarakat dalam proses pelayanan.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Fungsi dasar pemerintah yang utama adalah pembangunan, pemberdayaan, dan fungsi pelayanan publik. Maka nampak bahwa pelayanan publik mempunyai peranan yang sangat penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah di samping regulasi dan pemberdayaan. Pelayanan merupakan sebuah proses dalam rangka pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi berbagai komponen di dalam masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, disebutkan bahwa pelayanan publik terdiri dari pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Berdasarkan hal tersebut, administrasi kependudukan merupakan bagian dari jenis pelayanan dalam bidang administrasi.

Permasalahan pelaksanaan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang menjadikan salah satu penyebab Indonesia menduduki peringkat 117 dari

180 negara terkait buruknya pelayanan publik pada tahun 2016. Buruknya pelayanan publik didominasi oleh sektor pemerintah daerah. Lembaga Ombudsman RI menyebutkan bahwa pemerintah daerah menjadi lembaga dengan tingkat keluhan terbanyak dengan jumlah laporan sebanyak 3.427. Jumlah tersebut setara dengan 42,3 persen dari seluruh laporan masyarakat kepada Ombudsman. Buruknya pelayanan publik berkaitan dengan birokrasi yang masih berbelit-belit dan pelayanan yang masih kurang memadai. <https://law-justice.co/proyeksi-tahun-2018-serta-evaluasi-dan-refleksi-2017-ombudsman-ri.html> (diakses pada tanggal 26/11/2018).

Buruknya pelayanan publik juga dapat dilihat dari jumlah pengaduan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Jumlah pengaduan masyarakat kepada lembaga Ombudsman terlihat pada Gambar 1.1. Berdasarkan gambar tersebut, terlihat bahwa dari seluruh jumlah pengaduan masyarakat tahun 2018, administrasi kependudukan termasuk dalam posisi lima besar. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan selama ini masih belum sesuai dengan harapan masyarakat. Pengaduan dan keluhan tentang prosedur pelayanan yang berbelit, proses penyelesaian pelayanan yang lama, biaya yang mahal, sampai pada sikap petugas yang kurang responsif sering dijumpai dan hampir merata dalam semua bidang pelayanan pemerintah saat ini.



Gambar 1.1 Substansi laporan keluhan masyarakat (Sumber: Ombudsman RI).

Dewasa ini tuntutan masyarakat akan pelayanan publik semakin besar, upaya untuk menjawab tuntutan tersebut dapat dilakukan melalui reformasi pelayanan publik. Tuntutan akan perbaikan pelayanan publik salah satunya pada administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan menjadi bagian penting dalam kehidupan masyarakat karena dapat memberikan kejelasan identitas dan status penduduk, kepastian hukum, perlindungan hukum, serta dapat memberikan manfaat bagi kepentingan administrasi dan pelayanan publik lainnya. Mengingat pentingnya administrasi kependudukan, maka pemerintah perlu melakukan percepatan pelayanan agar memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, salah satunya dapat dilakukan dengan membuat sebuah inovasi yang dapat memberikan keuntungan dan kemudahan bagi masyarakat. Dari beberapa permasalahan dan fenomena yang telah dipaparkan, peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan melalui *Jebol Anduk* (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

1.2 Rumusan Masalah

Pada dasarnya suatu penelitian dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data yang dapat digunakan dalam memecahkan suatu permasalahan. Menurut Silalahi (2009:44) masalah merupakan perasaan tidak menyenangkan dan sulit atas suatu kondisi atau fenomena tertentu. Sehingga perlu upaya untuk mencari jawaban akibat rasa keingintahuan yang tinggi. Adapun upaya mencari jawaban dapat dilakukan dengan proses penelitian atas rumusan masalah yang telah dibuat. Menurut Silverman dalam Afrizal (2014:118) suatu rumusan masalah penelitian dapat dibuat berdasarkan data yang teka teki.

Berdasarkan penjelasan dari pendapat para ahli tersebut, rumusan masalah yang dibuat peneliti mengacu pada definisi masalah mengenai perasaan sulit dan rasa keingintahuan yang tinggi terhadap fenomena yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai penyelenggara pelayanan terbaik Tahun 2016 dan 2018. Inovasi pelayanan *Jebol Anduk* berhasil menduduki peringkat tiga tingkat nasional dalam kompetisi *Innovative Government Award (IGA)* tahun 2017 yang diselenggarakan oleh KemenPAN dan RB. Data hasil observasi peneliti terkait keberhasilan inovasi pelayanan *Jebol Anduk* menimbulkan teka-teki pada peneliti mengenai bagaimana pelaksanaan inovasi proses pelayanan *Jebol Anduk*. Sehingga perlu adanya penelitian untuk mencari jawabannya.

Oleh karena itu, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu, "Bagaimana inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan melalui *Jebol Anduk* (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?".

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sesuatu yang hendak dicapai dalam pelaksanaan suatu penelitian. Usman dan Akbar (2009:30) menjelaskan bahwa tujuan penelitian merupakan pernyataan mengenai apa yang hendak dicapai dalam sebuah penelitian. Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisa inovasi proses

pelayanan dokumen kependudukan melalui *Jebol Anduk* (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

1.4 Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dilakukan dengan tujuan agar dapat menjawab masalah penelitian, yang mana jika jawaban atas pertanyaan tersebut tercapai akan dapat memberikan manfaat bagi lingkungan penelitian maupun bagi bahasan penelitian terkait. Menurut Wardiyanta (2006:90) manfaat penelitian adalah suatu ungkapan atau harapan peneliti secara teoritis maupun secara praktis terhadap hasil penelitian yang akan di lakukan.

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Manfaat teoritis bagi kepentingan ilmu pengetahuan

Manfaat teoritis yang diharapkan dari penelitian ini adalah agar dapat mendukung dan menambah kajian tentang inovasi pelayanan publik sebagai wujud terhadap perkembangan Ilmu Administrasi Negara.

b. Manfaat praktis bagi lembaga pemerintah terkait

Manfaat praktis yang diharapkan bagi lembaga pemerintah yang terkait dengan topik penelitian ini adalah dapat dijadikan sebagai bahan masukan yang bernilai positif bagi pengembangan inovasi pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

c. Manfaat bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan wawasan pembaca atau masyarakat luas terkait inovasi pelayanan kependudukan. Sehingga masyarakat dapat mengetahui serta mengerti cara dan prosedur dalam memanfaatkan pelayanan yang ada.

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka dalam sebuah penelitian perlu ditegakkan agar suatu penelitian mempunyai dasar yang kokoh yang bertumpu pada teori-teori, konsep-konsep, hasil penelitian terdahulu, serta kerangka berpikir peneliti dalam membangun konsep yang menjadi dasar dalam penelitiannya. Teori menjadi dasar rujukan bagi peneliti untuk menjelaskan berbagai fenomena yang akan diteliti. Menurut Wijaya (2016:5) teori merupakan sebuah set konsep yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya, suatu set yang mengandung pandangan sistematis dari sebuah fenomena. Teori terdiri dari konsep-konsep yang saling berkaitan, maka dari itu konsep harus diperjelas karena sebuah penelitian tidak dapat dilaksanakan hanya dengan menggunakan konsep secara umum. Menurut Silalahi (2009:112) konsep merupakan sebuah abstraksi mengenai fenomena sosial yang dirumuskan dalam generalisasi dari sejumlah karakteristik suatu peristiwa atau fenomena sosial tertentu. Konsep dasar menjadi bagian penting dalam sebuah penelitian. Dari konsep dasar akan dikembangkan sejumlah konsep teoritis yang bertujuan untuk membantu peneliti dalam membangun kerangka berfikir untuk menyederhanakan pemikiran dalam mengkaji masalah yang menjadi inti dalam sebuah penelitian.

Adapun konsep dasar dalam penelitian ini dibangun atas beberapa teori mengenai kegiatan publik beserta alasan logis alasan pengambilan konsep tersebut yang terkait dengan inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan melalui *Jebol Anduk* (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yaitu sebagai berikut.

1. Administrasi Publik

Administrasi publik merupakan kegiatan pemerintah di suatu negara dalam menjalankan fungsinya sebagaimana yang diungkapkan oleh Kurniawan (2005:5) meliputi pelayanan, pembangunan, serta perlindungan. Berdasarkan topik yang dipilih, fungsi pelayanan menjadi pokok bahasan utama dalam penulisan skripsi ini, karena administrasi publik ada untuk memberikan pelayanan

terhadap publik. Selain itu, dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah berupaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai salah satu paradigma baru dalam ilmu administrasi negara yang dianut saat ini. *Good governance* dapat diwujudkan salah satunya melalui pelayanan publik. Dalam konsep ini disajikan berbagai definisi dari ahli dan paradigma dari administrasi publik. Paradigma administrasi publik perlu dicantumkan dalam tinjauan pustaka ini karena penelitian ini berangkat dari dasar pemikiran paradigma *New Public Service*, yang mana dalam perspektif *New Public Service* masyarakat merupakan warga negara yang berhak untuk mendapatkan pelayanan publik dari pemerintah, dan pemerintah bertugas untuk melayani masyarakat. Kaitannya dengan penelitian ini adalah munculnya inovasi pelayanan *Jebol Anduk* (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) merupakan bagian dari bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam memudahkan masyarakat untuk memperoleh dokumen kependudukan, tanpa membedakan masyarakat atau menempatkan masyarakat sebagai pelanggan.

2. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan konsep yang harus disertakan dalam tinjauan pustaka ini, karena sebagai penunjang pengetahuan terkait pelaksanaan pelayanan publik yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Pada penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah memerlukan adanya acuan atau pedoman agar pelayanan yang diberikan berjalan sesuai dengan ketentuan yang ada. Dalam konsep ini disajikan definisi pelayanan publik, asas pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, standard pelayanan publik, jenis-jenis pelayanan publik, serta pola penyelenggaraan pelayanan publik yang bersumber dari peraturan pemerintah dan pendapat ahli.

3. Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pelayanan publik menjadi konsep yang sangat diperlukan dalam tinjauan pustaka ini, karena sebagai fokus utama dalam penelitian ini. Pada konsep ini disajikan berbagai definisi serta pandangan inovasi dari ahli dan buku terbitan

lembaga yang menjelaskan bahwa inovasi tidak hanya terjadi dalam sektor swasta, tetapi juga pada sektor publik. Inovasi dalam pelayanan publik dapat dibagi berdasarkan tipologi inovasi sektor publik, yaitu inovasi system, inovasi kebijakan, inovasi metode, inovasi proses, dan inovasi produk layanan. Adanya fokus kajian tersebut peneliti menggunakan teori ini yang menekankan pada inovasi proses pelayanan dalam kaitannya dengan inovasi *Jebol Anduk* (Jemput Bola Administrasi Kependudukan).

Berdasarkan penjelasan tersebut, peneliti mengambil konsep tersebut dalam penelitian ini. Berikut ini peneliti akan menjelaskan secara lebih rinci terkait konsep-konsep tersebut pada sub bab berikut ini.

2.1 Administrasi Publik

2.1.1 Definisi Administrasi Publik

Menurut Maksudi (2018:27) administrasi merupakan proses kerja sama dalam penyelenggaraan suatu kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang secara bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif. Robbins dalam Indradi (2016:9) menyatakan administrasi adalah keseluruhan proses dari aktivitas-aktivitas dalam pencapaian tujuan secara efisien melalui orang lain. Berdasarkan definisi dari beberapa ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan kerjasama yang melibatkan dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya secara efisien dan efektif.

Frederickson dalam Maksudi (2018:219) membedakan kata publik dengan berbagai perspektif, yaitu publik sebagai kelompok kepentingan, publik sebagai pemilih rasional, publik sebagai pihak yang diwakili, publik sebagai pelanggan, serta publik sebagai warga negara. Dari penjabaran tersebut, publik sebagai warga negara dirasa lebih sesuai dengan topik yang dibahas peneliti dalam kaitannya dengan pelayanan administrasi kependudukan.

Menurut Syafri (2012:25) administrasi publik adalah suatu proses kerja sama sekelompok orang dalam merumuskan dan melaksanakan berbagai kebijakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan pencapaian tujuan negara

secara efisien dan berkeadilan sosial. Menurut Maksudi (2018:225) administrasi publik didefinisikan sebagai bentuk hubungan pemerintah dengan masyarakat dalam rangka meningkatkan daya tanggap melalui penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan barang-barang yang menjadi kebutuhan masyarakat, serta membentuk lembaga pemerintah yang efisien dan efektif.

Menurut Keban (2008:4) terdapat tiga variasi makna dalam administrasi publik. Pertama *administrasi of public*, yang menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur masyarakat. Kedua, *administration for public* yang menunjukkan pemerintah lebih berperan dalam mengemban misi pemberian pelayanan publik. Pemerintah lebih tanggap terhadap apa yang dibutuhkan masyarakat dan lebih mengetahui cara terbaik dalam memberi pelayanan publik kepada masyarakat. Ketiga, *administration by public* yakni pemerintah lebih berorientasi kepada pemberdayaan masyarakat, dan mengutamakan kemandirian dan kemampuan masyarakat. Makna *administration for public* dirasa lebih sesuai dengan topik yang dibahas oleh peneliti, yakni pemerintah lebih berperan dalam pemberian pelayanan publik. Fungsi pelayanan publik menjadi salah satu tugas pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik sebagaimana yang terjadi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

2.1.2 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Kuhn dalam Keban (2008:31) paradigma merupakan suatu cara pandang mengenai nilai, metode, prinsip dasar atau cara dalam memecahkan suatu permasalahan. Administrasi publik dalam perkembangannya telah mengalami beberapa pergeseran paradigma. Denhardt & Denhardt (2003) mengungkapkan bahwa terdapat tiga perspektif dalam administrasi publik yaitu *old public administration* (OPA), *new public management* (NPM), dan *new public service* (NPS). Menurut Chemma dalam Keban (2008:37) terdapat 4 fase perkembangan paradigma dalam administrasi publik yaitu fase *Tradisional Publik Administration*, *Public Management*, *New Public Management*, dan paradigma *governance*. Berdasarkan berbagai pendapat tersebut dapat dilihat bahwa

administrasi publik mengalami pergeseran paradigma dari *Old Public Administration* (OPA), *New Public Management* (NPM), dan *New Public Service* (NPS) hingga sampai pada *Good Governance* yang berkembang sejak pertengahan 1990-an.

1. Paradigma *Old Public Administration* (OPA)

Paradigma ini berpandangan bahwa organisasi publik beroperasi paling efisien sebagai suatu sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi. Selain itu berpandangan pula bahwa segala kepentingan publik harus dijelaskan dalam aturan hukum. Pemerintah menganggap dirinya sebagai satu-satunya institusi yang mengetahui, memiliki sumberdaya, serta mempunyai kemampuan dalam memecahkan masalah publik (Maksudi, 2018:255).

Menurut Nicholas Henry dalam Maksudi (2018:255) administrasi negara berkembang sebagai bidang akademis melalui rangkaian pergantian lima paradigma yang tumpang tindih. Tiap tahap dapat dicirikan berdasarkan lokus dan fokusnya. Lokus merupakan tempat “dimana” bidang itu berada, sedangkan fokus adalah kekhususan dari bidang tersebut. Pergantian paradigma administrasi publik menurut Nicholas Henry dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1 Tahapan perkembangan paradigma administrasi publik

Tahapan	Paradigma	Lokus	Fokus
Paradigma 1	Dikotomi politik dan administrasi (1900-1926)	Birokrasi pemerintah	Tidak mempersoalkan fokusnya
Paradigma 2	Prinsip-prinsip administrasi negara (1927-1937)	Tidak diungkap secara jelas	Prinsip-prinsip administrasi
Paradigma 3	Administrasi sebagai ilmu politik (1950-1970)	Birokrasi pemerintah	Tidak diungkap secara jelas
Paradigma 4	Administrasi negara sebagai ilmu administrasi (1956-1970)	Tidak diungkap secara jelas	Teori organisasi dan ilmu manajemen
Paradigma 5	Administrasi negara sebagai administrasi negara (1970-sekarang)	Kepentingan publik	Teori organisasi dan ilmu manajemen

Sumber: Maksudi (2018:256)

Paradigma OPA menekankan prinsip *administration of public*, yang cenderung pemerintah sebagai pihak yang berkuasa dalam mengatur dan mengetahui yang penting bagi masyarakat. Masyarakat diperlakukan sebagai pihak pasif, kurang mampu dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diputuskan pemerintah.

2. Paradigma *New Public Management* (NPM)

Paradigma selanjutnya yaitu administrasi publik baru (*New Public Management*) yang timbul sebagai dampak dari kurang efektifnya paradigma administrasi sebelumnya dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik. Paradigma ini dipelopori oleh Frederickson dimana lebih menekankan peran dan segi institusi dari negara dan sektor publik menuju manajemen pelayanan yang lebih pro-pasar. Paradigma ini muncul karena adanya keluhan bahwa sektor publik selama ini terlalu besar, boros, inefisien, merosotnya kinerja pelayanan publik, serta kurangnya perhatian terhadap pengembangan dan kepuasan kerja pegawai pemerintah.

Paradigma *New Public Management* (NPM) menganut nilai-nilai dan praktek sektor privat untuk diterapkan ke dalam administrasi publik. *New Public Management* (NPM) banyak mendapat kritikan karena para birokrat cenderung berkompetisi untuk memperjuangkan kepentingan dirinya dari pada kepentingan umum. Selain itu, dalam paradigma ini publik diposisikan sebagai pelanggan (*customers*) sedangkan pemerintah berperan sebagai pihak yang mengarahkan (*sterring*) (Keban,2008:40). Fokus perhatian *New Public Management* (NPM) adalah pada pelaksanaan desentralisasi, devolusi, dan modernisasi pelayanan publik. Dalam perkembangannya, NPM lebih berfokus dalam meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial.

3. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Maksudi (2018:304) menjelaskan bahwa persepektif *New Public Service* (NPS) menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan

masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas dalam melayani masyarakat. Paradigma ini menempatkan masyarakat sebagai warga negara dalam konteks penyelenggaraan pemerintahan. Warga negara tidak hanya dipandang sebagai *customers* yang perlu dilayani dengan standard tertentu saja, tetapi lebih dari warga negara adalah pemilik pemerintah yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan kepada masyarakat merupakan tugas utama bagi administrator publik sekaligus fasilitator bagi perumusan kepentingan publik serta partisipasi masyarakat dalam pemerintahan.

New Public Service juga mengakui bahkan menuntut adanya partisipasi masyarakat dalam berbagai jenjang pemerintahan, dimana dalam penyelenggaraan pemerintahan partisipasi masyarakat merupakan unsur yang terpenting. Dengan demikian, kepentingan publik merupakan hasil dan proses dialog tentang nilai-nilai yang disetujui bersama oleh masyarakat dan bukan agregasi kepentingan pribadi atau kelompok. Kebijakan publik tidak hanya sekedar memenuhi tuntutan pasar, tetapi juga memperhatikan nilai-nilai dan kepentingan masyarakat.

Paradigma NPS memiliki beberapa prinsip yang dijalankan diantaranya:

1. Melayani warga negara bukan hanya sebagai pelanggan, tetapi fokus pada membangun hubungan kepercayaan dan kolaborasi yang dilakukan bersama warga negara
2. Kepentingan publik yang menciptakan kepentingan dan tanggung jawab bersama
3. Memberikan nilai pada pelayanan publik dan warga negara yang berkomitmen untuk membuat kontribusi bagi masyarakat
4. Berpikir strategis serta bertindak demokratis
5. Mengakui bahwa akuntabilitas tidaklah sederhana
6. Bukan sekedar melayani, tetapi juga mengarahkan dengan membantu memenuhi kepentingan mereka Bersama
7. Produktivitas memanglah penting, tetapi menghargai orang lain adalah yang utama

Inti dari paradigma *New Public Service* adalah merubah peran negara dan pemerintah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Pemerintah seharusnya memusatkan perhatian pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara (Maksudi,2018:304). Dalam hal ini dapat diketahui bahwa perspektif NPS mengedepankan posisi masyarakat sebagai warga negara dalam konteks *governance*. Perspektif *New Public Service* dilakukan sebagai upaya menciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam kaitannya dengan inovasi, *New Public Service* memegang peranan yang sentral dalam inovasi. Hal ini dikarenakan untuk memenuhi kepentingan publik yang bersifat luas dan kompleks dibutuhkan cara-cara yang inovatif.

4. *Good Governance*

Menurut Maksudi (2018:325) *good governance* merupakan sebuah teori yang menghendaki terciptanya relasi sejajar antara tiga aktor yang dianggap penting dalam pengelolaan dan pembangunan sebuah negara, yakni *state* (negara), *privat sector* (sektor swasta), dan *civil society* (masyarakat). Ketiganya melakukan fungsinya masing-masing, yaitu negara atau pemerintah harus mampu menciptakan lingkungan ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum, dan keamanan yang kondusif. Sektor swasta berperan aktif dalam membangun dan menumbuhkan kegiatan perekonomian yang akan memperluas lapangan kerja dan meningkatkan pekerjaan, sedangkan masyarakat harus mampu berinteraksi secara aktif dengan berbagai aktivitas perekonomian, sosial, politik, termasuk bagaimana melakukan pengawasan terhadap jalannya aktivitas-aktivitas tersebut.

Menurut Syafri (2012:178) arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian. Pertama, nilai yang menunjang tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan berkeadilan sosial. Kedua, aspek fungsional atas pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut. *Good*

governance sesungguhnya merupakan upaya melakukan reformasi ke arah yang lebih baik terhadap sistem administrasi publik yang berlaku pada suatu negara secara menyeluruh. Oleh karena itu, *good governance* dapat diartikan sebagai tata kelola pemerintahan yang baik, dan memenuhi kaidah tertentu sesuai dengan prinsip-prinsip dasar *good governance*.

Pelayanan publik yang optimal dalam mewujudkan *good governance* akan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat luas, atau bahkan bisa mendapat kepercayaan untuk melakukan kerjasama antar lembaga, dengan demikian pemerintah akan mendapatkan respon positif dari masyarakat. “Dengan menjadikan praktik pelayanan publik sebagai pintu masuk dalam membangun *good governance*, maka diharapkan toleransi terhadap praktik *bad governance* yang semakin meluas dapat dihentikan” (Dwiyanto, 2008:22).

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan Publik

Moenir (2002:16) mendefinisikan pelayanan sebagai suatu proses dalam pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sebagai suatu proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang melibatkan seluruh organisasi dalam masyarakat. Rahmayanty (2013:85) menyatakan bahwa pelayanan publik sebagai suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh pihak penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan maupun pelaksana dari ketentuan perundang-undangan. Menurut Kurniawan dalam Sinambela (2006:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat, sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam

rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam upaya pemenuhan kebutuhan yang berlangsung antar seseorang dengan lainnya yang dilaksanakan oleh seluruh instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

2.2.2 Asas Pelayanan Publik

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk dapat memuaskan masyarakat. Dalam mencapai kepuasan tersebut, dituntut adanya kualitas pelayanan publik yang profesional dengan memperhatikan asas-asas dalam pelayanan publik sebagaimana dinyatakan oleh Sinambela (2006:6) sebagai berikut.

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
- e. Keamanan Hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi
- f. Keseimbangan Hak dan kewajiban, yakni pelayanan harus memperhatikan aspek keadilan diantara pemberi dan penerima pelayanan publik serta harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut.

- a. Kesederhanaan, yakni terkait dengan prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah untuk dipahami dan juga mudah untuk dilaksanakan
- b. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal:
 1. persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
 2. unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelayanan publik
 3. perincian biaya pelayanan publik serta tata cara pembayaran
- c. Kepastian waktu, yakni pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
- d. Akurasi, yakni produk pelayanan publik diterima dengan benar tepat dan sah
- e. Keamanan, yakni proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
- f. Tanggung jawab, yakni pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai serta sarana telematika
- h. Kemudahan akses, yakni tempat dan lokasi yang mudah dijangkau oleh masyarakat serta memanfaatkan teknologi informasi
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan bahwa pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan
- j. Kenyamanan, yakni lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib di taati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik meliputi:

- a. **Prosedur pelayanan**
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. **Waktu penyelesaian**
Waktu penyelesaian yang telah ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. **Biaya pelayanan**
Biaya pelayanan termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. **Produk pelayanan**
Produk pelayanan yakni hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- e. **Sarana dan prasarana**
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
- f. **Kompetensi petugas pemberi pelayanan**
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

Asas, prinsip, dan standar pelayanan publik di atas dapat dijadikan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik serta dapat dijadikan sebagai indikator dalam penilaian kinerja pihak penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar pelayanan publik diharapkan pelaksanaan pelayanan publik dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan publik.

2.2.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dikelompokkan kedalam beberapa jenis pelayanan diantaranya sebagai berikut.

a. Kelompok Pelayanan Administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan lain sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Pernikahan, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah, dan lain sebagainya.

b. Kelompok Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.

c. Kelompok Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Berdasarkan jenis-jenis pelayanan publik di atas, penelitian ini tergolong ke dalam bentuk pelayanan administratif.

2.2.6 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik terdapat beberapa pola sebagaimana yang terdapat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut.

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya

b. Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan terpadu dibedakan sebagai berikut:

1. terpadu satu atap, yakni diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
2. terpadu satu pintu, yakni diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang meliputi keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
3. gugus tugas, yakni petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi untuk memberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Berdasarkan pola penyelenggaraan pelayanan publik di atas, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam menyelenggarakan inovasi pelayanan kependudukan melalui *Jebol Anduk* (Jemput Bola Administrasi Kependudukan) menggunakan pola gugus tugas, karena pelayanan diselenggarakan dengan mendatangkan sejumlah petugas pelayanan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk melakukan pelayanan di suatu tempat tertentu.

2.2.7 Pelayanan Prima

Kata “prima” memiliki arti “yang terbaik”. Pelayanan prima dapat diartikan sebagai pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat (Supriyanto & Sugiyanti, 2001:15). Pelayanan prima merupakan bentuk pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik. Disebut dengan baik karena sesuai atau bahkan melebihi dari standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Suatu pelayanan yang sangat baik atau terbaik akan menjadi prima apabila dapat

memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani. Menurut Barata (2003:7) pelayanan prima merupakan pelayanan yang membuat pelanggan merasa penting, melayani pelanggan dengan ramah, tepat dan cepat, mengutamakan kepuasan pelanggan dengan menempatkan pelanggan sebagai mitra. Rahmayanty (2013:18) mendefinisikan pelayanan prima sebagai pelayanan yang memiliki standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan dari pelanggan. Menurut Sulistio (2009:44) pelayanan prima merupakan pelayanan secara profesional yang diimbangi dengan dengan kemauan yang teguh, ikhlas serta tulus dalam membantu menyelesaikan permasalahan pelanggan. Dari beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan secara profesional dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh pihak penyelenggara pelayanan dengan harapan dapat memenuhi kebutuhan serta memberikan kepuasan bagi pelanggan atau masyarakat.

Tujuan pelayanan prima adalah untuk memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat, serta memberikan perhatian utama pada pelayanan. Pelayanan prima dalam sektor publik juga bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Menurut Mukarom (2016:229) pelayanan prima memiliki fungsi untuk memenuhi dan memuaskan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya dalam rangka memberdayakan masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik, serta dalam membangun dan menumbuhkan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Pelayanan prima bermanfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, serta dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan penyusunan standar pelayanan. Manfaat pelayanan prima menurut Mukarom (2016:229) adalah sebagai berikut.

- a. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat
- b. Sebagai acuan dalam mengembangkan dan menyusun standar pelayanan
- c. Sebagai acuan bagi pemberi layanan, penerima, maupun pihak yang berkepentingan dan terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan.

Menurut Supriyanto & Sugiyanti (2001:19) sebuah pelayanan dinilai sebagai pelayanan prima jika prosedurnya mematuhi beberapa prinsip, yaitu:

- a. Mengutamakan pelanggan
- b. Sistem yang efektif
- c. Melayani dengan hati nurani
- d. Melakukan perbaikan secara berkelanjutan
- e. Memberdayakan pelanggan.

2.3 Inovasi Pelayanan Publik

2.3.1 Definisi Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam sektor publik dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih mencerminkan ketersediaan bagi pilihan-pilihan publik serta menciptakan keanekaragaman metode pelayanan. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang dampaknya dapat dirasakan oleh masyarakat, terutama untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang dirasa hasilnya kurang memuaskan. Menurut Sutarno (2012:132) inovasi merupakan transformasi pengetahuan kepada produk, proses, dan jasa baru, serta tindakan menggunakan sesuatu yang baru. Sedangkan menurut West & Farr dalam Ancok (2012:34) mendefinisikan inovasi sebagai suatu pengenalan dan penerapan dengan sengaja sebuah gagasan, proses, produk, dan prosedur baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk dapat memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi serta masyarakat. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan suatu perbaikan yang dilakukan dengan cara-cara yang baru sehingga kedepannya dapat memberikan manfaat bagi individu maupun masyarakat luas.

Inovasi dalam pelayanan publik memiliki ciri khusus yakni sifatnya yang *intangibles*. Hal ini dikarenakan dalam sektor publik, inovasi layanan tidak semata merujuk pada suatu produk yang dapat dilihat, melainkan lebih kepada perubahan dalam hubungan antara pihak pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Setijaningrum dalam Nurul Hilda (2014) menjelaskan bahwa inovasi dalam pelayanan publik merupakan pembaharuan atau reavitas atau ciptaan baru dalam

pelayanan publik. Sedangkan menurut Anggraeny (2013) dalam jurnal yang berjudul inovasi pelayanan kesehatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya, inovasi pelayanan publik merupakan suatu gagasan yang baru pertama kali diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses jasa yang dilakukan oleh organisasi publik itu sendiri. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu gagasan dalam menciptakan sesuatu yang baru untuk memperbaiki kualitas produk atau jasa yang dilakukan oleh suatu organisasi publik.

2.3.2 Proses Keputusan Inovasi

Proses keputusan inovasi bukanlah kegiatan yang dapat berlangsung dengan cepat, tetapi merupakan serangkaian kegiatan yang berlangsung dalam jangka waktu tertentu sehingga individu atau organisasi dapat menilai gagasan yang baru tersebut sebagai pertimbangan untuk selanjutnya akan menolak atau menerima inovasi dan menerapkannya. Menurut Rogers (1971:20) proses keputusan inovasi merupakan serangkaian proses yang dilalui mulai dari pertama tahu adanya inovasi, kemudian dilanjutkan dengan keputusan setuju terhadap inovasi, penetapan keputusan menerima atau menolak inovasi, implementasi inovasi, serta konfirmasi terhadap keputusan inovasi yang telah diambilnya. Secara keseluruhan proses keputusan inovasi menurut Rogers (1971:20) terdiri dari lima tahap berikut.

1. Tahap pengetahuan (*knowledge*)
2. Tahap bujukan (*persuasion*)
3. Tahap keputusan (*decision*)
4. Tahap implementasi (*implementation*)
5. Tahap konfirmasi (*confirmation*)

Penjelasan untuk masing-masing tahap akan disajikan sebagai berikut.

1. Tahap Pengetahuan (*Knowledge*)

Proses inovasi dimulai dengan tahap pengetahuan yaitu tahap pada saat seseorang menyadari adanya suatu inovasi dan ingin tahu bagaimana fungsi inovasi tersebut. Pengertian menyadari dalam hal ini bukan memahami, tetapi membuka

diri untuk mengetahui inovasi. Seseorang menyadari atau membuka diri terhadap suatu inovasi dilakukan secara aktif berdasarkan pengamatan, kebutuhan, atau bahkan adanya permasalahan sehingga membutuhkan pemecahan solusi dengan menerapkan gagasan-gagasan baru.

Setelah seseorang menyadari adanya inovasi dan membuka dirinya untuk mengetahui inovasi, maka keaktifan untuk memenuhi kebutuhan ingin tahu tentang inovasi itu bukan hanya berlangsung pada tahap pengetahuan saja, tetapi juga pada tahap yang lain bahkan sampai tahap konfirmasi masih ada keinginan untuk mengetahui aspek-aspek tertentu dari inovasi.

2. Tahap Bujukan (*Persuasion*)

Pada tahap persuasi dari proses keputusan inovasi, seseorang membentuk sikap menyenangkan atau tidak menyenangkan terhadap inovasi. Jika pada tahap pengetahuan, proses kegiatan yang utama adalah bidang kognitif, maka pada tahap persuasi yang berperan utama adalah bidang afektif atau perasaan. Dalam tahap persuasi, seseorang akan berusaha mengetahui lebih banyak tentang inovasi dan menafsirkan informasi yang diterimanya. Pada tahap ini berlangsung seleksi informasi disesuaikan dengan kondisi dan sifat pribadinya. Disinilah peranan karakteristik inovasi dalam mempengaruhi proses keputusan inovasi.

Kemampuan untuk mengantisipasi kemungkinan penerapan inovasi di masa datang juga menjadi hal yang sangat penting dalam tahap persuasi. Perlu adanya kemampuan untuk memprediksikan penerapan inovasi dalam pemikiran berdasarkan kondisi dan situasi yang ada. Untuk mempermudah proses persuasi, perlu adanya gambaran yang jelas tentang bagaimana pelaksanaan inovasi sampai konsekuensi inovasi. Hasil dari tahap persuasi yang utama ialah adanya penentuan menyenangkan atau tidak menyenangkan inovasi. Diharapkan dari tahap persuasi akan mengarahkan proses keputusan inovasi untuk menyenangkan dan menerapkan inovasi. Perlu juga diketahui bahwa sebenarnya antara sikap dan aktivitas masih ada jarak. Orang menyenangkan inovasi belum tentu ia menerapkan inovasi.

3. Tahap Keputusan (*Decision*)

Tahap keputusan dalam inovasi berlangsung jika seseorang melakukan kegiatan yang mengarah untuk menetapkan menerima atau menolak inovasi.

Menerima inovasi berarti sepenuhnya akan menerapkan inovasi, dan juga menolak inovasi berarti tidak akan menerapkan inovasi. Pada setiap tahap dalam proses keputusan inovasi dapat terjadi penolakan inovasi. Penolakan dalam proses inovasi dapat terbagi dalam dua jenis, yaitu:

- (a) Penolakan aktif, yaitu penolakan yang terjadi setelah melalui proses mempertimbangkan untuk menerima inovasi atau mungkin sudah mencoba terlebih dahulu, tetapi keputusan akhir menolak inovasi
- (b) Penolakan pasif, yaitu penolakan yang terjadi tanpa pertimbangan terlebih dahulu.

Dalam pelaksanaan proses inovasi antara pengetahuan, persuasi, dan keputusan inovasi sering berjalan bersamaan. Satu dengan yang lainnya saling berkaitan. Bahkan untuk jenis inovasi tertentu dan dalam kondisi tertentu dapat terjadi perbedaan urutan: pengetahuan–keputusan inovasi–baru persuasi.

4. Tahap Implementasi (*Implementation*)

Tahap implementasi dari proses keputusan inovasi terjadi apabila seseorang menerapkan inovasi. Keputusan penerima gagasan atau ide baru dibuktikan dalam praktek. Pada umumnya implementasi berlangsung mengikuti hasil keputusan inovasi, tetapi dapat juga terjadi sesuatu hal sudah memutuskan menerima inovasi tetapi tidak diikuti dengan implementasi. Biasanya hal ini terjadi karena fasilitas penerapan yang tidak tersedia. Tahap implementasi berlangsung dalam waktu yang lama, tergantung dari keadaan inovasi itu sendiri. Tanda suatu taraf implementasi inovasi berakhir jika penerapan inovasi tersebut sudah melembaga atau sudah menjadi hal yang bersifat rutin sehingga sudah bukan merupakan sesuatu yang baru lagi.

5. Tahap Konfirmasi (*Confirmation*)

Tahap ini seseorang mencari penguatan terhadap keputusan yang telah diambilnya, dan ia dapat menarik keputusannya apabila diperoleh informasi yang bertentangan dengan informasi yang didapatkan semula. Tahap konfirmasi ini berlangsung secara berkelanjutan sejak terjadi keputusan menerima atau menolak inovasi yang berlangsung dalam waktu yang terbatas. Selama dalam tahap konfirmasi, seseorang berusaha menghindari terjadinya ketidaksesuaian. Dengan

kata lain seseorang melakukan seleksi informasi pada tahap konfirmasi. Untuk menghindari terjadinya *dropout* dalam penerimaan dan implementasi inovasi, peranan agen pembaharu sangat dominan. Tanpa ada *monitoring* dan penguatan, orang akan mudah terpengaruh pada informasi negative tentang inovasi.

2.3.3 Tipologi inovasi

Menurut Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:44) menjelaskan bahwa inovasi adalah “*Successful innovation is the creation and implementation of new process, products, services, and methods of delivery which result in significant improvements in outcomes efficiency, effectiveness or quality*”. Definisi tersebut bermakna bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Lebih lanjut Baker dalam Muluk (2008:45) perkembangan baru yang mencakup inovasi dalam hal metode pelayanan ternyata masih berkembang lagi menjadi inovasi strategi atau kebijakan.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli tersebut, Muluk (2008:45) membagi beberapa tipologi inovasi, yakni inovasi sistem, inovasi produk pelayanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, dan inovasi kebijakan. Penjelasan mengenai tipologi yang dikemukakan oleh muluk masih bersifat umum, sehingga untuk memperdalam pemahaman peneliti menambahkan penjelasan mengenai inovasi kebijakan, inovasi produk, inovasi proses, serta inovasi metode berdasarkan Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014), berikut merupakan penjelasan dari masing-masing tipologi inovasi.

a. Inovasi sistem Pelayanan

Inovasi system seperti yang dikemukakan oleh Muluk (2008:45) merupakan inovasi yang mencakup cara baru yang telah diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor atau adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

b. Inovasi produk pelayanan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Menurut Ancok (2012:40) Setiap pengguna layanan selalu menginginkan produk yang multiguna yang dapat memberikan banyak manfaat. Desain produk atau tampilan produk menjadi hal yang sangat penting bagi pengguna layanan. Produk terbagi kedalam dua jenis yakni fisik atau barang, dan non-fisik atau jasa, sedangkan inovasi produk merupakan penciptaan atau memodifikasi barang atau jasa untuk meningkatkan kualitas, citra, dan fungsi dari barang dan jasa tersebut (Handbook Inovasi Administrasi Negara, 2014:25). Terdapat beberapa kriteria penentuan inovasi tentang produk, diantaranya yakni sebagai berikut.

1. Inovasi dapat dinikmati langsung oleh pelanggan
2. Organisasi atau pihak penyelenggara terlibat secara aktif dan langsung melalui internalnya untuk menghasilkan keluaran yang dapat dinikmati oleh pelanggan
3. Inovasi produk dapat dikatakan sukses apabila produk yang dihasilkan semakin bermutu dan kualitasnya terus meningkat, atau produk yang dihasilkan merupakan produk baru yang kebaruan tersebut sesuai dengan harapan dan keinginan pelanggan.

c. Inovasi kebijakan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi pada kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan serta strategi baru beserta alasannya yang berasal dari kenyataan yang ada. Berdasarkan Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014:19) inovasi kebijakan terbagi menjadi tiga jenis, yakni sebagai berikut.

1. *Policy Innovation: New Policy Direction and Initiatives*

Inovasi kebijakan dalam hal ini adalah adanya suatu inisiatif dan arah kebijakan yang baru. Setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh pemerintah harus mengandung sesuatu yang baru, sehingga dapat memperbaiki atau menambahkan dari yang sebelumnya.

2. *Innovation in The Policy Making Process*

Dalam hal ini lebih ditekankan pada inovasi yang dapat mempengaruhi proses pembuatan atau perumusan kebijakan.

3. *Policy to Faster Innovation and Its Diffusion*

Dalam hal ini kebijakan yang diambil merupakan kebijakan yang secara khusus diciptakan untuk mendorong, mengembangkan, serta menyebarkan inovasi pada berbagai sektor.

d. Inovasi metode pelayanan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi metode merupakan perubahan yang bersifat kebaruan dalam hal berinteraksi dengan pelanggan, atau penggunaan tata cara baru dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sedangkan menurut Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014:23-24) mendefinisikan inovasi metode merupakan cara, teknik, ataupun strategi baru yang digunakan untuk mendapatkan hasil yang lebih baik. Terdapat beberapa kriteria mengenai inovasi metode, yakni sebagai berikut.

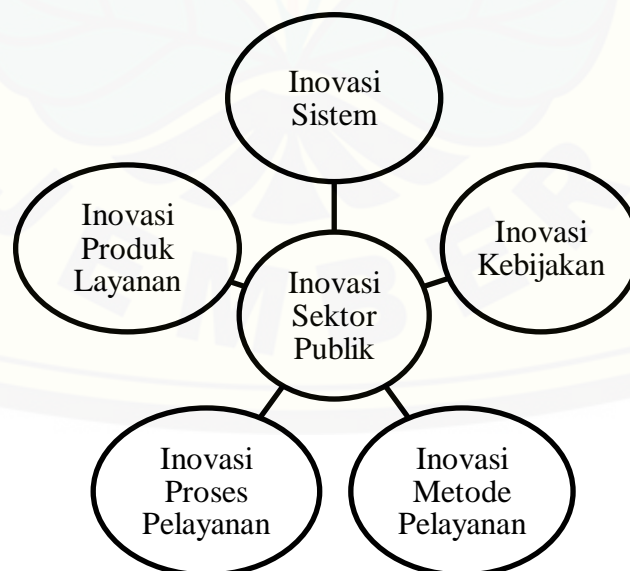
1. Inovasi yang dilakukan merupakan bentuk dari kebijakan organisasi yang memfokuskan pada cara baru dalam melaksanakan kerja organisasi, seperti cara membuat keputusan, membuat produk, cara melakukan pelayanan, dan sebagainya
2. Inovasi dilakukan pada saat cara atau metode yang digunakan selama ini dirasa sudah tidak efektif dan memberikan keuntungan
3. Inovasi ini bersifat makro, sehingga metode yang baru dapat diterapkan untuk seluruh sektor kegiatan yang ada di dalam organisasi.

e. Inovasi Proses Pelayanan

Menurut Muluk (2008:45) inovasi proses berasal dari suatu gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan, serta mengacu pada kombinasi yang terjadi pada perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan dalam berinovasi. Dalam pemberian pelayanan, sebuah organisasi harus dapat menemukan proses yang baru sehingga dapat menyederhanakan proses kerja yang lama untuk memperoleh efisiensi dan pencapaian hasil yang diinginkan. Dalam menjelaskan mengenai kebaruan proses pelayanan pada inovasi *Jebol*

Anduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, peneliti mencoba mengaplikasikan inovasi proses layanan oleh Muluk dengan kriteria penentuan inovasi proses berdasarkan Handbook Inovasi Administrasi Negara yang terdiri dari dua komponen utama. Pertama, gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dapat dilihat melalui pembaruan dengan adanya perbaikan pelayanan yang dilakukan secara rutin dari segi waktu penyelesaian pelayanan menjadi semakin cepat, adanya kemudahan dalam memperoleh pelayanan, serta pembaharuan difokuskan pada masalah yang terjadi. Kedua, kombinasi perubahan organisasi, prosedur, serta kebijakan dapat dilihat dari adanya perubahan kebijakan yang membuat tahapan prosedur pelayanan menjadi semakin pendek. Kriteria inovasi proses dalam Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014:22-23) adalah sebagai berikut.

1. Inovasi dilaksanakan pada level tata laksana yang rutin
2. Inovasi dapat dikatakan sukses apabila proses kerja yang dijalankan menjadi semakin cepat, mudah, dan efektif
3. Dalam tata laksana rutin, pihak-pihak yang terlibat dalam proses pemberian pelayanan dapat disederhanakan dan tumpang tindih tahapan dapat dihilangkan.



Gambar 2.1 Tipologi inovasi sektor publik (Sumber: Muluk, 2008:45)

2.3.4 Level Inovasi

Inovasi pelayanan dalam penyelenggaraannya memiliki beberapa kategori level inovasi, yang merupakan akibat dari besarnya dampak yang ditimbulkan dari penyelenggaraan inovasi tersebut. Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008:46) menjelaskan kategori level inovasi sebagai berikut.

a. Inovasi Inkremental

Inovasi inkremental berarti inovasi yang terjadi dapat membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Sebagian besar inovasi yang berada dalam level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental memiliki peranan penting dalam pembaruan di sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus.

b. Inovasi Radikal

Inovasi radikal merupakan suatu perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi pada level ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang besar dalam melaksanakannya. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik serta untuk dapat memenuhi harapan dari pengguna layanan yang selama ini terabaikan.

c. Inovasi Transformatif atau Sistematis

Inovasi transformatif berarti membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dalam keorganisasian dengan cara mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi pada level ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

2.3.5 Kategori Inovasi

Menurut Christensen dan Laergrei dalam Muluk (2008:48) membedakan inovasi ke dalam dua kategori, yakni sebagai berikut.

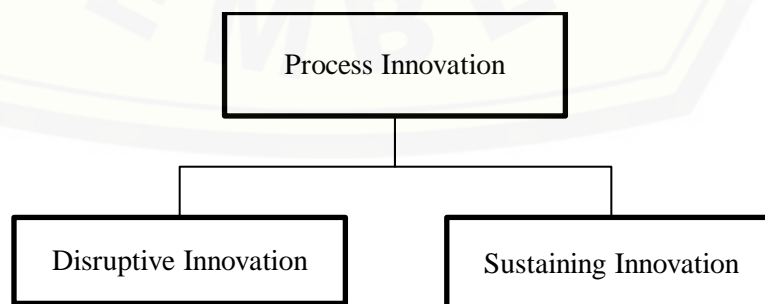
a. *Sustaining innovation* (inovasi terusan)

Sustaining innovation merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru, namun tetap dengan mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan system yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

b. *Discontinues innovation* (inovasi terputus)

Discontinues innovation merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang benar-benar baru dan tidak lagi mendasarkan pada kondisi yang sudah ada sebelumnya. *Discontinues innovation* membawa pelayanan atau produk yang berbeda, pengguna layanan yang berbeda, serta membutuhkan sumber daya yang berbeda pula. Sehingga inovasi terputus ini memiliki kadar inovasi yang lebih tinggi dari inovasi sebelumnya, yakni inovasi terusan atau *Sustaining innovation*.

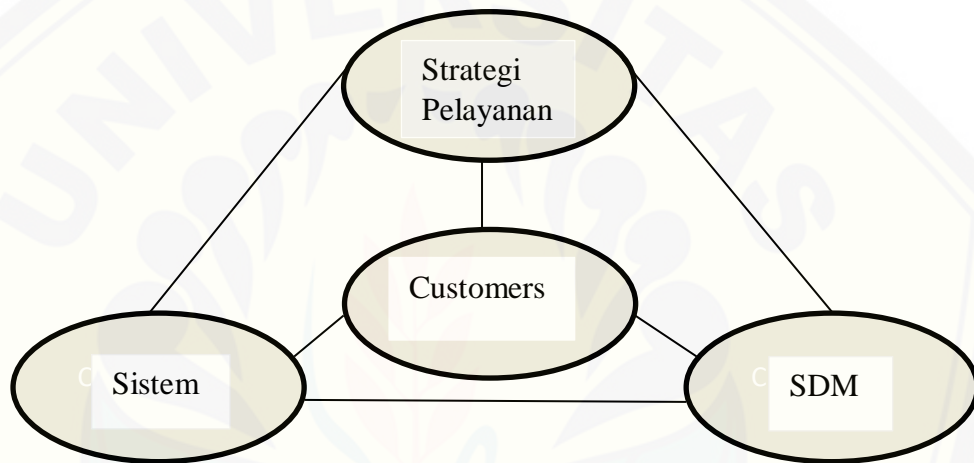
Pembedaan inovasi berdasarkan hubungannya dengan system yang lama ini diperlukan untuk melihat besarnya ketergantungan inovasi terhadap tatanan lamanya serta kebutuhan sumber daya untuk memenuhi kebutuhan dari system yang baru. Untuk melakukan sebuah inovasi, suatu organisasi perlu memperhitungkan banyak aspek. Hal ini dilakukan untuk menjamin keberhasilan serta hasil yang akan diperoleh dari inovasi yang dijalankan. Dengan memperhitungkan itu semua tujuan dari adanya inovasi akan dapat tercapai.



Gambar 2.2 Kategori inovasi dari segi proses (Sumber: Muluk, 2008:48)

2.3.6 Manfaat Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Muluk (2008:43) manfaat inovasi digunakan untuk mengemabngkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik. Mengingat sifat dan jenis dari masing-masing penerima pelayanan bervariasi, sehingga pengembangan strategi dapat dilakukan melalui inovasi pelayanan publik. Strategi merupakan salah satu aspek dalam meningkatkan kualitas pelayanan sebagaimana yang diungkapkan oleh Albrecht dan Zemke dalam Dwiyanto (2008:141) yang ditunjukkan pada Gambar 2.3 berikut.



Gambar 2.3 Segitiga pelayanan publik (Sumber: Dwiyanto, 2008:141)

Penjelasan dari masing-masing aspek dalam pelayanan publik sebagai berikut.

- a. SDM: perlu petugas pelayanan yang handal serta mampu memahami dan mengoperasikan pelayanan yang baik.
- b. Sistem: sistem pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- c. Strategi: strategi yang digunakan untuk mengenali kebutuhan, aspirasi, dan pengguna layanan sehingga bersifat responsif.

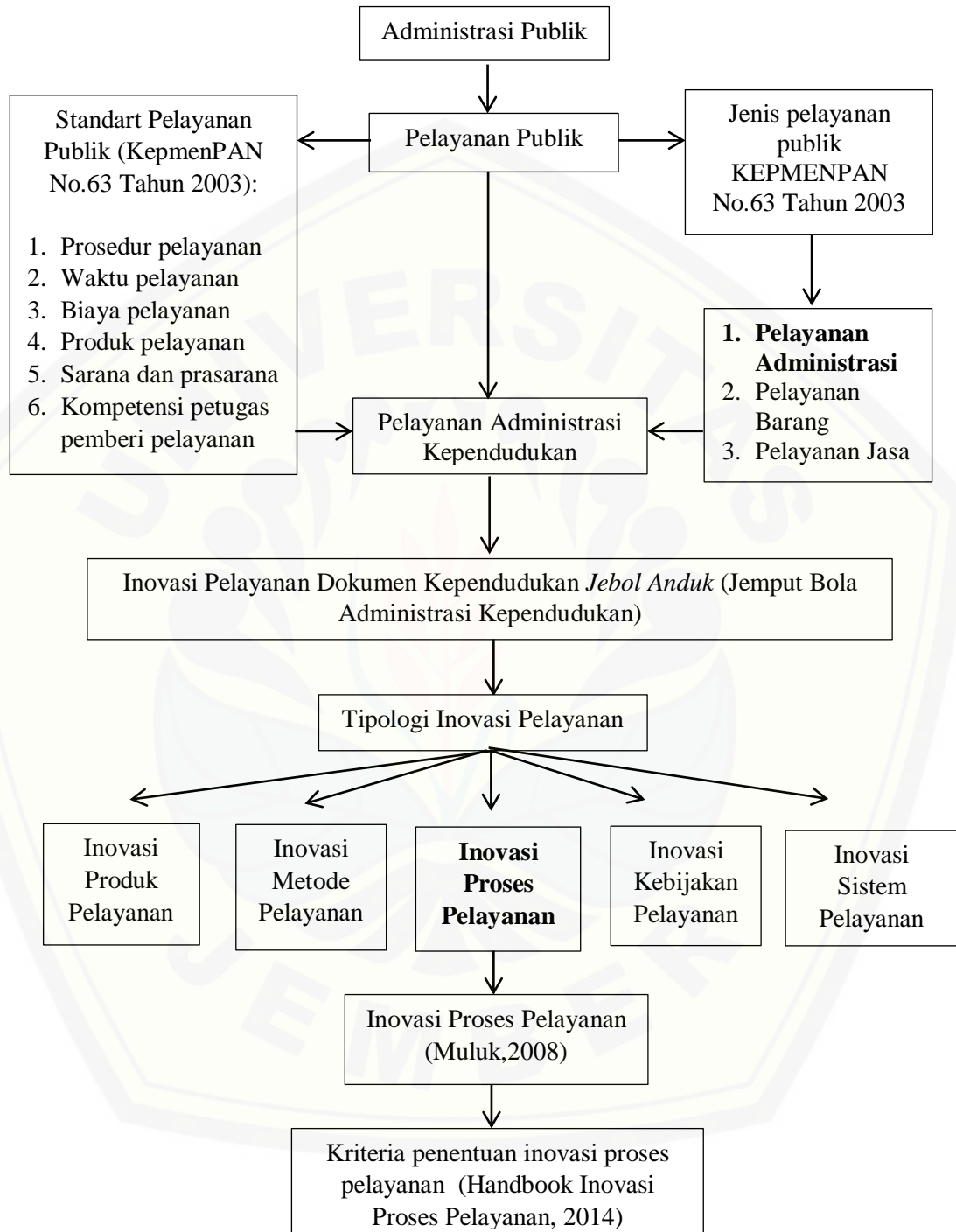
Terkait aspek strategi, inovasi merupakan tindakan yang tepat untuk digunakan dalam mengembangkan strategi pelayanan yang bersifat responsif.

2.4 Studi Terdahulu

Tabel 2.2 Studi terdahulu

Judul Penelitian	Inovasi Pelayanan e-KTP Melalui Program Pelanduk Cepat (Pelayanan Kependudukan Cetak di Tempat) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo	Inovasi Program Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispenduk Capil) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Kelurahan Purwanto dan Kelurahan Klojen Kota Malang
Tahun	2017	2018
Penulis	Dhia Atika Kamila	Nur Fauziah Aulia
Lembaga	Universitas Jember	Universitas Brawijaya
Rumusan Masalah	1. Bagaimana inovasi dalam pelayanan program Pelanduk Cepat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo?	1. Bagaimana inovasi dalam program Gampil dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang? 2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung dalam pelaksanaan inovasi program Gampil?
Metode Penelitian	Kualitatif Deskriptif	Kualitatif Deskriptif
Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat dijelaskan bahwa dahulu pelayanan e-KTP itu sangatlah rumit karena prosedur yang panjang dan persyaratan yang banyak. Maka dari itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo melakukan inovasi layanan e-KTP keliling ke seluruh wilayah pedesaan agar mempermudah pemohon untuk mengurus e-KTP. Fokus penelitian ini menggambarkan inovasi pelayanan e-KTP melalui program PELANDUK CEPAT dari segi inovasi proses layanan, dan faktor penghambat inovasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan inovasi Gampil di Kelurahan Purwanto dan Kelurahan Klojen belum berjalan optimal mulai dari prosedur, persyaratan, waktu penyelesaian, dan biaya pelayanan. Faktor pendukung inovasi berupa sarana alat tulis dan perangkat komputer yang diberikan Dispenduk Capil di Kelurahan. Sedangkan faktor penghambat inovasi di Kelurahan yakni kurangnya prasarana ruang tunggu dan inovasi Gampil hanya menangani empat dokumen kependudukan.
Persamaan dengan peneliti	a. Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif b. Menggunakan tipologi inovasi proses	a. Jenis penelitian yang sama yaitu kualitatif deskriptif b. Menggunakan tipologi inovasi proses
Perbedaan dengan peneliti	a. Tempat dan waktu penelitian b. Menggunakan konsep <i>e-Government</i> c. Kriteria inovasi proses	a. Tempat dan waktu penelitian b. Kriteria inovasi proses pelayanan

2.5 Kerangka Konseptual



Gambar 2.4 Kerangka konseptual (Sumber: Analisis peneliti,2019)

BAB 3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merupakan unsur yang sangat penting dalam sebuah penelitian, karena sebuah penelitian dapat diakui hasilnya apabila menggunakan metode penelitian yang tepat dan ilmiah. Menurut Sugiyono (2018:2) metode penelitian adalah cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan, dan dibuktikan mengenai suatu pengetahuan tertentu sehingga nantinya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi suatu permasalahan. Lebih lanjut Silalahi (2009:6) mengatakan bahwa metode penelitian merupakan sebuah usaha atau cara yang sah dan andal untuk mendapatkan pengetahuan ilmiah. Berdasarkan definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode penelitian merupakan cara-cara atau langkah-langkah yang dilakukan secara sistematis untuk mendapatkan pengetahuan ilmiah yang digunakan dalam memecahkan masalah penelitian. Pada penelitian ini, komponen dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a. Pendekatan penelitian
- b. Tempat dan waktu penelitian
- c. Situasi sosial
- d. Desain penelitian
- e. Teknik dan alat pengumpulan data
- f. Teknik menguji keabsahan data
- g. Teknik penyajian dan analisis data

3.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian dengan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif. Menurut Bogdan dan Taylor dalam Moleong (2017:4) penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Kedudukan peneliti dalam penelitian kualitatif sebagai perencana, pelaksana pengumpulan data, analisis, penafsir data dan pelapor penelitian (Moleong,

2017:168). Menurut Nazir (2009:54) penelitian deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian secara sistematis, faktual, serta akurat mengenai fenomena yang sedang diteliti. Menurut Idrus (2009:24) penelitian dengan pendekatan kualitatif bersifat deskriptif lebih diarahkan pada proses penggambaran yang dilakukan secara mendalam tentang situasi atau fenomena yang diteliti. Penjelasan di atas sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan yaitu untuk memberikan gambaran secara jelas terkait bagaimana inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan melalui *Jebol Anduk* (jemput bola administrasi kependudukan) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat dan waktu penelitian merupakan bagian yang penting dalam sebuah penelitian. Hal ini karena suatu penelitian dilakukan bermula dari adanya suatu permasalahan yang terjadi di lokasi tertentu dalam kurun waktu tertentu pula. Menurut Afrizal (2014:128) lokasi penelitian merupakan tempat sebuah penelitian akan dilakukan. Penelitian ini dilakukan di dua tempat, yakni sebagai berikut.

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai tempat utama penelitian, dengan pertimbangan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mendapat penghargaan sebagai percontohan pelayanan publik terbaik pada tahun 2016 dan 2018, serta mendapat juara ke tiga tingkat nasional dalam *Innovation Government Award* (IGA) tahun 2017 terkait inovasi pelayanan *Jebol Anduk*.
2. Desa Kademangan, sebagai tempat penelitian pendukung dengan pertimbangan bahwa desa tersebut menempati posisi ke-8 dari 83 desa yang menjadi target pelayanan *Jebol Anduk* tahun 2019 dengan mayoritas warganya belum memiliki dokumen kependudukan tertinggi. Selain itu, pada saat penelitian ini berlangsung pelayanan *Jebol Anduk* sedang diadakan di desa tersebut sehingga peneliti dapat mengetahui secara

langsung bagaimana pelayanan tersebut dilaksanakan, dan juga akan memudahkan untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian.

Waktu penelitian merupakan jangka waktu yang dibutuhkan peneliti untuk melakukan pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2018:25) jangka waktu dalam penelitian kualitatif dapat berlangsung cukup lama karena penelitian kualitatif bersifat penemuan, bukan sekedar pembuktian hipotesis seperti dalam penelitian kuantitatif. Akan tetapi juga dapat berlangsung pendek jika ditemukan sesuatu yang datanya sudah jenuh sehingga lamanya penelitian akan bergantung pada keberadaan sumber data, *interest*, tujuan penelitian, cakupan penelitian, serta bagaimana peneliti dapat mengatur waktu yang digunakan. Adapun waktu penelitian dalam penelitian ini berkisar tiga bulan yakni pada bulan Maret-Mei 2019. Rentang waktu yang diteliti oleh peneliti adalah dari sejak diberlakukannya inovasi pelayanan *Jebol Anduk* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang sudah dijalankan sejak tahun 2016.

3.3 Situasi Sosial

Dalam penelitian kualitatif menggunakan istilah situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen penting, yaitu tempat (*place*), pelaku (*actors*), serta aktivitas (*activity*). Berdasarkan hal tersebut, elemen situasi sosial yang berinteraksi secara sinergis dalam penelitian ini sebagai berikut.

a. Tempat (*Place*)

Lokasi penelitian di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, dan di Desa Kademangan.

b. Pelaku (*Actors*)

Pelaku yang terlibat dalam inovasi proses pelayanan kependudukan melalui *Jebol Anduk* meliputi, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan, Kepala Seksi Inovasi, pelaksana teknis, operator pelayanan, perangkat desa, serta masyarakat pemohon layanan.

c. *Aktivitas (Actors)*

Aktivitas yang akan diteliti yaitu proses pelayanan dokumen kependudukan melalui inovasi *Jebol Anduk* (Jemput Bola Administrasi Kependudukan). Adapun aktifitas yang berkaitan dengan penelitian ini sebagai berikut.

1. Peneliti melakukan keakraban hubungan dengan informan.
2. Peneliti melakukan observasi awal berhubungan dengan pelaksanaan proses pelayanan dokumen kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang melalui berita dan wawancara
3. Peneliti melakukan observasi langsung pada pelaksanaan inovasi pelayanan *Jebol Anduk*
4. Peneliti mengumpulkan informasi selama penelitian baik dengan wawancara maupun melalui dokumentasi.

3.4 Desain Penelitian

Menurut Silalahi (2009:180) desain penelitian merupakan rencana dan struktur penyelidikan yang disusun secara sistematis sehingga peneliti dapat memperoleh jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitiannya. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Penelitian ini menggunakan metode (desain) studi kasus. Dalam studi kasus, seorang peneliti mencoba menjelaskan secara mendalam banyak ciri dari sedikit kasus melalui satu durasi waktu. Menurut Silalahi (2009:186) studi kasus merupakan satu strategi penelitian yang secara umum lebih cocok digunakan untuk situasi yang bilamana dalam penelitian berkenaan dengan “bagaimana” dan “mengapa”. Jadi penelitian kasus merupakan penelitian yang mempelajari secara mendalam satu anggota dari kelompok sasaran suatu subjek penelitian.

Berdasarkan pengertian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menggambarkan dan menganalisa inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan melalui *Jebol Anduk*. Penelitian ini berangkat dari studi kasus yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

3.4.1 Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2017:237) fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan tidak relevan. Fokus penelitian bertujuan untuk membatasi peneliti dalam pengumpulan data sehingga dalam proses pengumpulan data sesuai dengan rumusan permasalahan yang ditetapkan dan relevan dengan tujuan penelitian. Penelitian ini memfokuskan pada pelaksanaan proses pelayanan melalui inovasi *Jebol Anduk* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

3.4.2 Data dan Sumber Data

Data memegang peranan penting dalam penelitian. Tanpa adanya data yang tersedia, sebuah penelitian tidak dapat dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan data yang valid dan lengkap berfungsi sebagai sumber informasi mengenai teori maupun objek dan bahasan penelitian yang disajikan, dianalisis dan diuji keabsahannya sehingga mampu menjawab masalah penelitian. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Menurut Silalahi (2009:284) data kualitatif adalah data yang dalam bentuk bukan angka. Adapun sumber data kualitatif didapatkan dari sumber data yang digunakan dalam penelitian sebagaimana yang dinyatakan oleh Silalahi (2009:289) adalah sebagai berikut.

- a. Data primer merupakan dokumen original yang diperoleh dari pelaku yang disebut *firsthand information*. Oleh karena itu, sumber data primer yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data yang diperoleh peneliti secara langsung terkait dengan masalah yang dikaji yaitu inovasi proses pelayanan kependudukan melalui *Jebol Anduk* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Peneliti memperoleh data primer dari hasil wawancara dengan beberapa informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan informasi mendalam tentang kajian penelitian.
- b. Data sekunder merupakan data yang didapatkan dari tangan kedua (*secondhand information*) atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber data sekunder yang digunakan

dalam penelitian ini didapat peneliti dari hasil studi literatur serta dokumen yang terkait dengan penelitian ini.

3.4.3 Penentuan Informan Penelitian

Pemilihan informan dalam penelitian kualitatif harus diperhatikan mengingat informan sebagai pemegang kunci jawaban atas pertanyaan-pertanyaan penelitian. Afrizal (2014:139) mendefinisikan informan sebagai orang yang dapat memberikan informasi dan mampu menjelaskan secara rinci baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu fenomena kepada peneliti secara mendalam. Penelitian ini menggunakan teknik penentuan informan dengan teknik *purposive*. Menurut Afrizal (2014:140) *purposive* adalah teknik penentuan informan melalui mekanisme yang disengaja, yaitu peneliti menetapkan kriteria tertentu yang harus dimiliki oleh orang yang akan dijadikan sebagai sumber informasi.

Menurut Spradley dalam Bungin (2012:54) informan penelitian sebaiknya memenuhi kriteria sebagai berikut.

1. mereka yang telah cukup lama terlibat dan intensif menyatu dengan kegiatan yang bersangkutan
2. mereka yang masih terlibat secara penuh atau aktif pada kegiatan yang menjadi perhatian peneliti
3. mereka yang memiliki waktu atau berkesempatan untuk di wawancari
4. mereka yang dalam memberikan informasi bersifat apa adanya sehingga informasi yang disampaikan cenderung tidak diolah atau dipersiapkan terlebih dahulu.

Berdasarkan definisi dan keterangan terkait informan penelitian di atas, peneliti menentukan sejumlah informan penelitian yang dinilai peneliti memenuhi kriteria atau ciri-ciri sebagai informan yang dapat dimintai informasi terkait topik penelitian inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan melalui *Jebol Anduk* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, yaitu sebagai berikut.

- a. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai penanggungjawab terlaksananya inovasi pelayanan *Jebol Anduk* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
- b. Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan selaku bidang yang mengelola dan merencanakan inovasi pelayanan *Jebol Anduk*.
- c. Kepala Seksi Inovasi sebagai pihak yang turut terlibat dalam mengelola dan merencanakan inovasi pelayanan *Jebol Anduk*.
- d. Pelaksana teknis sebagai pihak yang melakukan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.
- e. Operator pelayanan.
- f. Perangkat desa sebagai pihak yang membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam melaksanakan inovasi pelayanan *Jebol Anduk*.
- g. Masyarakat selaku penerima pelayanan.

3.5 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dapat berupa observasi, dokumentasi, dan wawancara. Sedangkan alat untuk pengumpulan data dapat berupa alat perekam, pedoman wawancara, kuesioner. Teknik dan alat pengumpulan digunakan dalam penelitian untuk menggali data yang dibutuhkan dalam penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah, observasi, wawancara mendalam (*indepth interview*), dan dokumentasi. Sedangkan alat yang digunakan dalam pengumpulan data berupa alat perekam, pedoman wawancara, kamera, serta buku catatan. Teknik pengumpulan data tersaji pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Teknik pengumpulan data

No.	Data yang dibutuhkan	Sumber Data	Cara memperoleh data
1.	Profil Kabupaten Malang	Data sekunder	Dokumentasi
2.	Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	Data sekunder	Dokumentasi
3.	Gambaran umum pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang	Data primer dan sekunder	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
4.	Surat Keputusan Kepala Dinas tentang pelayanan <i>JEBOL ANDUK</i> (Jemput Bola Administrasi Kependudukan)	Data sekunder	Dokumentasi
5.	Surat tugas pelaksana teknis pelayanan <i>JEBOL ANDUK</i>	Data sekunder	Dokumentasi
6.	Gambaran pelayanan administrasi kependudukan melalui inovasi pelayanan <i>JEBOL ANDUK</i>	Data primer dan data sekunder	Observasi, Wawancara, Dokumentasi
7.	Peraturan perundang-undangan yang meliputi: 1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik 2. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan 3. Peraturan Bupati Kabupaten Malang Nomor 38 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan	Data sekunder	Dokumentasi
8.	Data tanggapan masyarakat sebagai penerima pelayanan inovasi <i>JEBOL ANDUK</i>	Data primer	Wawancara
9.	Faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan <i>JEBOL ANDUK</i>	Data primer	Wawancara
10.	Foto pelaksanaan inovasi pelayanan <i>JEBOL ANDUK</i>	Data primer	Observasi

Sumber: diolah dari hasil penelitian (2019)

Berdasarkan Tabel 3.1, penjelasan dari masing-masing metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

3.5.1 Observasi

Usman dan Akbar (2009:52) mendefinisikan observasi sebagai suatu usaha peneliti untuk mengamati dan mencatat secara sistematis terhadap fenomena yang diteliti. Penggunaan teknik observasi membutuhkan kecermatan

dan daya ingat yang kuat dalam pengamatan sehingga diperoleh data-data yang relevan. Menurut Bandur (2016:105) observasi terbagi menjadi dua jenis, yakni observasi partisipatif (*participant observation*) dan observasi langsung (*direct observation*). Teknik pengumpulan data melalui observasi langsung sangat relevan untuk mendapatkan pola perilaku dan fenomena yang dibutuhkan untuk mendalami masalah penelitian.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi langsung. Peneliti hanya mengamati atau melihat secara langsung tanpa membuat kerangka observasi terlebih dahulu untuk mengamati bagaimana proses pelayanan kependudukan melalui inovasi *Jebol Anduk* di Dinas Pendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Adapun alat perolehan data yang digunakan adalah kamera untuk mendokumentasikan pada saat observasi, alat perekam untuk merekam saat proses wawancara, serta buku catatan.

3.5.2 Wawancara Mendalam (*Indepth interviews*)

Silalahi (2009:312) mendefinisikan wawancara sebagai suatu metode pengumpulan data berupa percakapan yang berlangsung secara sistematis yang dilakukan oleh peneliti sebagai pewawancara dengan seseorang sebagai pihak yang diwawancarai. Menurut Bandur (2016:108) metode penelitian data yang paling banyak digunakan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara mendalam (*indepth interviews*), dimana penggunaannya sangat signifikan dalam memahami secara lebih mendalam tentang persepsi masing-masing individu terhadap peristiwa yang sedang diteliti. Wawancara mendalam menurut Esterberg dalam Sugiyono (2018:233) terdiri atas wawancara terstruktur (*structured interview*), wawancara semi terstruktur (*semi-structured interview*), dan wawancara tak berstruktur (*unstructures interviews*).

Penelitian ini menggunakan wawancara semi terstruktur, dalam teknik ini peneliti telah menyiapkan pertanyaan penuntun untuk dijadikan sebagai panduan utama pada saat melakukan wawancara. Pada awal wawancara peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan terbuka, kemudian melanjutkan dengan diskusi yang lebih mendalam dan spesifik berdasarkan jawaban informan. Alat

bantu yang digunakan untuk menunjang proses pelaksanaan wawancara dan hasil data yang diperoleh dari wawancara adalah pedoman wawancara, buku catatan, alat perekam, serta kamera untuk mendokumentasikan proses dan hasil wawancara.

3.5.3 Dokumentasi

Pengertian dokumentasi sebagaimana yang diungkapkan oleh Usman dan Akbar (2009:69) merupakan teknik untuk memperoleh data yang berasal dari dokumen-dokumen. Dalam penelitian dokumen digunakan sebagai sumber data, karena dalam banyak hal dokumen sebagai sumber data yang dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan. Menurut Guba dan Lincoln dalam Moleong (2017:217) menyebutkan bahwa dokumen diperlukan dalam penelitian karena berbagai alasan yang dapat dipertanggungjawabkan seperti sebagai berikut.

- a. Dokumen merupakan sumber data yang stabil, kaya dan mendorong
- b. Dokumen sebagai bukti dalam penelitian
- c. Sesuai dengan penelitian kualitatif karena sifatnya yang alamiah, sesuai dengan konteks, lahir dan berada dalam konteks.

Penelitian ini membutuhkan beberapa dokumen yang relevan dengan masalah penelitian untuk mendukung data-data yang diperoleh dari teknik penelitian lainnya. Dokumen yang dibutuhkan dalam penelitian ini meliputi :

1. Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tentang pelayanan *Jebol Anduk* (Jemput Bola Administrasi Kependudukan).
2. Jadwal rutin inovasi pelayanan *Jebol Anduk* tahun 2019
3. Surat tugas pelaksana teknis pelayanan *Jebol Anduk* di Desa Kademangan

3.6 Teknik Menguji Keabsahan Data

Setelah dilakukan sebuah wawancara, tahap selanjutnya dalam penelitian kualitatif adalah menguji keabsahan data yang diperoleh. Moleong (2017:320) menyatakan bahwa pemeriksaan terhadap keabsahan data menjadi bukti bahwa

penelitian kualitatif tersebut ilmiah dan dapat dipertanggung jawabkan dari segala segi sehingga penelitiannya dapat dipercaya. Berbagai teknik pemeriksaan keabsahan data yang harus peneliti pelajari untuk membuktikan dan mempertanggung jawabkan hasil penelitiannya terdiri dari beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data seperti pada Tabel 3.2 berikut.

Tabel 3.2 Teknik pemeriksaan dan keabsahan data

KRITERIA	TEKNIK PEMERIKSAAN
Kredibilitas (derajat kepercayaan)	1. Perpanjangan keikutsertaan 2. Ketekunan pengamatan 3. Triangulasi 4. Pengecekan sejawat 5. Kecukupan referensial 6. Kajian kasus negatif 7. Pengecekan anggota
Transferability (keteralihan)	8. Uraian rinci
Auditability (kebergantungan)	9. Audit kebergantungan
Confirmability (kepastian)	10. Audit kepastian

Sumber: Moleong (2017:327)

Berdasarkan Tabel 3.2, penelitian ini mengacu pada kriteria kredibilitas (derajat kepercayaan) dengan satu teknik pemeriksaan berupa triangulasi. Menurut Moleong (2017:330) triangulasi merupakan teknik menguji keabsahan data dengan menggunakan perbandingan antara data yang diperoleh dengan sumber, metode, dan teori. Triangulasi berfungsi untuk menyamakan berbagai pandangan terhadap data yang diperoleh melalui cara seperti yang dikemukakan oleh Moleong (2017:332) berikut.

- a. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan;
- b. Mengecek dengan berbagai sumber data;
- c. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Uji kredibilas data atau kepercayaan terhadap data dapat dilakukan dengan memilih jenis-jenis triangulasi yang ada. Menurut Sugiyono (2018:257) triangulasi terbagi menjadi triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan

data, dan triangulasi waktu.

a. Triangulasi sumber

Pada triangulasi sumber uji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang diperoleh dari beberapa sumber. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh merupakan data yang valid.

b. Triangulasi teknik

Pada triangulasi teknik uji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dengan wawancara, kemudian dicek kembali dengan observasi.

c. Triangulasi waktu

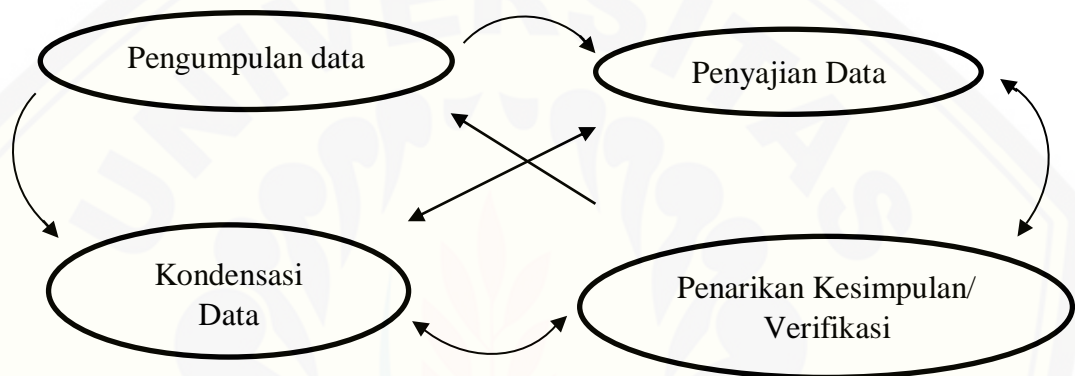
Pada triangulasi waktu uji kredibilitas data dilakukan dengan cara pengecekan pada wawancara, observasi, atau teknik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda.

Berdasarkan penjelasan mengenai jenis triangulasi di atas, dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi dilakukan selama proses pengumpulan data dan analisis data sampai peneliti yakin bahwa data yang diperoleh sudah bersifat bulat tidak ada perbedaan. Triangulasi sumber data dilakukan dengan mengkroscek kebenaran informasi yang diungkapkan oleh satu informan dengan informan lainnya, sedangkan triangulasi teknik dilakukan dengan mencari kebenaran informasi yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian dicocokkan dengan hasil observasi atau dokumentasi.

3.7 Teknik Penyajian dan Analisis Data

Teknik penyajian dan analisis data adalah metode terakhir dalam tahap proses penelitian. Menurut Sugiyono (2018:243) analisis data merupakan proses dalam memilih mana yang penting dan tidak penting, mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengelompokkan data ke dalam kategori kemudian menjabarkannya ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam hubungan antar kategori, dan membuat kesimpulan sehingga nantinya akan mudah dipahami bagi diri sendiri maupun orang lain.

Teknik penyajian data menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014) dibagi menjadi tiga tahap yaitu, kondensasi data (*data condensation*), menyajikan data (*data display*), dan menarik simpulan atau verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Kondensasi data merujuk pada proses pemilihan (*selecting*), pengerucutan (*focusing*), penyederhanaan (*simplifying*), peringkasan (*abstracting*), dan transformasi data (*transforming*). Secara lebih terperinci, langkah-langkah tersebut tersaji pada Gambar 3.1. berikut.



Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (Sumber: Miles, Huberman dan Saldana, 2014:8)

3.7.1 Kondensasi data (*Data Condensation*)

Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:10) kondensasi data merupakan proses dalam menyeleksi, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan mentransformasi data yang terdapat pada catatan lapangan maupun transkrip. Kondensasi (pengembunan) data berarti mengubah data yang sebelumnya menguap menjadi lebih padat (air). Perbedaan antara reduksi dengan kondensasi terletak pada cara penyederhanaan data. Reduksi cenderung memilah kemudian memilih, sedangkan kondensasi menyesuaikan seluruh data yang dijarah tanpa harus memilah (mengurangi) data. Secara keseluruhan tahap kondensasi data diuraikan sebagai berikut.

A. *Selecting*

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:18) peneliti harus bertindak selektif terhadap data yang diperoleh, yaitu menentukan dimensi-

dimensi mana yang lebih penting, hubungan-hubungan mana yang mungkin lebih bermakna, informasi apa yang dapat dikumpulkan dan dianalisis. Informasi-informasi yang berhubungan dengan proses pelayanan dokumen kependudukan, proses pelayanan pada inovasi *Jebol Anduk*, serta bukti adanya inovasi proses pelayanan dikumpulkan pada tahapan ini. Peneliti mengumpulkan seluruh informasi tersebut untuk memperkuat penelitian.

B. *Focusing*

Menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:19) memfokuskan data merupakan bentuk praanalisis. Pada tahap ini, peneliti memfokuskan data yang berhubungan dengan rumusan masalah penelitian. Tahap ini merupakan kelanjutan dari tahap seleksi data. Data yang telah diseleksi kemudian difokuskan berdasarkan teori yang digunakan dalam penelitian ini yang terletak pada tinjauan pustaka. Penelitian ini menggunakan teori tipologi inovasi sektor publik dari Muluk (2008) serta kriteria inovasi proses pelayanan dari Handbook Inovasi Administrasi Negara (2014). Data yang telah diseleksi kemudian diambil sesuai dengan teori dan kriteria inovasi yang digunakan dalam penelitian ini.

C. *Abstracting*

Abstraksi merupakan usaha membuat rangkuman yang inti, proses, dan pernyataan-pernyataan yang perlu dijaga sehingga tetap berada di dalamnya. Pada tahap ini, data yang telah terkumpul selanjutnya dievaluasi khususnya yang berkaitan dengan kualitas dan kecukupan data. Apabila data yang menunjukkan inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan pada *Jebol Anduk* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah dirasakan baik dan data sudah cukup, data tersebut digunakan untuk menjawab masalah penelitian.

D. *Simplifying dan Transforming*

Data dalam penelitian ini selanjutnya disederhanakan dan ditransformasikan dalam berbagai cara, yakni melalui seleksi yang ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan data dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya. Untuk menyederhanakan data, peneliti mengumpulkan data setiap proses dan konteks sosial dalam bentuk transkrip wawancara.

3.7.2 Penyajian data (*Data display*)

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya suatu penarikan kesimpulan. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Peneliti menyajikan data berupa teks berbentuk narasi, gambar, bagan, dan tabel. Penyajian data dari hasil penelitian terletak pada Bab 4 Hasil dan Pembahasan. Data yang telah didapatkan pada saat penelitian tidak hanya disajikan, tetapi juga di analisis. Proses analisis data mengacu pada teori yang digunakan yang tersaji pada bab tinjauan pustaka.

3.7.3 Kesimpulan, penarikan atau verifikasi (*Conclusion, drawing/verification*)

Peneliti menyimpulkan data sesuai dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan. Data-data yang sudah dideskripsikan disimpulkan secara umum. Kesimpulan tersebut meliputi inovasi proses pelayanan dokumen kependudukan pada *Jebol Anduk* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Kesimpulan lebih lengkapnya peneliti cantumkan pada Bab 5 Penutup. Hasil dari kesimpulan tersebut merupakan jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian ini.

BAB 5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penyajian hasil dan penyajian analisis atas data yang telah terkumpul dapat disimpulkan bahwa pelayanan *Jebol Anduk* merupakan sebuah inovasi pada proses pelayanan. Inovasi proses pelayanan tersebut dilihat dari adanya perubahan tempat pelayanan yang semula berpusat di kantor dispendukcapil dan masyarakat yang mendatangi, kini beralih menjadi pihak dispendukcapil yang datang kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan di kantor desa.

Inovasi proses pelayanan *Jebol Anduk* membuat perubahan pada struktur organisasi, kebijakan, serta prosedur pelayanan. Sebelum adanya inovasi struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mengacu pada lampiran Peraturan Bupati Malang Nomor 38 Tahun 2016. Setelah adanya inovasi, struktur organisasi pelayanan *Jebol Anduk* hanya terdiri dari kepala dinas, kepala bidang, serta pelaksana teknis pelayanan. Perubahan kebijakan juga terjadi pada inovasi pelayanan *Jebol Anduk*. Sebelum adanya inovasi, pelaksanaan pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mengacu pada peraturan daerah Kabupaten Malang Nomor 2 Tahun 2009 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan. Setelah adanya inovasi pelayanan *Jebol Anduk* muncul kebijakan baru berupa Surat Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Nomor: 180/19.1/35.07.107/2016 tentang Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (*Jebol Anduk*). Prosedur pelayanan pada inovasi *Jebol Anduk* juga mengalami perubahan. Sebelum adanya inovasi masyarakat harus mengunjungi kantor desa, kecamatan, lalu kantor dispendukcapil. Setelah adanya inovasi masyarakat hanya perlu datang ke kantor desa.

Inovasi pelayanan *Jebol Anduk* telah memenuhi kriteria dari inovasi proses pelayanan, yakni sebagai berikut.

a. Inovasi dilangsungkan pada level tata laksana rutin

Pelayanan *Jebol Anduk* telah dilaksanakan secara rutin. Rutinnya pelayanan tersebut ditandai dengan adanya jadwal rutin yang telah dibuat setiap bulannya dalam kurun waktu satu tahun. Dalam satu bulan pelayanan dibagi ke dalam beberapa minggu, dan setiap minggu dapat melakukan pelayanan dua hingga empat kali. Jadwal pelayanan mengambil hari libur dengan tujuan agar seluruh masyarakat yang belum memiliki dokumen kependudukan dapat hadir untuk melakukan pelayanan.

b. Inovasi disebut sukses apabila proses kerja yang dilakukan menjadi semakin cepat, mudah dan efektif

Inovasi pelayanan *Jebol Anduk* berlangsung semakin cepat. Kecepatan pelayanan ini terlihat dari waktu pelayanan yang hanya berlangsung dalam hitungan menit, serta kecepatan dalam memperoleh dokumen kependudukan yang bisa didapatkan dalam waktu satu hari atau pada saat pelayanan karena adanya penerapan layanan *one day service*. Kemudahan pada inovasi pelayanan *Jebol Anduk* juga terlihat dari persyaratan yang semakin sedikit, serta akses ketempat pelayanan yang semakin dekat. Inovasi pelayanan *Jebol Anduk* juga membuat proses pelayanan menjadi semakin efektif karena masyarakat tidak diharuskan bolak-balik ke kantor dispendukcapil tetapi cukup melakukan pelayanan di kantor desa.

c. Dalam tata laksana rutin, pihak yang berwenang menjadi semakin sedikit dan duplikasi atau tumpang tindih tahapan menjadi hilang

Pihak yang berwenang dalam inovasi pelayanan *Jebol Anduk* semakin sedikit terlihat dari adanya pemangkasan alur pelayanan yang awalnya masyarakat harus melakukan pelayanan dengan mendatangi beberapa kantor kini cukup dengan mendatangi kantor desa terdekat. Adapun duplikasi atau tumpang tindih tahapan tahapan menjadi hilang diwujudkan melalui mekanisme atau prosedur dalam pelayanan *Jebol Anduk* yang menjadi lebih mudah karena pemohon cukup menyerahkan berkas kepada petugas kemudian menunggu hingga hasil dokumen diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti lakukan, ada beberapa saran untuk meminimalisir kendala yang terjadi saat pelaksanaan pelayanan *Jebol Anduk*. Adapun beberapa saran yang dapat peneliti berikan yaitu sebagai berikut.

1. Sosialisasi kepada masyarakat sebaiknya ditingkatkan lagi dan dibikin sejelas dan semenarik mungkin. Seperti penempelan informasi tentang jadwal pelaksanaan pelayanan *Jebol Anduk* beserta persyaratan yang dibutuhkan dalam bentuk *x-banner* atau menyampaikan pada saat kegiatan rutin warga. Bisa juga memanfaatkan perkembangan teknologi melalui website desa atau akun media sosial. Sehingga proses penyebaran informasi menjadi semakin luas dan masyarakat banyak yang mengetahui tentang pelayanan melalui inovasi *Jebol Anduk* beserta persyaratan yang dibutuhkan untuk masing-masing dokumen, sehingga akan memudahkan dan tidak memperlambat proses pelayanan.
2. Melakukan kerjasama dengan pihak telekomunikasi untuk mengatur dan membuat sistem jaringan yang mempermudah akses internet di berbagai tempat.
3. Diberikan pemahaman kepada masyarakat mengenai arti pentingnya pelayanan dokumen administrasi kependudukan. Sampaikan pemahaman tersebut melalui acara rutin warga atau bahkan disetiap kesempatan saat pihak desa dan masyarakat bertemu. Penyampaian sebaiknya bersifat persuasif sehingga tingkat partisipasi masyarakat dalam melakukan pelayanan menjadi meningkat.
4. Bagi masyarakat apabila ada pelayanan *Jebol Anduk* sebaiknya dimanfaatkan dengan baik, karena pelayanan tersebut tidak selalu ada. Maka ketika suatu saat membutuhkan dokumen kependudukan warga sudah tidak perlu lagi kerepotan untuk mengurus di kantor dispendukcapil.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Afrizal. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif: Sebuah Upaya Mendukung Penggunaan Penelitian Kualitatif Dalam Berbagai Disiplin Ilmu*. Jakarta: Rajawali Pers
- Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Bandur, A. 2016. *Penelitian Kualitatif: Metode, Desain, dan Teknik Analisis Data dengan NVIO 11 Plus*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Barata, Atep. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Bungin, Burhan. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif: Pemahaman Filosofis dan Metodologis Ke Arah Penguasaan Model Aplikasi*. Jakarta: Rajawali Pers
- Denhardt, J. V. dan R. B. Denhardt. 2003. *Pelayanan Publik Baru: dari Steering ke Serving Cetakan Pertama*. Terjemahan oleh S. Pasaribu. 2013. Bantul: Kreasi Wacana
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Hidayat, R. 2017. *Political Devolution: Lessons From a Decentralized Mode Of Government in Indonesia*. SAGE Open 7 (1): 2158244016686812
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode Penelitian Ilmu Sosial*. Yogyakarta: Erlangga
- Indradi, Sjamiar S. 2016. *Dasar-dasar dan Teori Administrasi Publik*. Malang: Intrans Publishing
- Keban, Y. T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media
- Kurniawan, A. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit
- Maksudi, B. I. 2018. *Dasar-Dasar Administrasi Publik*. Depok: Rajawali Pers

- Miles, M. B., Huberman, A. M., Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publications.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjejep Rohinindi Rohidi: UI-Press
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, L. J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Rosdakarya
- Mukarom, Z dan M.W. Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik: Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Muluk, M. R. K. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing
- Nazir. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Rogers, E. M. 1971. *Diffusion Of Innovations*. New York: Free Press
- Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial Cetakan ke-1*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, L. P. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sulistyo, Basuki. 2009. *Pengantar Ilmu Perpustakaan*. Jakarta: Universitas Terbuka
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sutarno. 2012. *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga
- Usman, H dan P.S. Akbar. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Yogyakarta: ANDI

Wijaya, Hengky. 2016. *Metodologi Penelitian Pendidikan Teologi*. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray

Buku Terbitan Lembaga

Lembaga Administrasi Negara. 2014. *Handbook Inovasi Administrasi Negara*. Jakarta: Pusat INTAN-DIAN-LAN

Dinas Kominfo Kabupaten Malang. 2017. *Statistik Pembangunan Daerah Kabupaten Malang Tahun 2016 Edisi 2017*. Malang: Kominfo Kabupaten Malang

Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. 2018. *Kabupaten Malang Dalam Angka 2018*. Malang: BPS Kabupaten Malang

Supriyanto, E., Sugiyanti, S. 2001. *Operasionalisasi Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara

Universitas Jember. 2016. *Pedoman Karya Tulis Ilmiah*. Jember: UPT Penerbitan Universitas Jember

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009. *Pelayanan Publik*. 18 Juli 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112. Jakarta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013. *Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*. 24 Desember 2013. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2013 Nomor 232. Jakarta

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2009. *Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan Secara Nasional*. 19 Juni 2009. Jakarta

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014. *Pedoman Inovasi Pelayanan Publik*. 17 Oktober 2014. Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1715

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003. *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 10 Juli 2003. Jakarta

Peraturan Bupati Malang Nomor 38 Tahun 2016. *Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil*. 15 September 2016. Berita Daerah Kabupaten Malang Tahun 2016 Nomor 11 Seri C.

Jurnal

Hilda, Nurul. 2014. Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen publik*. Vol (2): 1

Anggraeny, Cindy. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas jagir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol. (1): 1

Skripsi

Kamila, Dhia Atika. 2017. Inovasi Pelayanan e-KTP Melalui Program Pelanduk Cepat (Pelayanan Kependudukan Cetak di Tempat) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Situbondo. *Skripsi*. Universitas Jember: Ilmu Administrasi Negara

Aulia, Nur Fauziah. 2018. Inovasi Program Gampil (Gesit, Aktif, Merakyatnya Dispenduk Capil) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, Kelurahan Purwantoro dan Kelurahan Klojen Kota Malang). *Skripsi*. Universitas Brawijaya: Ilmu Administrasi Publik

Internet

Dewantara, Debyawan. 2018. Kemendagri Puji Inovasi Kabupaten Malang, Balitbangda Siap Pertahankan Juara di Ajang IGA 2018. <http://m.jatimtimes.com/baca/179589/20180924/195600/kemendagri-puji-inovasi-kabupaten-malang-balitbangda-siap-pertahankan-juara-di-ajang-iga-2018.html>. [Diakses pada 26 Februari 2019].

Lubis, Abdul. L. 2018. Proyeksi Tahun 2018 Serta Evaluasi dan Refleksi 2017 Ombudsman RI. <https://law-justice.co/proyeksi-tahun-2018-serta-evaluasi-dan-refleksi-2017-ombudsman-ri-.html>. [Diakses pada 26 November 2018].

Nana, Dede. 2018. 2 Tahun Dispendukcapil Kabupaten Malang Raih Pelayanan Publik Terbaik, Ini Rahasiannya.

<https://jatimtimes.com/baca/165793/20180125/164345/2-tahun-dispendukcapil-kabupaten-malang-raih-pelayanan-publik-terbaik-ini-rahasiannya>. [Diakses pada 26 Februari 2019].

www.malangkab.bps.go.id [Diakses pada 28 November 2018].

www.ombudsman.go.id [Diakses pada 28 November 2018].



Lampiran 6.1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

A. Pertanyaan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

1. Bagaimana proses pelayanan sebelum adanya program Jebol Anduk?
2. Apa itu Jebol Anduk?
3. Bagaimana awal terbentuknya inovasi pelayanan Jebol Anduk ini?
4. Siapa yang mencetuskan pertama kali program ini?
5. Sejak kapan program ini dijalankan?
6. Adakah peraturan khusus yang mengatur terkait inovasi pelayanan Jebol Anduk ini?
7. Apakah tujuan dan manfaat dibuatnya inovasi pelayanan Jebol Anduk ini ?
8. Apa kelebihan dan kekurangan dari pelayanan Jebol Anduk ini ?

B. Pertanyaan kepada Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Apa itu Jebol Anduk?
2. Siapa saja sasaran dari inovasi pelayanan Jebol Anduk ini ?
3. Siapa saja yang bertugas pada saat pelayanan Jebol Anduk ini ?
4. Apa kelebihan dan kekurangan dari pelayanan Jebol Anduk ini ?
5. Apakah tujuan dan manfaat dari adanya program Jebol Anduk ini ?
6. Apakah dengan adanya program Jebol Anduk kepemilikan dokumen kependudukan dapat mencapai target ?
7. Bagaimana proses pelayanan melalui inovasi Jebol Anduk ?
8. Berapa lama waktu penyelesaian dokumen kependudukan sebelum dan sesudah adanya inovasi pelayanan Jebol Anduk ini ?
9. Apakah inovasi pelayanan Jebol Anduk dilaksanakan secara rutin ?

10. Rutinnya inovasi pelayanan Jebol Anduk seperti apa?
11. Kecepatan dan kemudahan dalam inovasi pelayanan Jebol Anduk diwujudkan seperti apa?
12. Bagaimana bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memperkenalkan inovasi pelayanan Jebol Anduk kepada masyarakat ?
13. Bagaimana cara melakukan koordinasi dengan pihak desa terkait akan terselenggaranya pelayanan Jebol Anduk?
14. Apa saja hambatan dalam pelaksanaan pelayanan Jebol Anduk ini ?

C. Pertanyaan kepada Kepala Seksi Inovasi Pelayanan

1. Apa itu Jebol Anduk?
2. Siapa saja sasaran dari inovasi pelayanan Jebol Anduk ini ?
3. Siapa saja yang bertugas pada saat pelayanan Jebol Anduk ini ?
4. Apa kelebihan dan kekurangan dari pelayanan Jebol Anduk ini ?
5. Apakah tujuan dan manfaat dari adanya program Jebol Anduk ini ?
6. Apakah dengan adanya program Jebol Anduk kepemilikan dokumen kependudukan dapat mencapai target ?
7. Bagaimana proses pelayanan melalui inovasi Jebol Anduk ?
8. Berapa lama waktu penyelesaian dokumen kependudukan sebelum dan sesudah adanya inovasi pelayanan Jebol Anduk ini ?
9. Apakah inovasi pelayanan Jebol Anduk dilaksanakan secara rutin ?
10. Rutinnya inovasi pelayanan Jebol Anduk seperti apa?
11. Kecepatan dan kemudahan dalam inovasi pelayanan Jebol Anduk diwujudkan seperti apa?
12. Bagaimana bentuk sosialisasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam memperkenalkan inovasi pelayanan Jebol Anduk kepada masyarakat ?
13. Bagaimana cara melakukan koordinasi dengan pihak desa terkait akan terselenggaranya pelayanan Jebol Anduk?

14. Apa saja hambatan dalam pelaksanaan pelayanan Jebol Anduk ini ?

D. Pertanyaan kepada Petugas teknis pelayanan Jebol Anduk

1. Berapa lama waktu penyelesaian dokumen kependudukan sebelum dan sesudah adanya inovasi pelayanan Jebol Anduk ini ?
2. Bagaimana proses pelayanan melalui inovasi Jebol Anduk ?
3. Apakah inovasi pelayanan Jebol Anduk dilaksanakan secara rutin ?
4. Kecepatan dan kemudahan dalam inovasi pelayanan Jebol Anduk diwujudkan seperti apa?
5. Apa saja kendala pada saat pelaksanaan pelayanan Jebol Anduk ini?
6. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut ?
7. Apakah sarana dan prasarana tercukupi untuk pelayanan Jebol Anduk ini ?
8. Bagaimana peran desa pada saat pelaksanaan pelayanan Jebol Anduk?

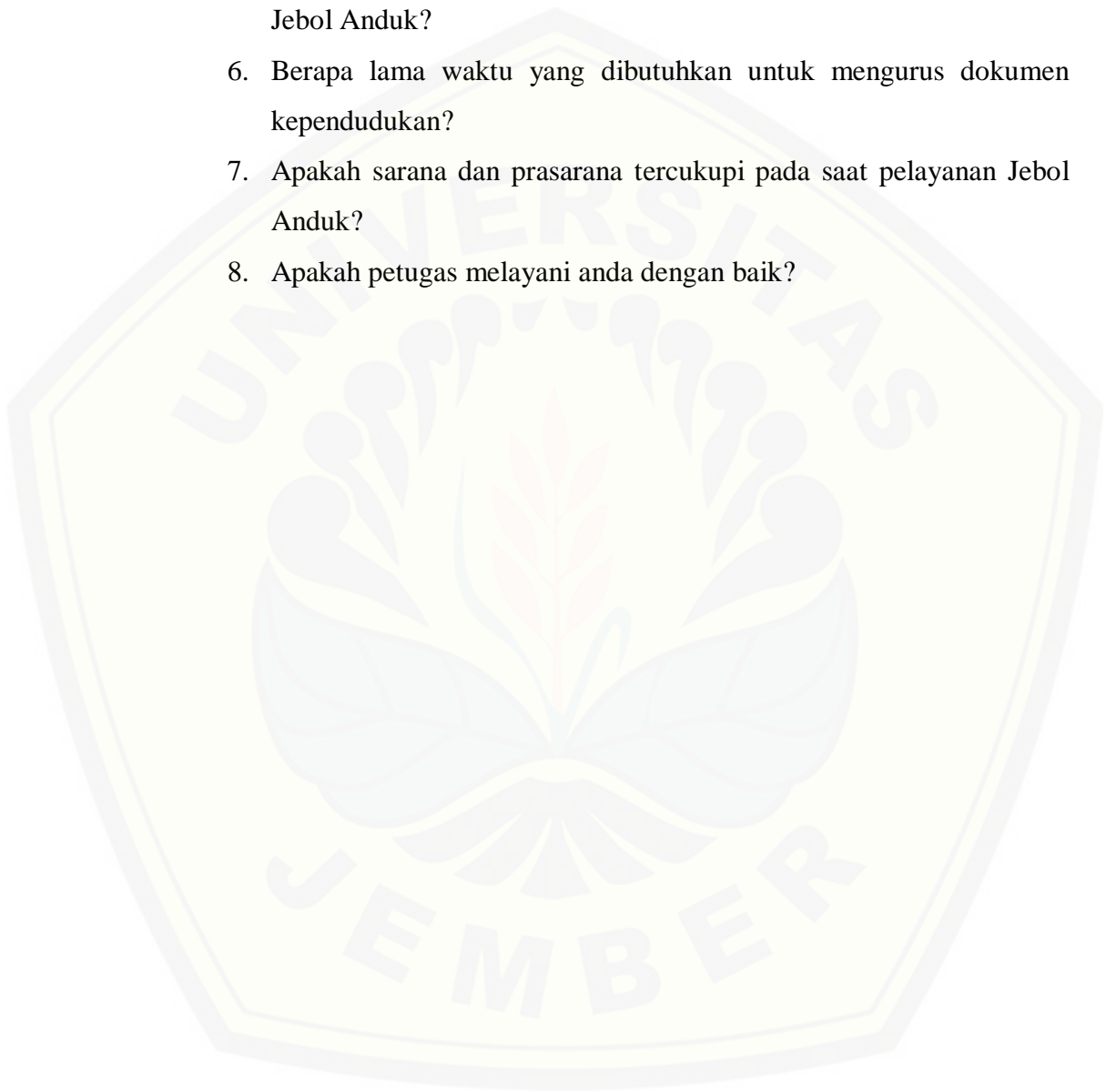
E. Pertanyaan Kepada Perangkat Desa

1. Bagaimana cara melakukan koordinasi antara pihak desa dengan dispendukcapil terkait akan terselenggaranya pelayanan Jebol Anduk?
2. Apakah sebelum pelayanan Jebol Anduk dilaksanakan sosialisasi oleh pihak dispendukcapil?
3. Bagaimana bentuk sosialisasi yang dilakukan?
4. Mengundang siapa saja dalam proses sosialisasi tersebut?
5. Bagaimana peran pihak desa pada saat pelaksanaan pelayanan Jebol Anduk?
6. Apakah adanya inovasi pelayanan Jebol Anduk dapat memberikan manfaat kepada masyarakat?

F. Pertanyaan Kepada Masyarakat pengguna Layanan Inovasi Jebol Anduk

1. Bagaimana anda mengetahui bahwa ada pelayanan Jebol Anduk?
2. Bagaimana pendapat anda tentang pelayanan Jebol Anduk?

3. Apakah dengan adanya pelayanan Jebol Anduk semakin mempermudah anda untuk mendapatkan dokumen kependudukan?
4. Bagaimana proses pelayanan melalui inovasi Jebol Anduk?
5. Apa saja perbedaan pelayanan sebelum dan sesudah adanya inovasi Jebol Anduk?
6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen kependudukan?
7. Apakah sarana dan prasarana tercukupi pada saat pelayanan Jebol Anduk?
8. Apakah petugas melayani anda dengan baik?



Lampiran 6.2 Surat ijin penelitian dari lembaga penelitian dan pengabdian kepada masyarakat Universitas Jember

 **KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI, DAN PENDIDIKAN TINGGI**
UNIVERSITAS JEMBER
LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Kalimantan 37 Jember, Telp (0331) 337818, 339385 Fax (0331) 337818
Email : penelitian.lp2m@unej.ac.id-pengabdian.lp2m@unej.ac.id

Nomor : 666 /UN25.3.1/LT/2019
Perihal : Permohonan Ijin Melaksanakan Penelitian

21 Februari 2019

Yth. Kepala
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Malang
Di
Malang

Memperhatikan surat dari Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember nomor 733/UN25.1.2/LT/2019 tanggal 20 Februari 2019 perihal Permohonan Ijin Penelitian,

Nama : Linda Nur Aini
NIM : 150910201005
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Alamat : Jl. Belitung Raya No.29 Sumbersari-Jember
Judul Penelitian : "Inovasi Proses Pelayanan Kependudukan Melalui *Jebol Anduk* di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang"
Lokasi Penelitian : Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
Lama Penelitian : 3 Bulan (22 Februari-30 Mei 2019)

maka kami mohon dengan hormat bantuan Saudara untuk memberikan ijin kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk melaksanakan kegiatan penelitian sesuai dengan judul tersebut diatas.

Demikian atas perhatian dan perkenannya disampaikan terima kasih.


Agus Susanto, M.Pd.
NIP. 196306161988021001

Tembusan Yth
1. Kepala Dispendukcapil Kab. Malang;
2. Dekan FISIP Universitas Jember;
3. Mahasiswa ybs; ✓
4. Arsip.

 **KAN**
CERTIFICATE NO : QMS-173

Lampiran 6.3 Surat rekomendasi dari Bakesbangpol

**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG**
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. KH. Agus Salim No. 7 Telp. (0341) 366260 Fax. (0341) 366260
Email: bakesbangpol@malangkab.go.id - Website: <http://www.malangkab.go.id>
MALANG-65119

SURAT KETERANGAN
NOMOR : 072/ 633 /35.07.207/2019
Untuk melakukan Survey/Research/Penelitian/KKN/PKL/Magang

Menunjuk : Surat dari Ketua Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jember Nomor: 666/UN25.3.1/LT/2019 Tanggal: 21 Februari 2019
Perihal: Ijin Penelitian


Dengan ini Kami **TIDAK KEBERATAN** dilaksanakan Ijin Penelitian oleh;

Nama / Instansi : Linda Nur Aini
Alamat : JL. Kalimantan 37 Jember
Thema/Judul/Survey/Research : Inovasi Proses Pelayanan Kependudukan Melalui Jebol Anduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
Daerah/tempat kegiatan : Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
Lamanya : 22 Februari - 30 Mei 2019
Pengikut :
Dengan Ketentuan :

1. Mentaati Ketentuan - Ketentuan / Peraturan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat supaya melapor kepada Pejabat Setempat
3. Setelah selesai mengadakan kegiatan harap segera melapor kembali ke Bupati Malang Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Malang
4. Surat Keterangan ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut diatas

Malang, 27 Februari 2019

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN MALANG
Sekretaris


GATOT YUDHA SETIAWAN, AP., MM
Pembina Tingkat I
NIP. 19740326 199311 1 001

Tembusan :
Yth. Sdr.

1. Ketua Lembaga Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Jember;
2. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Malang;
3. Mhs/Ybs;
4. Arsip.

Lampiran 6.4 Surat keterangan selesai penelitian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
JL. TRUNOJOYO Telp (0341) 399744 Fax : 0341 399744
Website : www.malangkab.go.id - email: dispenduk@malangkab.go.id
KEPANJEN

Nomor : 800/1435.07.107/2019
Sifat : -
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Penelitian

Malang, 08 Mei 2019
Kepada
Yth.Sdr. Dekan I Fakultas Ilmu Sosial Dan
Ilmu politik Universitas Jember
di -
KEPANJEN

Berkenaan dengan surat Saudara Nomor : 66/UN25.3.1/LT/2019 tanggal 21 Februari 2019 perihal dimaksud pada pokok surat, bersama ini kami memberitahukan bahwa pada prinsipnya kami menyetujui menerima penelitian Inovasi Proses Pelayanan Kependudukan melalui Jebol Anduk, atas nama sebagai berikut :

NAMA	FAKULTAS	NIM	UNIVERSITAS
LINDA NUR AINI	Ilmu Sosial dan Ilmu Politik	150910201005	Universitas Jember

Adapun ketentuan lain untuk Penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah sebagai berikut :

1. Penempatan diatur oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
2. Tidak mengganggu aktivitas kerja
3. Memenuhi peraturan/persyaratan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Demikian untuk menjadikan periksa.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG


Dr. Ir. SRI MEICHARINI, M.M
Pembina Utama Muda
NIP: 19600524 198603 2 006

Lampiran 4.1 Keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tentang program *Jebol Anduk*



Memperhatikan : DPA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Malang Nomor :
930/43./DPA/35.07.119/2016 tanggal 1 Januari
2016

MEMUTUSKAN

Menetapkan

- Kesatu** : Membentuk Panitia Pelaksanaan Kegiatan Jemput Bola (Jebolanduk) Administrasi Kependudukan yang nama namanya tercantum dalam Lampiran Surat Keputusan;
- Kedua** : Panitia bertugas melaksanakan kegiatan jemput bola administrasi Kependudukan yang mempunyai tugas :
1. Menverifikasi berkas/data yang masuk ;
 2. Mengentri data pemohon yang telah sesuai dengan persyaratan;
 3. Mencetak Dokumen Kependudukan yang telah selesai diverifikasi;
 4. Menyebarkan Dokumen Kependudukan kepada pemohon/masyarakat;
 5. Melaporkan hasil yang telah tercetak kepada pimpinan;
- Ketiga** : Biaya yang timbul akibat pelaksanaan Surat Keputusan ini di bebaskan pada DPA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
- Keempat** : Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal di tetapkan, dengan ketentuan bilamana hari terdapat kekeliruan akan di perbaiki sebagaimana mestinya serta berikan kepada yang bersangkutan untuk dilakanakan dengan penuh tanggung jawab.

DITETAPKAN DI : KEPANJEN

PADA TANGGAL : 2 Januari 2016

**KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG**



PURNADI, SH.M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19600508 198603 1 021

Lampiran 4.2 Surat tugas pelaksana teknis pelayanan *Jebol Anduk*



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Trunojoyo Telp. 0341-399744, Fax : 0341-399744

Website : www.malangkab.go.id - email : dispendukcupil@malangkab.go.id

KEPANJEN - 65163

SURAT TUGAS

Nomor : 094/1078/35.07.107/2019

DASAR : 1. Peraturan Daerah Nomor 48 Tahun 2012 tentang Organisasi Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang ;

MENUGASKAN :

KEPADA :

Nama	: Drs. EDY SUSANTO, M.Si
Pangkat/Gol	: Pembina Tingkat I/IV-b
NIP	: 19611023 198401 1 002
Jabatan	: Sekretaris
Nama	: Drs. SHIRATH AZIEZ, M.Si
Pangkat/Gol	: Pembina/IV-a
NIP	: 19670421 199202 1 001
Jabatan	: Kabid Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
Nama	: ABDUL ROKHIM, S.Sos. MM
Pangkat/Gol	: Pembina/IV-a
NIP	: 19630518 198603 1 011
Jabatan	: Kabid Pelayanan Pencatatan Sipil
Nama	: SITI ISTOVA AGUSTINA, SE.MM
Pangkat/Gol	: Pembina/IV-a
NIP	: 19710809 199602 2 001
Jabatan	: Kabid Pelayanan Pendaftaran Penduduk
Nama	: WAHJUNING HAPSARI
Pangkat/Gol	: Penata Tingkat I/III-d
NIP	: 19640409 198603 2 016
Jabatan	: Kasi Kelahiran
Nama	: SUYANTO, S.AP
Pangkat/Gol	: Penata Tingkat I/III-d
NIP	: 19680402 199203 1 009
Jabatan	: Kasi Tata Kelola dan SDM TIK
Nama	: FANDI ACHMAD
Pangkat/Gol	: Penata Muda /III-a
NIP	: 19870718 200904 1 001
Jabatan	: Staf
Nama	: ANGGA HALEN HERMAWAN A.Md
Pangkat/Gol	: Pengatur /II-c
NIP	: 19890818 201504 1 002
Jabatan	: Staf
Nama	: IIN DWI ASTUTIK
Pangkat/Gol	: Pengatur Muda Tingkat I/II-b
NIP	: 19830108 201001 2 001
Jabatan	: Staf



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

Jalan Trunojoyo Telp. 0341-399744, Fax : 0341-399744
Website : www.malangkab.go.id – email : dispendukcapil@malangkab.go.id
KEPANJEN – 65163

Nomor : 094/ /35.07.107/2019
Lembar ke :

SURAT PERINTAH PERJALANAN DINAS
(SPPD)

1.	Pejabat yang Memberi Perintah	: Kepala Dinas
2.	Nama Pegawai yang diperintah	: Drs. EDY SUSANTO, M.Si
3.	a. Pangkat dan Golongan b. Jabatan c. Tingkat Menurut peraturan perjalanan	: Pembina Tingkat I/IV-b : Sekretaris : Perjalanan Biasa
4.	Maksud Perjalanan Dinas	: Melaksanakan Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 09 Maret 2019 bertempat di Desa Kademangan Kecamatan Pagelaran
5.	Alat Angkut yang dipergunakan	: Darat
6.	a. Tempat Berangkat b. Tempat Tujuan	: Kepanjen : Pagelaran
7.	a. Lamanya Perjalanan b. Tanggal Berangkat c. Tanggal Harus Kembali	: 1 (Satu) Hari : 09 Maret 2019 : 09 Maret 2019
8.	Pengikut	: Terlampir
9.	Pembebanan Anggaran a. Instansi b. Mata Anggaran	: : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten : Malang : D A U
10.	Keterangan Lain-lain	:

Kepanjen, Maret 2019

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG



Dr. Ir. SRI MECHARINI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19600524 198603 2 006

Nama : NANDA
Pangkat/Gol : -
NIP : -
Jabatan : Staf

Nama : FAUZI
Pangkat/Gol : -
NIP : -
Jabatan : Staf

Nama : JOSUA
Pangkat/Gol : -
NIP : -
Jabatan : Staf

Nama : EKA SITTA
Pangkat/Gol : -
NIP : -
Jabatan : Staf

Nama : YUSUF
Pangkat/Gol : -
NIP : -
Jabatan : Staf

Nama : ANTOK
Pangkat/Gol : -
NIP : -
Jabatan : Staf

Nama : SUJIANTO
Pangkat/Gol : -
NIP : -
Jabatan : Staf

Nama : NUGROHO
Pangkat/Gol : -
NIP : -
Jabatan : Staf

Nama : KOKO
Pangkat/Gol : -
NIP : -
Jabatan : Staf

UNTUK : Melaksanakan Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil, tanggal 09 Maret 2019 bertempat di Desa Kademangan Kecamatan Pagelaran

Sesuai prosedur, setelah melaksanakan kegiatan dimaksud agar melaporkan hasilnya kepada Kepala Dinas.

Demikian untuk dilaksanakan dengan penuh tanggung jawab.
Dikeluarkan di: Kapanjen

Pada tanggal : 09 Maret 2019

KEMINTAN
KABUPATEN MALANG
KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG
Dr. Ir. SRI MEICHARINI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19600524 198603 2 006

Lampiran 4.3 Jadwal pelayanan inovasi *Jebol Anduk* 2019

PROGRAM JEBOL ANDUK		RENCANA KEGIATAN		POTENSI BELUM RAKAM	Hari	TAMGGA	
KECAMATAN	DESA	KECAMATAN	DESA				
DINAS KEPENDUKUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. MALANG PROGRAM JEBOL ANDUK Pelayanan Administrasi Sependudukan: - Pelayanan Perolehan KTP-EL - Pelayanan Penerbitan KTP-EL - Pelayanan Penerbitan KIA - Pelayanan Penerbitan Kartu Keluarga - Pelayanan Penerbitan Surat Pindah - Pelayanan Penerbitan Akta Kelahiran - Pelayanan Penerbitan Akta Kematian - Pelayanan Penerbitan Akta Perkawinan - Sosialisasi Pelaksanaan Pelayanan administrasi kependudukan	1	TUREN	1	SAWARAN	798	JUMAT	04 Januari 2019
	2	PAGAR	2	SUMBERMANUNGULOH	755	RABU	15 Januari 2019
	3	DONOMULYO	3	TEMPURSAR	533	RABU	23 Januari 2019
	4	KALIPARE	4	MENTARAMAN	386	KAMIS	24 Januari 2019
	5	PAKISAJI	5	KALIPARE	2.584	RABU	20 Februari 2019
	6	TUMPANG	6	PAKISAJI	500	RABU	27 Februari 2019
	7	PAGELARAN	7	NGHGIT	500	SABTU	02 Maret 2019
	8	DAU	8	BENJOR	234	MINGGU	03 Maret 2019
	9	NGANTANG	9	PAKISAJI	443	KAMIS	06 Maret 2019
	10	JABUNG	10	PAKISAJI	632	SABTU	09 Maret 2019
	11	PONCOKUSUMO	11	PAKISAJI	605	MINGGU	10 Maret 2019
	12	WALAK	12	PAKISAJI	264	RABU	13 Maret 2019
	13	KARAHIPLOSO	13	PAKISAJI	337	KAMIS	14 Maret 2019
	14	BULULAWANG	14	PAKISAJI	1.021	SABTU	16 Maret 2019
	15		15	PAKISAJI	914	MINGGU	17 Maret 2019
	16		16	PAKISAJI	504	SABTU	20 Maret 2019
	17		17	PAKISAJI	622	MINGGU	21 Maret 2019
	18		18	PAKISAJI	376	RABU	23 Maret 2019
	19		19	PAKISAJI		KAMIS	24 Maret 2019
	20		20	PAKISAJI		MINGGU	27 Maret 2019
	21		21	PAKISAJI		RABU	28 Maret 2019
	22		22	PAKISAJI		KAMIS	30 Maret 2019
	23		23	PAKISAJI		SABTU	31 Maret 2019
	24		24	PAKISAJI		MINGGU	02 April 2019
	25		25	PAKISAJI		SELASA	04 April 2019
	26		26	PAKISAJI		KAMIS	06 April 2019
	27		27	PAKISAJI		SABTU	07 April 2019
	28		28	PAKISAJI		MINGGU	08 April 2019

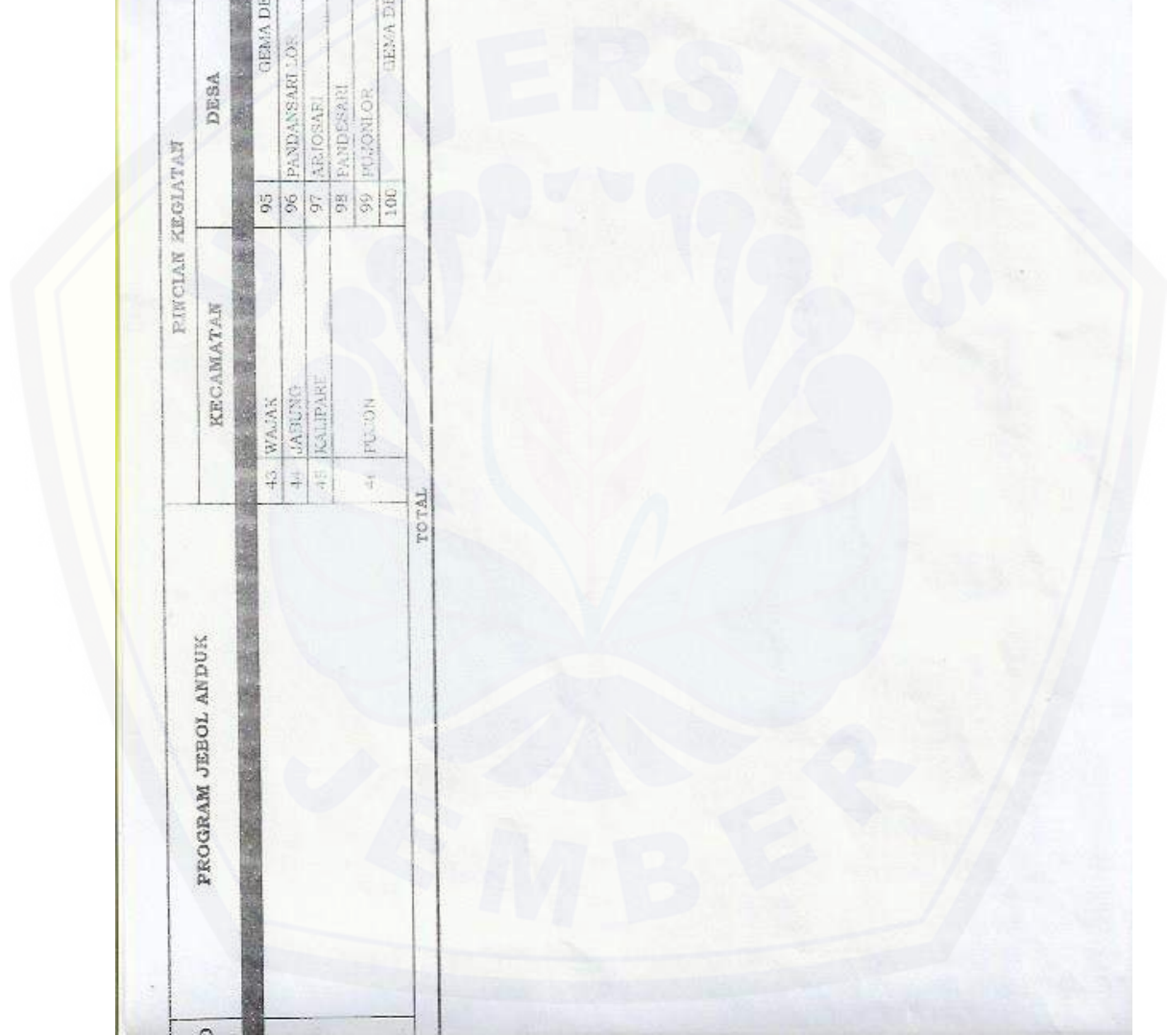
PROGRAM JEBOL ANDUK	RINCIAN KEGIATAN		POTENSI BELUM RAKAM	Hari	TAKGGA
	KECAMATAN	DESA			
15	KROMENGAN	29 PENWEN	251	SELASA	30 April 2019
		30 JATKERTO	829	KAMIS	02 Mei 2019
16	TAJINAN	31 REANGREJO	526	SABTU	04 Mei 2019
		GEMA DESA		SABTU	19 Juni 2019
		33 TANGKILSARI	381	KAMIS	20 Juni 2019
17	PAGAK	34 GURUNGRONGGO	480	SABTU	21 Juni 2019
		35 SUMBERKERTO	730	RAJU	26 Juni 2019
18	DAMPTI	36 TLOGOREJO	842	KAMIS	27 Juni 2019
		37 CAMPONGAN	956	SAPTA	29 Juni 2019
19	GONDANGLEGI	GEMA DESA		RAJU	03 Juli 2019
		39 MAJANGTENGGAH	1.330	KAMIS	04 Juli 2019
20	SUMBERPECUNG	40 BUMIREJO	1.632	SABTU	05 Juli 2019
		41 SUKOSARI	340	RAJU	19 Juli 2019
21	BANTUR	42 SEPANJANG	1307	KAMIS	11 Juli 2019
		43 JATIGUWI	812	SABTU	13 Juli 2019
22	GEDANGAN	GEMA DESA		RAJU	17 Juli 2019
		45 REJOYOSO	1508	KAMIS	18 Juli 2019
23	BANGUNREJO	46 BANGUNREJO	1.545	SABTU	20 Juli 2019
		47 PRINGGONDANI	1.618	RAJU	24 Juli 2019
24	KALIPARE	48 GAJAHREJO	951	KAMIS	25 Juli 2019
		49 SINDUREJO	1.085	RAJU	31 Juli 2019
25	KALIPARE	50 SUMBERREJO	1547	KAMIS	01 Agustus 2019
		51 HRMULYO	534	SABTU	03 Agustus 2019
26	KALIPARE	GEMA DESA		RAJU	07 Agustus 2019
		53 KARANGDUREN	621	RAJU	21 Agustus 2019
27	KALIPARE	GEMA DESA		RAJU	28 Agustus 2019
		55 GLANGGANG	365	KAMIS	29 Agustus 2019
28	SUMBERMANJINGWETAN	GEMA DESA		RAJU	04 September
		57 NGADAS	185	KAMIS	05 September
29	SUMBERMANJINGWETAN	GEMA DESA		SABTU	07 September
		58 SUMBERPETUNG	1284	SABTU	11 September
30	SUMBERMANJINGWETAN	GEMA DESA		RAJU	12 September
		60 SUDOASRI	408	KAMIS	12 September
31	ARGOTIRTO	61 ARGOTIRTO	1.168	SABTU	14 September

PROGRAM JEBOL ANDUK	PILIHAN KEGIATAN		POTENSI BELUM RAKAM	Hari	TANGGA
	KECAMATAN	DESA			
29	KEPASJEN	62	GEMA DESA	RABU	18 September 2011
		63	JATREJOCSO	KAMIS	19 September 2011
30	LAWANG	64	KALIREJO	SABTU	21 September 2011
		65	SUMBERPUJONG	RABU	25 September 2011
31	NGAJUM	66	KRANGGAN	KAMIS	26 September 2011
		67	BABADAN	SABTU	28 September 2011
32	KABANGPELOSO	68	GEMA DESA	RABU	02 Oktober 2011
33	BULULAWANG	69	LUMBANGSARI	KAMIS	03 Oktober 2011
		70	UNDAAN	SABTU	05 Oktober 2011
34	TUREN	71	TALANGSUKO	RABU	09 Oktober 2011
		72	BUNUTWETAN	KAMIS	10 Oktober 2011
35	PAKIS	73	KEDUNGREJO	SABTU	12 Oktober 2011
		74	GEMA DESA	RABU	16 Oktober 2011
36	AMPELGADING	75	LEBAKHARJO	KAMIS	17 Oktober 2011
		76	SONOWANGI	SABTU	19 Oktober 2011
37	KASEMBON	77	MULYGASRI	RABU	23 Oktober 2011
		78	PAI	KAMIS	24 Oktober 2011
38	SINGOSARI	79	WONOAGUNG	SABTU	26 Oktober 2011
		80	BAYEM	RABU	30 Oktober 2011
39	TIRTOYUDO	81	TOYOMARTO	KAMIS	31 Oktober 2011
		82	KLAMPOK	SABTU	02 Nopember 2011
40	TUMPANG	83	GEMA DESA	RABU	06 Nopember 2011
		84	PURWODADI	KAMIS	07 Nopember 2011
41	WAGUR	85	PLUHARJO	SABTU	13 Nopember 2011
		86	LAMANSATRIAN	RABU	14 Nopember 2011
42	WONOSARI	87	TULUSDESAR	KAMIS	15 Nopember 2011
		88	WRINGINSONGO	SABTU	20 Nopember 2011
43	WONOSARI	89	GEMA DESA	RABU	21 Nopember 2011
		90	JEDONG	KAMIS	23 Nopember 2011
44	WONOSARI	91	PLANDI	SABTU	27 Nopember 2011
		92	SUMBERDEM	RABU	28 Nopember 2011
45	WONOSARI	93	KLUWUT	KAMIS	30 Nopember 2011
		94	SUMBERTEMPUR	SABTU	04 Desember 2011


PROGRAM JEBOL ANDUK	PIWCIAN KEGIATAN		POTENSI BELUM RAKAM	Hari	TANGG	
	KECAMATAN	DESA				
	43. WAJAK	95 GEMA DESA		RABU	05 Desember	
	44. JABUNG	96 PANDANSARI LOR	406	KAMIS	07 Desember	
	45. KALIPARE	97. ARIOSARI		952	RABU	11 Desember
		98. PANDANSARI		859	KAMIS	12 Desember
	44. PUCUN	99. PUCUNLOR		580	SABTU	14 Desember
TOTAL			62.536	RABU	18 Desember	

Malang, Februari 2019
 Retasis Dinas
 Kependudukan dan Pencatatan Sipil
 Kabupaten Malang

Dr. EDY SUSANTO, M.Si.
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19611023 198401 1 002



Lampiran 4.4 Surat undangan sosialisasi pelayanan *Jebol Anduk* di Desa Kademangan

**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG**
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
Jl. Trunojoyo - Kepanjen Telp. (0341) 394100, Fax (0341) 399744
Website : <http://www.malangkab.go.id>- Email : dispenduk@malangkab.go.id
KEPANJEN6 5 1 6 3

Kepanjen, 18 Februari 2019

Nomor : 094/ 521 /35.07.107/ 2019
Sifat : Segera
Lampiran : -
Perihal : Pelaksanaan Sosialisasi Inovasi Pelayanan Kebijakan Kependudukan

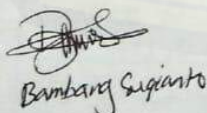
Kepada
Yth. Sdr.CAMAT PAGELARAN
di.
PAGELARAN

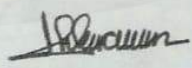
Dalam rangka mendukung pelaksanaan program kegiatan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Tahun Anggaran 2019 untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat di harapkan Saudara menginformasikan kepada Kepala Desa terkait agar menghadirkan/ mengundang perangkat desa, ketua RT, RW, pengurus karangtaruna dan TP PKK , Ketua IGTKI, Ketua IGRA dan Ketua HIMPAUDI desa sejumlah 52 orang guna mengikuti kegiatan Sosialisasi Inovasi Pelayanan Kebijakan Kependudukan dan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 13 Tahun 2018 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2009 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan yang akan dilaksanakan besok pada :

Hari : Senin, 25 Februari 2019
Pukul : 09.00 (WIB) s/d selesai
Tempat : Balai Desa Kademangan Kecamatan Pagelaran

Demikian untuk menjadikan maklum dan atas perhatiannya serta kerjasamanya dan disampaikan terima kasih.

KEPALA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALANG


Bambang Sugianto


Dr.Ir. SRI MEICHARINI, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19600524 198603 2 006

Tembusan :
Yth. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
(sebagai laporan);

Lampiran 4.5 Daftar hadir peserta sosialisasi pelayanan *Jebol Anduk* di Desa Kademangan

DAFTAR HADIR

Hari/ Tanggal : Senin, 25 Februari 2019
 Acara : Sosialisasi Inovasi Pelayanan Kebijakan Kependudukan
 Waktu : 09.00 WIB s/d Selesai
 Tempat : Balai Desa Kademangan Kecamatan Pagelaran

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	M. AMUL WAFA	KESRA	1
2	Effendi	K. 10	2
3	SUTIRNTO	RT	3
4	Simin	RT 26	4
5	Musyadri	RT 05	5
6	Moh. Rohi	Kar	6
7	TESUHI BP	RT 08	7
8	Supardi	RT. 12	8
9	SUHARDI	K. Pelayanan	9
10	RATNINGSO	RT 05	10
11	SRIBANSON	Peraylat	11
12	TUKIRIN	-	12
13	AALI	RT 15	13
14	Kabul & Sunik	Perangout	14
15	Bambang	RT 22	15
16	SUNARIYO	RT. 03	16
17	Supriatin	PKK	17
18	Ika Wijanti	Kader	18
19	SUWANA	KRT	19
20	MITO	K RT	20
21	SUDOKO	RT 02	21
22	SURIYAH	WIL 16RA PM	22
23	MISIYANTI		23
24	KAMARZ	R.T. 24	24
25	Slamet d.	RT	25
26	SULTAN S.	RT	26
27	BUWALAM	RT 27	27
28	SUGIONO	RT. 10	28
29	SUPONO	RT. 13	29
30			30

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	2	3	4
31	Sudarminto	Kumprub	31 [Signature]
32	Fathul Kholim	kecamatan	32 [Signature]
33	DANA		33 [Signature]
34	Desi p. wati	Rt. 16	34 [Signature]
35	Sukir	RT 21	35 [Signature]
36	Suyono	RT. 23.	36 [Signature]
37	ADISUCIPTO	RT. 18	37 [Signature]
38	RAKUS KARIADI	RT 17	38 [Signature]
39	LALAPUL MAFUPAH	16TKI	39 [Signature]
40	M. SUZADI	JEPANGLET DESA	40 [Signature]
41	gri wahyaning	PKS	41 [Signature]
42	Sugiono	KASUM	42 [Signature]
43	JUHARWA J.	BAYAN	43 [Signature]
44	M. JAENURI	KAMITWD	44 [Signature]
45	Driatmo	RT 14	45 [Signature]
46	ARIS	RT 101	46 [Signature]
47	HARIGUNO	RT. 11	47 [Signature]
48	Suganto	RT 27	48 [Signature]
49	Diono		49 [Signature]
50	Yogi		50 [Signature]
51	Pambay Iswanto		51 [Signature]
52	Tias D R		52 [Signature]

MALANG, 25 Februari 2019
PPTK

DYAH KUSUMA HASTUTI, SH
Pembina
Nip.19710218 199703 2 005

Lampiran 6.5 Dokumentasi penelitian



Wawancara dengan Ibu Diah selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan



Wawancara dengan Ibu Disi selaku Kepala Seksi Inovasi Pelayanan



Wawancara dengan Bapak Rokhim selaku Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil



Wawancara dengan Bapak Shiratz selaku Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan



Wawancara dengan Bapak Syamsul Amir selaku operator pelayanan



Wawancara dengan Bapak Suyanto selaku pelaksana teknis pelayanan Jebol Anduk



Wawancara dengan Bapak Abdul Bakhri selaku perangkat Desa Kademangan

Wawancara bersama warga pengguna pelayanan inovasi *Jebol Anduk*



Digital Repository Universitas Jember

Dokumentasi Pelaksanaan Pelayanan Inovasi *Jebol Anduk* di Desa Kademangan



Dokumentasi pelaksanaan sosialisai pelayanan *Jebol Anduk* di Desa Kademangan



