

INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI

KEPENDUDUKAN

**(Studi pada Program “Jebol Anduk” di Dinas Kependudukan
dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi

Universitas Brawijaya

NIKE HELNY RIZKY EKA PUTRI A

NIM. 135030101111084



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2017



TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah berhasil dipertahankan dihadapan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya pada :

Hari : Kamis
 Tanggal : 8 Juni 2017
 Waktu : 09.00 - 10.00 WIB

Sebuah skripsi

Oleh : Nike Helny Rizky Eka Putri Ayuningsih
 Judul : Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi pada Program “ Jebol Anduk” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)

Dan telah dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS
 NIP. 19691002 1 199802 1 001

Anggota

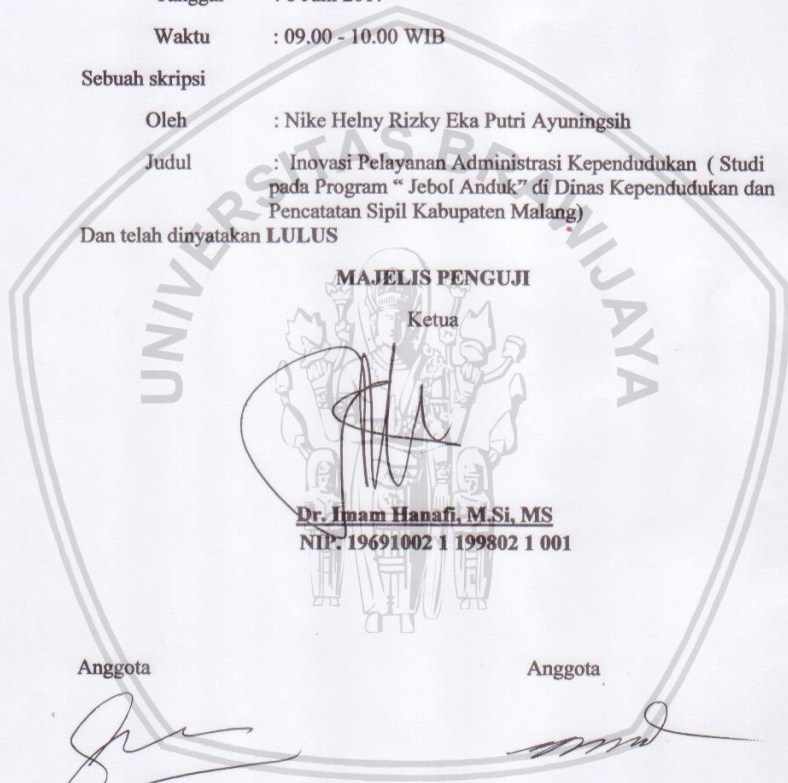


Dr. Suryadi, MS
 NIP. 19601103 198703 1 003

Anggota



Drs. Minto Hadi, M.Si
 NIP. 19540127 198103 1 003



IDENTITAS MAJELIS PENGUJI

Ketua

Nama : Dr.Imam Hanafi, M.Si, MS

NIP : 19691002 1 199802 1 001

Anggota

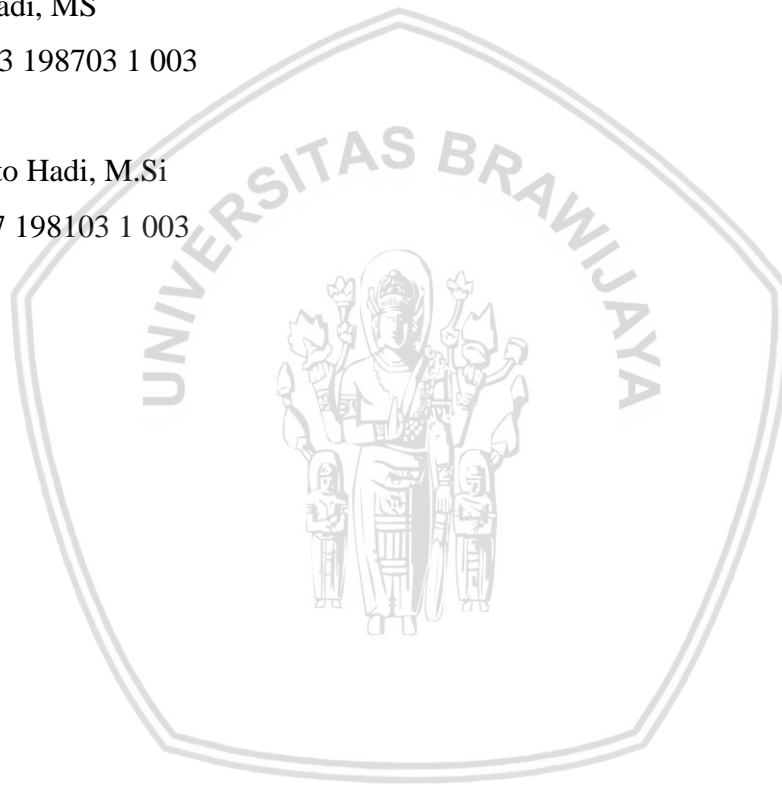
Nama : Dr. Suryadi, MS

NIP : 19601103 198703 1 003

Anggota

Nama : Drs. Minto Hadi, M.Si

NIP : 19540127 198103 1 003



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI


Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip oleh naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan serta daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia jika skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasaal 70).

Malang, 12 Mei 2017

Mahasiswa,




Nike Helny Rizky Eka P
NIM. 135030100111068

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Nike Helny Rizky Eka Putri Ayuningsih
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat, Tanggal Lahir : Kediri, 28 April 1995
Alamat : Dsn. Kempleng Ds. Kempleng Kec Purwoasri Kab
No. Telpn : 085645998896
Agama : Islam
Riwayat Pendidikan
TK : TK Dharma Wanita Desa Kempleng Kediri (1998-2001)
SD : SDN Kempleng 1 Kediri (2001-2007)
SMP : SMP 1 Kunjang Kediri (2007-2010)
SMA : SMAN 1 Pelemahan Kediri (2010-2013)
Universitas : Universitas Brawijaya Malang (2013-sekarang)

KUPERSEMBAHKAN KARYAKU

KEPADA AYAH, IBU TERCINTA

ADIKKU DAN SELURUH KELUARGA TERSAYANG

SERTA SAHABAT-SAHABAT TERHEBATKU



RINGKASAN

Ayuningsih, Nike Helny Rizky Eka Putri. 2017. **Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan** (Studi Pada Inovasi Program “Jebol Anduk” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang), Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS

Penelitian ini dilakukan atas dasar bahwa pemerintah wajib melakukan fungsinya sebagai pemerintah yang salah satunya adalah fungsi pelayanan. Pelayanan yang berkualitas selalu menjadi tuntutan masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah dan berbagai instansi yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat. Upaya perbaikan kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui perubahan sistem, cara atau prosedur melalui program Inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten adalah salah satu instansi yang menerapkan inovasi pelayanan melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan “Jebol Anduk”. Penerapan program ini bertujuan untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan seperti KTP, KK dan Akta pencatatan sipil kepada masyarakat yang jauh dari pusat pelayanan dengan terjun langsung ke desa-desa sehingga masyarakat tidak perlu pergi ke Kantor untuk mengurus dokumen kependudukan. Program ini telah membawa dampak positif bagi instansi dan juga masyarakat dengan meningkatnya kesadaran masyarakat untuk tertib administrasi kependudukan dibuktikan dengan meningkatnya jumlah kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Malang.

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sehingga mampu menggambarkan fenomena-fenomena yang terjadi, menganalisa hubungan yang terjadi antar fenomena. Penelitian ini difokuskan pada dua hal yaitu (1) Tahapan atau Proses Inovasi pada Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang meliputi tahap Initiation (perintisan) dan tahap Implementation (Implementasi) (2) Faktor Pendukung dan Penghambat inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini telah melewati tahapan atau proses Inovasi sehingga dapat dijadikan rujukan bagi instansi lain untuk melakukan program inovasi serupa. Faktor Pendukung inovasi Program “Jebol Anduk” ini antara lain Pengembangan kepemimpinan, Jaringan Inovasi, kerja tim dan kemitraan dan budaya inovasi sedangkan Faktor penghambat yaitu tekanan dan hambatan administratif dan keterbatasan sarana dan prasarana.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Jemput Bola, Administrasi Kependudukan

SUMMARY

Ayuningsih, Nike Helny Rizky Eka Putri. 2017. **Innovation of Population Administration Services** (Study on Program Innovation “Jebol Anduk” in the Population and Civil Registration Agency Malang), Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS

This research is conducted based on the government duty to perform its functions such as public service. Quality public services have always been the demand of the society which must be fulfilled by the government and various agencies that directly perform public services. Efforts to improve the quality of public services can be realized by changing the systems, methods and procedures through the society-oriented Innovation Program. The Population and Civil Registration Agency at the Regency level is one of the institutions implementing Service Innovation through *Jemput Bola Administrasi Kependudukan* program or “Jebol Anduk”. The purpose of this program is to provide the Population Administration Services such as ID, Family Card, and Civil Registration Certificate to the people who live far from the service center by providing the services directly to rural areas, so the people living there would not need to go to the service center to arrange documents. This program has brought a positive impact to the agency as well as the society with the increase of public awareness about population administration proven by the increasing number of people possessing population document especially in Malang Regency.

This Research was a descriptive research with qualitative approach, therefore it was expected to be able to accurately portray the actual events and analyze the relation between those events. This research was focused on two points, that were (1) Innovation Stages or Processes of *Jemput Bola Administrasi Kependudukan* Program which included Initiation stage and Implementation stage (2) Supporting factors and obstacles in *Jemput Bola Administrasi Kependudukan* Program Innovation. The research result shows that *Jemput Bola Administrasi Kependudukan* program has passed the innovation stages and processes so that it can be made as an example for other agencies to conduct similar program. The supporting factors of “Jebol Anduk” program innovation were leadership development, Innovation Network, Teamwork, Partnership, and Innovation Culture, while the obstacles included pressure and administrative hindrances, and limited facilities and infrastructures.

Keywords: Public Services Innovation, *Jemput Bola*, Population Administration

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Program “Jebol Anduk” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang) dengan baik. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan sebagai syarat untuk menempuh Ujian sarjana pada Jurusan Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh krena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat :

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
2. Dr. Choirul Shaleh, M.Si selaku ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.
3. Dr. Lely Indah Mindarti, M.Si selau Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
4. Bapak Dr. Imam Hanafi, M.Si, MS selaku Komisi Pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan pengarahan serta motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis sebagai bekal untuk kemudian hari.

6. Seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang telah membantu memberikan informasi dan dukungan kepada penulis selama penelitian
7. Orang tuaku, Ayah dan Ibu yang saya cintai yang telah mendukung, memotivasi dan selalu mendoakan penulis hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Adikku dan seluruh keluargaku tersayang atas semua do'a dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis
9. Sahabat“Ubur-Ubur”(Amalia, Dany, Dita, Fitri, Jesy, Mareta,Mery Via, Widya,Yulia) atas keceriaan, dukungan dan kasih sayangnya.
10. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan yang telah membantu penulisan skripsi ini, yang selalu memberikan dukungan penuh serta doa dalam proses penyelesaian proposal skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang sehat dan membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhir kata, penulis berharap Skripsi ini memenuhi kriteria dalam penulisan dan penyusunannya serta bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pihak yang membutuhkan. Atas bimbingan dan bantuan yang diberikan selama penyusunan karya tulis ini, penulis sampaikan terimakasih.

Malang, Mei 2017

Penulis,



DAFTAR ISI

MOTTO	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Kontribusi Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Administrasi Publik	19
2.2.1 Pengertian Administrasi Publik	19
2.2.2 Perspektif Administrasi Publik	21
2.2.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik	24
2.2.4 Administrasi Kependudukan	25
2.3 Pelayanan Publik	28
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	28
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik	30
2.3.3 Standar Pelayanan Publik	33
2.3.4 Kualitas Pelayanan Publik	34
2.4 Konsep Inovasi	35
2.4.1 Pengertian Inovasi	35
2.4.2 Tipologi Inovasi	38
2.4.3 Level Inovasi dan Kotegori	39
2.4.4 Atribut Inovasi	42
2.4.5 Tahap atau Proses Inovasi	43
2.4.6 Strategi Inovasi Dalam Pemerintah Daerah	45
2.4.7 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi	46
2.5 Konsep Program	51
2.5.1 Pengertian Program	51
2.5.2 Ciri- ciri Program	52
2.5.3 Pelaksanaan Program	53
2.5.4 Inovasi Program	54
BAB III METODE ENELITIAN	55

3.1 Jenis Penelitian	55
3.2 Fokus Penelitian.....	56
3.3 Lokasi dan Situs Penelitian.....	58
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	59
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	60
3.6 Instrumen Penelitian	63
3.7 Keabsahan Data	64
3.8 Analisis Data.....	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	69
4.1 Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian	69
4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Malang	69
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupeten Malang	73
4.1.3 Gambaran Umum Inovasi Program “Jebol Anduk”	97
4.2 Penyajian Data Fokus Penelitian	105
4.2.1 Proses Inovasi Program “Jebol Anduk” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupeten Malang	105
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Program “Jebol Anduk” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupeten Malang	118
4.3 Pembahasan Data Fokus	126
4.3.1 Proses Inovasi Program “Jebol Anduk” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupeten Malang	126
4.3.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Program “Jebol Anduk” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupeten Malang.....	147
BAB V PENUTUP	156
5.1 Kesimpulan	156
5.2 Saran	159
DAFTAR PUSTAKA	161
LAMPIRAN.....	164



DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1.	Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	15
2.	Nama, Luas Wilayah per-Kecamatan dan Jumlah Kelurahan/ Des.....	69
3.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	81
4.	Perkembangan Jumlah Penduduk Kabupaten Malang.....	92
5.	Jumlah Kartu Keluarga Per Kecamatan di Kabupaten Malang.....	93
6.	Jumlah Wajib E-KTP Per Kecamatan Kabuten Malang.....	94
7.	Penduduk yang Mengalami Peristiwa Penting.....	95
8.	Laporan Pelaksanaan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Tahun 2016.....	101
9.	Rasio Capaian Kinerja Pelayanan dari Tahun 2102-2015.....	111
10.	Tim kerja Jemput Bola Administrasi Kependudukan.....	113
11.	Capaian Kepemilikan Dokumen Kependudukan dari Tahun 2012-2016.....	116
12.	Realisasi Capaian Kinerja Kinerja dari Tahun 2012-2015.....	117



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1.	Tipologi Inovasi.....	39
2.	Model Analisis Data Interaktif.....	67
3.	Peta Kabupaten Malang.....	68
4.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	72
5.	Dokumentasi Pelaksanaan sosialisasi Kebijakan Kependudukan di Desa Pujon Kidul.....	103



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Halaman
1.	Dokumentasi penelitian.....	164.
2.	Interview Guide.....	166



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi yang bekerja dan menjalankan tugas untuk mengelola sistem pemerintahan dan menetapkan kebijakan dalam rangka mencapai tujuan negara. Menurut Zauhar (2013 : 128-129) birokrasi Pemerintah dalam menyelenggarakan tugasnya memiliki 3 fungsi utama yaitu fungsi pembangunan, fungsi pelayanan dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi-fungsi tersebut sudah menjadi kewajiban pemerintah untuk dipenuhi dengan baik sebagai bentuk akuntabilitas pemerintah terhadap warga masyarakatnya. Salah satu fungsi yang bersentuhan langsung dengan masyarakat adalah fungsi pelayanan, di dalam fungsi pelayanan, Pemerintah bertugas untuk menyediakan pelayanan sesuai dengan kebutuhan hidup masyarakat.

Sebagaimana dijelaskan pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan”. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum



Penyelenggaraan Pelayanan Publik dijelaskan bahwa Pelayanan publik dibagi dalam 3 kategori yaitu :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar yang meliputi pelayanan kesehatan, Pendidikan dasar, dan Bahan Kebutuhan Pokok.
2. Pelayanan Umum meliputi Pelayanan Administrasi seperti Pembuatan KTP, Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran dan Kematian, BPKB, STNK, IMB, Paspor dll) dan Pelayanan Barang Seperti (Jaringan Telepon, Penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih)
3. Ketiga, Pelayanan Jasa meliputi Pendidikan Tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penanggulangan bencana, pelayanan sosial dll).

Pelayanan publik di Indonesia sendiri secara umum masih dikotakan buruk. Seperti yang dikemukakan oleh Sinambela (2006 : 4) “ Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan”. Penyelenggaraan pelayanan publik sampai saat ini masih dihadapkan pada keadaan yang belum sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Dimana kebutuhan hidup semakin hari akan semakin meningkat dan bermacam-macam sehingga membuat persoalan pelayanan publik semakin kompleks, termasuk pelayanan administrasi kependudukan.

Administrasi Kependudukan menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan pada Pasal 1 sebagai berikut :

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.”

Pelayanan Administrasi Kependudukan dapat diartikan Pelayanan yang berkenaan dengan penataan dan penertiban dalam Penerbitan dokumen dan data Kependudukan. Pelayanan Administrasi Kependudukan meliputi pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Akta Pencatatan Sipil (Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan) dan lain sebagainya. Berdasarkan studi-studi terdahulu, masalah-masalah pelayanan terkait Administrasi Kependudukan yang sering terjadi yang antara lain waktu penyelesaian dokumen kependudukan yang lama, Prosedur yang berbelit-belit, Ketidak ramahan petugas dalam melayani masyarakat, adanya praktek percaloan, adanya diskriminasi pelayanan, adanya pungutan liar untuk setiap pengurusan dokumen kependudukan dan lain sebagainya.

Oleh karena itu, pemerintah pusat maupun daerah melalui lembaga penyedia pelayanan publik dituntut perannya untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Penyelenggaraan perbaikan pelayanan publik akan berimplikasi sangat luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial budaya dan lain-lain. Perbaikan pelayanan publik pada pelayanan administrasi kependudukan juga perlu dilakukan agar *image* buruk masyarakat terhadap Pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat diperbaiki. Terlebih lagi pelayanan Administrasi kependudukan mempunyai nilai

penting dan strategis bagi penyelenggaraan Pemerintah, Pembangunan dan masyarakat.

Perbaikan pelayanan dapat dilakukan dengan berbagai cara, salah satunya dengan melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. West dalam Djamaludin (2012:34) mendefinisikan inovasi sebagai penerapan prosedur baru yang dibuat untuk memberikan kelebihan untuk organisasi maupun masyarakat. Menurut Muluk (2008 : 42-43) bahwa

“fungsi alternatif dari inovasi adalah untuk mencari solusi baru atas persoalan lama yang tak kunjung tuntas (*new solution to old problem*). Inovasi juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan lebih efektif. Inovasi juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan strategi dan tindakan dalam pelayanan publik”.

Inovasi saat ini menjadi kebutuhan bagi penyedia pelayanan publik, untuk memecahkan masalah-masalah yang ada pada organisasi dengan cara-cara baru yang akan membawa perubahan ke arah yang lebih baik. Terbukti inovasi sangat diperlukan bagi pemerintah dalam proses reformasi Dalam perkembangan sekarang ini, inovasi bahkan diyakini sebagai keharusan bagi setiap organisasi pemerintah yang bersentuhan langsung dengan pelayanan kepada masyarakat . Upaya perbaikan melalui inovasi terkait pelayanan, khususnya pelayanan administrasi banyak dilakukan dengan mendekati pelayanan ke masyarakat. Hal ini sebagaimana dilakukan oleh berbagai instansi maupun Pemerintah Daerah yang telah diteliti dalam studi-studi terdahulu antara lain studi yang telah diteliti oleh Achmad Dwiky Kurniawan tahun 2015, dengan judul “Inovasi pelayanan Publik (Studi

Deskriptif tentang Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan)”. Dalam penelitiannya, Inovasi untuk memperbaiki pelayanan Surat Izin Usaha dan Perdagangan (SIUP) serta meningkatkan kepemilikan Surat Izin Usaha Perdagangan di Kabupaten Lamongan dilakukan dengan cara Layanan Perizinan Jemput Bola. Badan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Lamongan membuka pelayanan perizinan pada tempat-tempat yang strategis di tiap wilayah Kabupaten Lamongan.

Penelitian lain yang terkait inovasi pelayanan dilakukan oleh Leli Ardiani pada tahun 2016, dengan judul “Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung). Dalam penelitiannya menunjukkan bahwa dengan inovasi pelayanan SAMSAT keliling, penerimaan kas kendaraan bermotor di Kabupaten Tulungagung mengalami kenaikan, sehingga hal ini mengindikasikan adanya perbaikan terhadap kinerja pelayanan. Penelitian selanjutnya yaitu dilakukan oleh Moch Nasir Tunggono pada tahun 2015 dengan judul “ Program *Government Mobile* sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi di Bidang Pelayanan Publik(Studi di Kabupaten Malang)” dalam penelitiannya menunjukkan bahwa Pelayanan *Government Mobile* berbentuk pelayanan langsung kepada masyarakat dengan kata lain pelayanan jemput bola. Melalui Program *Government Mobile* pelayanan yang diterima masyarakat menjadi cepat, tepat dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

Inovasi serupa juga dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Inovasi ini berupa pemberian pelayanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan dengan cara terjun langsung ke desa-desa di wilayah Kabupaten Malang yang diberi nama Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK). Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan mulai dilaksanakan pada tahun 2013 berdasarkan pada Surat keputusan Bupati Nomor : 180/121/KEP:421.013/2011 Tentang Penetapan Program “ Bupati Menyapa Rakyat”. Didalam Surat Keputusan tersebut diinstruksikan kepada seluruh SKPD khususnya yang di Kabupaten Malang untuk membuat program Kerja sesuai dengan visi dan misi yang ada di Kabupaten Malang.

Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan diterapkan untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen kependudukan dan kesulitan untuk mengakses pelayanan. Sulitnya mengakses pelayanan administrasi kependudukan dikarenakan jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk bisa sampai ke pusat pelayanan mengingat luasnya wilayah Kabupaten Malang. Dimana Kabupaten Malang merupakan salah satu daerah di Indonesia yang mempunyai wilayah terluas kedua di Jawa Timur yaitu mencapai 3.534,86 km² dengan jumlah penduduk pada tahun 2016 yaitu sebesar 2.705.395 jiwa yang tersebar di 33 Kecamatan, 378 desa/12 kelurahan. (*Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, 2016*). Dengan kondisi geografis tersebut, masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari pusat pelayanan akan sangat kesulitan untuk mendapat pelayanan Administrasi Kependudukan secara optimal.

Selain itu adanya himbauan dari Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan dari Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan bahwa semula stelsel aktif diwajibkan kepada penduduk diubah menjadi stelsel aktif kepada Pemerintah melalui Petugas. Stelsel aktif dimana Pemerintah melalui petugas wajib aktif mendata penduduk yang belum mempunyai atau belum memenuhi Administrasi Kependudukan. Hal tersebut yang mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk melakukan pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program jemput Bola Administrasi Kependudukan.

Dengan adanya Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini, kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mulai mengalami peningkatan. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya antusias masyarakat untuk mengurus dokumen Kependudukannya pada saat pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan. Sehingga berdampak pada peningkatan Jumlah kepemilikan Dokumen Kependudukan. Meningkatnya jumlah Kepemilikan dokumen kependudukan ini juga berdampak pada pencapaian kinerja Dinas Kependudukan dan Penacatatn Sipil Kabupaten Malang sesuai target yang telah ditentukan.

Inovasi Pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Jemput Bola Administrasi kependudukan memberikan perubahan positif bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang serta masyarakat. Dengan kemudahan pelayanan yang ditawarkan, masyarakat semakin sadar akan pentingnya

kepemilikan dokumen kependudukan. Selain itu, dengan adanya inovasi ini telah mengurai penumpukan pemohon di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sehingga waktu penyelesaian menjadi lebih singkat yakni dari yang sebelumnya 14 hari kerja menjadi 5 hari kerja bahkan untuk pengurusan KTP-El hanya 30 menit (hasil penelitian penulis, Maret 2017)

Melihat dampak positif dari Inovasi dalam pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan, peneliti tertarik untuk membahas lebih mendalam lagi mengenai Inovasi Program JEBOL ANDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang melalui sebuah penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi terhadap Program “Jebol Anduk” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diangkat sebagai berikut :

1. Bagaimana tahapan atau proses inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?
2. Apa saja Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis proses inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
2. Menganalisis Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

1.4 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi serta manfaat sebagai berikut :

1. Kontribusi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya teori tentang Inovasi Pelayanan Administrasi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan data tambahan bagi peneliti lain yang akan melakukan dengan tema yang sejenis.

2. Kontribusi Praktis

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberi sumbangan saran dan pemikiran baru kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dan juga bagi Instansi lain yang ingin melakukan inovasi serupa serta menambah wawasan bagi peneliti dan masyarakat secara umum mengenai Inovasi pelayanan Administrasi kependudukan yang diterapkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk Mempermudah penyajian hasil penelitian dan dalam rangka memenuhi kaidah dan sistematika penulisan, maka digunakan sistematika penulisan dari Bab 1 sampai dengan Bab 5 beserta muatan masing-masing Bab sebagai berikut :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan membahas pokok-pokok penelitian yang pertama, latar belakang penulisan mengenai Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program JEBOL ANDUK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Hal ini dikarenakan pentingnya inovasi pelayanan administrasi kependudukan mengingat administrasi kependudukan merupakan hak warga negara untuk memperoleh dokumen kependudukan. Kedua, rumusan masalah yang merupakan kajian yang akan dibahas dalam penelitian ini. Ketiga, tujuan penelitian yang berisi hal-hal yang ingin dicapai atau dihasilkan dalam penelitian ini. Keempat, kontribusi penelitian yang berisi kegunaan dan manfaat dari dilakukannya penelitian ini baik secara teoritis maupun praktis. Kelima, sistematika penulisan yang merupakan uraian singkat dari bab-bab penulisan skripsi.

BAB 2 : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam Bab berisi uraian teori-teori yang akan digunakan dalam penelitian ini. Teori-teori yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya yaitu Teori Administrasi Publik, Teori Inovasi, Teori Pelayanan Publik dan hal-hal yang berkenaan dengan Administrasi Kependudukan yang akan dijelaskan melalui kutipan pendapat para ahli yang berasal dari buku maupun jurnal.

BAB 3 : METODE PENELITIAN

Bab ini akan dibahas mengenai metode penelitian yang akan digunakan untuk menjawab pertanyaan dan tujuan penelitian ini. Penjelasan mengenai metode penelitian ini akan memuat pendekatan penelitian yang digunakan, jenis penelitian, Fokus Penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, instrumen penelitian teknik pengumpulan data, Keabsahan data dan analisis data.

BAB 4 : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menjelaskan secara utuh mengenai inovasi pelayanan Administrasi kependudukan, kualitas pelayanan dengan penerapan inovasi pelayanan administrasi kependudukan serta faktor pendukung dan penghambat program.

BAB 5 : PENUTUP

Bab ini terbagi dalam dua sub-bab, yaitu kesimpulan dan saran. Kesimpulan akan memuat hal-hal penting tentang temuan hasil penelitian, dan saran akan memuat rekomendasi teoritis dan praktis yang dapat diusulkan berdasarkan hasil analisis dan temuan peneliti dari perspektif teoritis dan pelaksanaan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu disertakan dalam penelitian ini bermanfaat sebagai referensi atau rujukan dalam penelitian. Penelitian terdahulu juga diperlukan guna mengetahui tingkat perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya. Beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan referensi dalam penelitian berbeda dengan studi yang diambil oleh peneliti. Berikut hasil penelitian terdahulu yang dijadikan referensi atau rujukan oleh peneliti.

Rujukan penelitian yang pertama yaitu skripsi oleh Achmad Dwiky Kurniawan Mahasiswa Universitas Airlangga pada tahun 2015 dengan judul Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan). Didalam penelitiannya peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan yang dilakukan terdiri atas wawancara mendalam dengan format pertanyaan terbuka, observasi langsung dan pemanfaatan dokumen tertulis. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Sementara teknik pemeriksaan dan keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi.

Rujukan penelitian kedua yaitu skripsi dari Leli Ardiani Mahasiswa Universitas Brawijaya pada tahun 2014 dengan judul Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT

Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung). Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggambarkan penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling . Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini yaitu wawancara, dokumentasi dan observasi serta triangulasi. Sedangkan analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis penerepan layanan inovasi SAMSAT Kelilingm analisis Faktor pendukung serta penghambat, serta analisis laju penerimaan dan selanjutnya adalah penarikan kesimpulan.

Rujukan penelitian ketiga yaitu skripsi oleh M. Nasir Tungkono Mahasiswi Universitas Brawijaya pada tahun 2015 dengan judul Program *Government Mobile* Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi Di Bidang Pelayanan Publik (studi di Kabupaten Gorontalo). Didalam penelitian ini peneliti menggunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan hanya dibatasi pada dua fokus pebelitian yaitu. (1) Pelaksanaan program *Govverment Mobile* sebagai bentuk reformasi birokrasi dibidang pelayanan publik, (2) Faktor pendukung an penghambat pelaksanaan program *Government Mobile* sebagai bentuk reformasi dibidang pelayanan Publik . Penelitian ini mendeskripsikan program mobile government yaitu melakukan pelayanan publik dengan cara jemput bola ke desa- desa di kabupaten Gorontalo Teknik analisis data dilapangan yang digunakan melali tahapan kondensasi data , penyajian data dan menggamabrkan dan memverivikasi kesimpulan.

Rujukan Penelitian keempat yaitu skripsi dari Edlistio Yonata Mahasiswa Universitas Brawijaya pada tahun 2012 yang berjudul Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang). Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk mendeskripsikan optimalisasi pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif Miles dan Huberman.

Sedangkan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti tidak jauh berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu mengenai inovasi pelayanan pada sektor publik. Metode penelitian ini menggunakan menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara, observasi dan dokumen. Teknik analisis data yang digunakan meliputi Kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Yang membedakan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pada jenis pelayanan yang diteliti. Pada penelitian ini inovasi yang dilakukan pada pelayanan administrasi kependudukan. Perbedaan yang kedua yaitu, pada penelitian yang pertama lebih pada untuk mengetahui tingkat inovasi yang ada pada pelayanan SIUP pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan. Pada Penelitian yang kedua lebih pada untuk mengetahui peningkatan kualitas pelayanan dan kenaikan kas pajak kendaraan bermotor dengan dilakukannya Inovasi SAMSAT keliling di Kabupaten

Tulungagung. Pada penelitian ketiga berfokus pada Inovasi melalui *Government Mobile* pada reformasi pelayanan publik di Kabupaten Gorontalo. Pada Penelitian Keempat, untuk upaya optimalisasi pelayanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Sedangkan, penelitian yang akan dilakukan ini lebih pada ingin mengetahui inovasi pelayanan Administrasi melalui program “Jebol Anduk” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berdasarkan Proses atau tahap Inovasi dan faktor yang menjadi pendukung dan penghambat Inovasi.

Untuk lebih jelas dan detail terhadap penelitian terdahulu dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian yang akan dilakukan Penulis

No	Judul, Peneliti dan Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi pelayanan Surat Izin	Hasil dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan dalam pengurusan SIUP melalui pelayanan jemput bola telah	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Penelitian :Kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif • Teknik pengumpulan data : 	Untuk mengetahui tingkat inovasi pada pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Penanaman Modal dan Perizinan



	<p>Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Malang), Achmad Dwiky Kurniawan (Universitas Airlangga 2015)</p>	<p>mengalami peningkatan kualitas yang baik sebab telah memenuhi indikator – indikator kualitas pelayanan publik. Dengan adanya Pelayanan jemput bola akan semakin meningkatkan kesadaran masyarakat atau pengusaha akan pentingnya mengurus SIUP.</p>	<p>Wawancara, Observasi dan dokumen</p>	<p>Kabupaten Lamongan berdasarkan Tipologi, Leval dan Kategori Inovasi</p>
<p>2.</p>	<p>Program <i>Government Mobile</i> Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi Di Bidang Pelayanan Publik (studi di</p>	<p>Hasil dari penelitian ini adalah bahwa program <i>Government mobile</i> telah sesuai dengan Prinsip Pelayanan Publik menurut Keputusan Menpan nomor 63 Tahun 2003.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •Metode penelitian deskriptif kualitatif •Teknik analisis data yang digunakan melalui tahapan kondensasi 	<p>Untuk mengetahui Pelaksanaan , aktor yang terlibat, sasaran dan hasil serta manfaat Program <i>Government Mobile</i> sebagai bentuk</p>

	<p>Kabupaten Gorontalo) M. Nasir Tungkono (Universitas Brawijaya 2015)</p>	<p>Melalui Inovasi Government Mobile pelayanan yang diterima masyarakat menjadi cepat, tepat dan memenuhi kebutuhan masyarakat.</p>	<p>data , penyajian data dan menggambark an dan memverifikasi kesimpulan.</p>	<p>reformasi pelayanan publik di Kabupeten Gorontalo</p>
3.	<p>Implementa si Layanan Inovasi SAMSAT Keliling dalam Upaya Meningkatk an Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT</p>	<p>Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dengan inovasi pelayanan SAMSAT keliling, penerimaan kas kendaraan bermotor di Kabupeten Tulungagung mengalami kenaikan ,sehingga hal ini mengindikasikan adanya perbaikan terhadap kinerja pelayanan</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Penelitian deskriptif : dengan pendekatan Kualitatif • Teknik Pengumpulan data : wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi • Teknik Analisis Data : Reduksi data, Penyajian Data dan 	<p>Untuk mengetahui penerapan Program SAMSAT keliling dalam upaya meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupeten Tulungagung serta faktor pendukung dan penghambat dari penerapan inovasi Program</p>

	Kabupaten Tulungagung), Leli Ardiani (Universitas Brawijaya 2016)		Penarikan kesimpulan	SAMSAT keliling
4.	Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi tentang Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang) Edlistio Yonata Universitas	Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupetan Malang mengacu pada konsep pelayanan publik yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang <i>smaller, faster, cheaper</i> dan <i>kompetitif</i> sehingga pelayanan bisa menjadi lebih	<ul style="list-style-type: none"> • Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif • Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara, observasi. Dan dokumentasi. • Analisis datayang digunakan adalah analisis data model interaktif Miles dan Huberman 	<ul style="list-style-type: none"> • Untuk mengetahui optimalisasi pelayanan melalui upaya peningkatan kemampuan pegawai, prosedur pelayananadminis trasi kependudukan, penyediaan sarana dan prasarana serta Faktor pendukung dan penghambat optimalisai pelayanan

	Brawijaya 2012	optimal dan akuntabel		
--	-------------------	--------------------------	--	--

Sumber : diolah oleh Peneliti, 2017

2.2 Administrasi Publik

2.2.1 Pengertian Administrasi Publik

Dalam buku Sjamsudin (2010: 1-2) kata “administrasi” yang kita kenal saat ini di Indonesia berasal dari kata *administrare* (latin: ad = pada, *ministrare* = melayani). Dengan demikian ditinjau dari asal kata administrasi berarti “memberikan pelayanan kepada”. Kata “administrasi” juga berasal dari kata “*administration: (to administer)*. Kata *to administer* dapat berarti *to manage* (mengelola) dan *to direct* (menggerakkan). Ini yang berarti administrasi merupakan kegiatan mengelola atau menggerakkan. Kata “administrasi” juga dapat berasal dari bahasa Belanda, “*administratie*” yang penertiannya mencakup *stelselmatige verkrijging en verwerking van gegeven* (tata usaha), *bestuur* (manajemen organisasi) dan *beheer* (manajemen sumber daya). Dari asal kata ini administrasi mencakup kegiatan perusahaan dan manajemen.

Ketiga istilah ini, yaitu *administrare* (Latin), *administration* (Inggris). Dan *administratie* (Belanda) mempunyai pengertian yang berbeda. Administrasi (terjemahan bahasa latin) berarti adalah suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan atau *service* sesuai dengan kebijakan yang ditentukan oleh yang memberikan tugas, kewajiban dan tanggung jawab kepadanya. Administrasi

(terjemahan bahasa Inggris) adalah suatu kegiatan yang mempunyai makna luas meliputi segenap aktivitas untuk menetapkan kebijakan serta pelaksanaannya. Administrasi (terjemahan bahasa Belanda) adalah suatu kegiatan yang sifatnya hanya terbatas pada catat mencatat atau ketatausahaan. Berkembangnya administrasi sebagai cabang ilmu tersendiri, penertian Administrasi juga berkembang . Mulai dari yang memandang administrasi sebagai tata usaha, manajemen, proses sampai pada pemerintahan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah suatu kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan atau servis sesuai dengan kebijakan yang ditentukan. Dan administrasi publik merupakan kegiatan yang dijalankan untuk menetapkan suatu kebijakan dan pelaksanaannya.

Gordon , dalam Sjamsudin (2006 : 116) mengartikan administrasi Publik adalah seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perorangan yang berkaitan dengan pelaksanaan atau penerapan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan –badan legislatif, eksekutif dan peradilan. Sedangkan menurut R.C Chandler dan J.C. Plano dalam Sjamsudin (2010 : 114) Administrasi publik merupakan proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan , mengimplemetasikan , dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Berdasarkan beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan seluruh proses kegiatan yang bersifat memberikan pelayanan

berupa pengimplementasian, pengelolaan keputusan-keputusan dalam kebijakan publik yang dilakukan oleh organisasi maupun personel publik.

2.2.2 Perspektif Administrasi Publik

a. *Old Publik Administration* (OPA)

Administrasi publik dalam perspektif ini Menurut Woodrow Wilson dalam Miftah Thoha (2011 : 72) tugasnya adalah melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan yang harus dilaksanakan dengan netral , profesional dan lurus (*faithfully*) mengarah pada tujuan yang telah ditetapkan. Wilson juga menyatakan bahwa bidang administrasi sama dengan bidang bisnis, sehingga dapat disarankan agar pemerintahan mempunyai struktur organisasi yang hierarki dan upaya untuk melaksanakan kegiatan mewujudkan tujuan dilakukan secara efisien. Perspektif ini berpandangan bahwa organisasi publik paling efisien sebagai sistem tertutup sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan dibatasi.

b. *New Publik Mangement* (NPM)

Konsep New Publik Management dapat dilihat sebagai suatu konsep baru yang ingin menghilangkan monopoli pelayananyang tidak efisien yang dilakukan oleh pejabat-pejabat dan instansi pemerintah.. Konsep *New Publik Management* adalah dengan menganut nilai-nilai dan praktek-praktek administrasi bisnis yang diterapkan ke dalam praktek administrasi publik. Menurut Miftah Thoha (2011 : 74) didalam konsep *New Publik Management*

semua pimpinan didorong untuk menemukan cara-cara baru yang inovatif untuk memperoleh hasil yang maksimal atau melakukan privatisasi terhadap fungsi pemerintahan. Perspektif ini sangat menitikberatkan pada mekanisme pasar dalam mengarahkan program-program publik.

c. *New Publik Service* (NPS)

Ketidakberhasilan *New Publik Management* dalam mewujudkan administrasi publik yang berkeadilan sosial dan melahirkan pendekatan baru yang berorientasi kepentingan masyarakat yaitu *New Publik Service*. *New Publik Service* menilai bahwa *New Publik Management* dan *Old Publik Administration* terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. *New Publik Service* memperbaiki ini dengan konsep pelayanan kepada warga masyarakat dengan tidak menganggap sebagai pelanggan melainkan sebagai warga negara yang berhak mendapatkan pelayanan.

Secara ringkas perspektif *New Publik Service* dapat dilihat dari beberapa prinsip yang dilontarkan oleh Denhardt & Denhardt (dalam Pasolong 2008 : 36) Prinsip-prinsip tersebut adalah :

1. *Serve Citizen, Not Customers*

Kepentingan publik merupakan hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan individu. Maka dari itu, aparaturnya pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (*customer*),

akan tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan berkolaborasi dengan dan antara warga negara (*citizen*).

2. *Seek the Publik Interest*

Administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu. Lebih dari itu adalah kreasi dari pembagian tanggung jawab dan kepentingan.

3. *Value Citizenship Over Entrepreneurship*

Kepentingan publik dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publi dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.

4. *Think Strategically, Act Democracally*

Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.

5. *Recognized that Accountability is Not Simple*

Aparatur pelayanan harusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga seharusnya mengikuti peraturan perundang-undangan, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara.

6. *Serve rather than Steer*

Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada berusaha untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru.

7. *Value People, not just Productivity*

Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya jika mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

2.2.3 Ruang Lingkup Administrasi Publik

Nicholas Henry (1995) dalam Keban (2014 : 8), memberikan rujukan tentang ruang lingkup administrasi publik yang dapat dilihat dari topik-topik yang dibahas selain perkembangan ilmu administrasi itu sendiri yaitu terdiri dari :

- a) Organisasi publik, yang pada prinsipnya berkenaan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi;
- b) Manajemen publik, yang berkenaan dengan sistem dan ilmu manajemen, evaluasi program dan produktivitas, anggaran publik, dan manajemen sumber daya manusia;
- c) Implementasi yaitu menyangkut pendekatan terhadap kebijakan publik dan implementasinya, privatisasi, administrasi antar pemerintah dan etika birokrasi.

Dimock & Dimock (dalam Jamaluddin Ahmad, 2015:103) membagi empat komponen administrasi publik, yaitu :

- a) Apa yang dilakukan pemerintah, seperti pengaruh kebijakan, tindakan-tindakan politis, dasar-dasar wewenang, lingkungan kerja pemerintah, penentuan tujuan, kebijakan administratif ke dalam rencana;
- b) Bagaimana pemerintah mengatur organisasi, personalia, pembiayaan, usaha, struktur administrasi dari segi formalnya;
- c) Bagaimana para administrator mewujudkan kerjasama;
- d) Bagaimana pemerintah tetap bertanggung jawab, baik pengawasan eksekutif, yudikatif, dan legislatif.

Dimock & Dimock juga mengatakan bahwa administrasi publik merupakan suatu bagian dari administrasi umum yang mempunyai lapangan yang luas, yaitu suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga, mulai dari keluarga hingga perserikatan bangsa-bangsa disusun dan digerakkan dan kemudian dikendalikan. Dari Penjelasan diatas dapat dipahami bahwa aspek yang paling penting dalam menentukan ruang lingkup administrasi publik yaitu kepentingan publik.

2.2.4 Administrasi Kependudukan

Kependudukan berkata dasar penduduk yang berarti orang yang tinggal didaerah tersebut atau orang yang secara hukum berhak tinggal didaerah tersebut. Jonny purba (2002), penduduk adalah orang yang matranya sebagai diri pribadi, anggota keluarga, anggota masyarakat, warga negara, dan himpunan kuantitas yang bertempat tinggal disuatu tempat dalam batas wilayah pada kurun waktu tertentu, dengan kata lain orang mempunyai surat resmi untuk tinggal disuatu daerah. Menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui

pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”.

2.2.4.1 Tujuan Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan

Tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tercantum pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagai berikut :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk
3. Menyediakan data dan Informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya
4. Mewujudkan tertib kependudukan secara nasional dan terpadu
5. Menyediakan data kependudukan yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Prinsip-prinsip diatas menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana dikehendaki oleh Undang-undang

Administrasi Kependudukan memuat tentang Peristiwa Kependudukan dan Peristiwa penting. Yang dimaksud dengan Peristiwa Kependudukan menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 adalah kejadian yang dialami penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau Surat Keterangan Kependudukan lainnya meliputi perubahan alamat, pindah datang untuk menetap, tinggal terbatas, serta perubahan status orang asing tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.

Sedangkan Peristiwa Penting Menurut Undang-Undang No 24 Tahun 2013 adalah kejadian yang dialami oleh seseorang meliputi kelahiran, lahir mati, kematian, perkawinan, dan perceraian, ermasuk pengangkatan anak, pengakuan, dan pengesahan anak, serta perubahan status kewarganegaraan, ganti nama dan peristiwa penting lainnya Peristiwa penting yang dialami oleh seseorang merupakan kejadian yang harus dilaporkan karena membawa implikasi perubahan data identitas atau surat keterangan kependudukan. Dengan demikian, setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting memerlukan bukti yang sah untuk dilakukan pengadministrasian dan pencatatan sesuai dengan ketentuan undang-undang.

2.2.4.2 Bentuk Administrasi Kependudukan

Bentuk Administrasi Kependudukan menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 atas perubahan dari Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan antara lain :

- a. Kartu keluarga, selanjutnya disingkat KK , adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga.
- b. Kartu Tanda Penduduk Elektronik, yang disingkat KTP-el, adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.
- c. Pencatatan Sipil adalah pencatatan Peristiwa penting yang dialami seseorang dalam register Pencatatan Sipil pada Instansi Pelaksana.

Mak dari itu administrasi kependudukan merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan oleh setiap pemerintah daerah. Karena dengan administrasi kependudukan yang baik, maka akan diperoleh informasi kependudukan yang valid, akurat, handal, yang berguna sebagai bahan masukan bagi pemerintah daerah dalam menyusun rencana strategis pembangunan serta berimplikasi pada terciptanya ketentraman dan ketertiban sosial dalam masyarakat.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Menurut Pasolong (2007 : 4) Pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang sekelompok dan /atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sedangkan Pelayanan publik oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai

segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian umum pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu :

“Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang/ jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan”

Selanjutnya pada Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan.”

Dari beberapa pengertian yang telah diuraikan, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas pemenuhan kebutuhan pelayanan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan publik berupa barang /jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang

Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik dapat dikategorikan dalam tiga kategori utama, yaitu :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar kepada masyarakat adalah fungsi pemerintah dalam memberikan dan mengurus keperluan kebutuhan dasar masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat, meliputi:

- a. Kesehatan;
- b. Pendidikan dasar;
- c. Bahan Kebutuhan Pokok.

2. Pelayanan Umum

Pelayanan Umum merupakan layanan pelayanan pemerintah berkaitan dengan pelayanan administrasi dan barang untuk memenuhi kepentingan masyarakat.

- a. Pelayanan Administrasi (pembuatan KTP, Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Perkawinan BPKB, STNK, IMB, Paspor);
- b. Pelayanan Barang (Jaringan Telepon, Penyediaan tenaga listrik, Penyediaan air bersih).

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa meliputi pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, transportasi jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana dan pelayanan sosial.

2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/2003 menjelaskan terdapat 10 prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dan dilaksanakan setiap aparatur pelayanan publik yaitu:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan yang diselenggarakan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dalam arti :

- a. Persyaratan pelayanan publik baik teknis maupun administratif.
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Dalam arti produk pelayanan publik dapat diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggarapelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelayanan publik.

7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun dan ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib,teratur, dusediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Dalam pemberian pelayanan publik , sebaiknya penyedian pelayanan publik senantiasa memperhatikan dan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan yang telah

dikemukakan oleh Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara diatas guna menciptakan pelayanan prima dan memuaskan masyarakat.

2.3.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggaraan pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

- a. Prosedur Pelayanan, Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu Penyelesaian , Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan, Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- d. Produk Pelayanan, Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana, Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan

- f. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan, Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan sangat tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar Pelayanan publik perlu disusun sesuai dengan sifat, jenis, karakteristik layanan yang diselenggarakan, tidak rumit serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Sehingga dapat dilaksanakan dengan baik oleh semua stakeholder, mudah dimengerti dan diterima masyarakat serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan memperhatikan standar pelayanan publik, pemberian pelayanan publik akan lebih tepat dan terarah.

2.3.4 Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya keberadaan kualitas pelayanan publik digunakan sebagai ukuran untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian terhadap persyaratan. Apabila persyaratan tersebut dikatakan baik maka akan dapat dikatakan kualitas pelayanan yang telah disediakan sudah baik, dan begitupun sebaliknya. Menurut Montogomerry dalam Pasolong (2007:132) dikatakan bahwa suatu produk atau barang dan jasa dikatakan bermutu, jika produk tersebut memenuhi kebutuhannya. Sementara itu Gerson dalam Pasolong (2007:134) mengungkapkan bahwa pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi tersebut menjadi tidak penting ketika pelanggan merasa tidak puas.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa sebuah pelayanan tidak hanya dikatakan berkualitas /bermutu apabila secara aspek fisik dapat memenuhi

kebutuhan. Aspek persepsi pelanggan sebagai pengguna layanan juga dirasa sangat penting. Untuk mengetahui kualitas pelayanan, terdapat 5 indikator ukuran kepuasan dalam dimensi servqual Menurut Zeitami, Pasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2007:135) yaitu:

1. *Tangibles* (Berwujud), berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi, menjadi aspek penting untuk menentukan kualitas pelayanan.
2. *Reability* (Keandalan); kemampuan melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya
3. *Responsive* (Responsif) Kemampuan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan tepat, cepat dan tanggap terhadap keinginan pelanggan.
4. *Assurance* (Keyakinan): Pengetahuan dan kesopanan pegawai dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. *Emphaty* (Empati); Syarat untuk peduli, memberi perhatian lebih bagi pelanggan.

2.4 Konsep Inovasi

2.4.1 Pengertian Inovasi

Secara umum tidak ada kesepakatan untuk mendefinisikan inovasi, namun beberapa ahli berusaha untuk mendefinisikan arti inovasi. Menurut Kanter Djamaludin (2012 : 34), Inovasi merupakan hasil karya pemikiran baru yang

diterapkan dalam kehidupan manusia. Inovasi dipandang sebagai kreasi dan implementasi kombinasi baru. Istilah kombinasi baru ini dapat mengacu pada jenis produk, jasa, proses kerja, pasar, kebijakan, dan sistem baru. Lebih lanjut West dalam Djamaludin (2012 : 34) mendefinisikan inovasi sebagai penerapan prosedur baru yang dibuat untuk memberikan kelebihan untuk organisasi maupun masyarakat.

Suwarno (2008 : 10 - 12), menyatakan bahwa inovasi tidak terlepas dari suatu pengetahuan baru, cara, baru, teknologi baru, dan penemuan baru yang dapat dijelaskan sebagai berikut :

a. Pengetahuan Baru

Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini adalah faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.

b. Cara Baru

Inovasi dapat diartikan sebagai cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan penggantian cara lama yang sebelumnya berlaku.

c. Objek baru

Sebuah inovasi merupakan objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik (berwujud), maupun tidak berwujud.

d. Teknologi baru

Inovasi identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk

teknologi yang inovatif terkadang dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

e. Penemuan Baru

Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Inovasi adalah produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesenjangan.

Selain itu pengertian Inovasi juga tercantum pada dalam Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah adalah :

“Dimana inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, penerapan, pengkajian, perekayasaan dan pengoperasian yang selanjutnya disebut kelitbangan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada kedalam atau proses produksi”

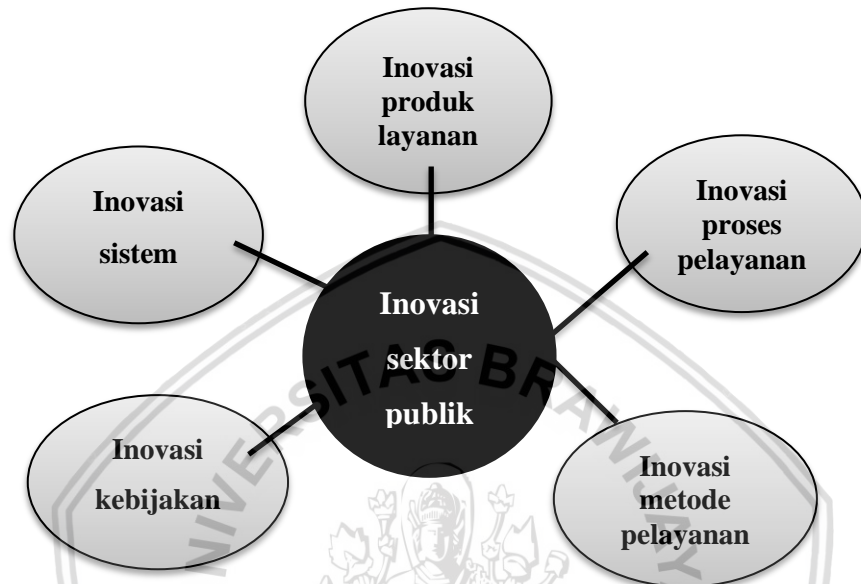
Inovasi disektor publik di era ini menjadi penting karena adanya peluang kompetisi antar daerah dan antar lembaga publik, dan kemungkinan ancaman kelangsungan hidup organisasi. Muluk (2008:42) berpendapat bahwa inovasi di sektor publik pernah dan sedang dijalankan oleh beberapa daerah untuk menyelesaikan berbagai persoalan pelayanan dan pembangunan. Inovasi adalah instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif..

Inovasi juga dimanfaatkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan dampaknya bagi masyarakat khususnya untuk mengatasi kebijakan sebelumnya yang

kurang menampakkan hasil yang memuaskan . Inovasi dapat diartikan sebagai mengubah suatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru. Pada intinya inovasi bersifat kebaruan atau perubahan menuju hal-hal baru.

2.4.2 Tipologi Inovasi

Menurut Mulgan dan Albury yang dikutip oleh Muluk (2008 : 45), Keberhasilan inovasi merupakan kreasi, implementasi dan proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dari efisiensi, efektivitas , atau kualitas hasil. Inovasi yang berhasil adalah kreasi dan implementasi dari proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efektivitas, efisiensi atau kualitas hasil. Inovasi produk atau pelayanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses yang berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi , prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi . Inovasi dalam metode pelayanan merupakan perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau merupakan cara baru dalam memberikan pelayanan . Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada . Jenis lain yang juga berkembang adalah inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dapat dikatakan adanya perubahan dalam tata kelola *pemerintahan (changes in governance)*.



Gambar 1. Tipologi Inovasi Sektor Publik

(Sumber: Muluk, 2008:45)

Tipologi Inovasi sektor publik yang berkaitan dengan program Jemput Bola Administrasi Kependudukan tergolong didalam inovasi metode pelayanan. Karena di dalam Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini hanya metode pelayanannya saja yang mengalami perubahan. Para pemohon tidak perlu datang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk mengurus dokumen kependudukan. Sebab Petugas Pelayanan yang akan mendatangi desa-desa untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan

2.4.3 Level Inovasi dan Kategori Inovasi

a. Level Inovasi

Aspek penting lain dari kajian inovasi adalah yang mencerminkan variasi dari besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategori level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan dan Albury yang dikutip oleh Muluk (2008 : 46) berentang mulai dari *incremental*, *radikal*, sampai *transformatif*.

- a. Inovasi *Incremental* dapat diartikan inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada . Pada umumnya sebagian besar inovasi yang berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walaupun demikian inovasi *incremental* memainkan peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dianggap dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara terus menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang *responsive* terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*)
- b. Inovasi *Radikal* adalah perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan. Inovasi jenis ini, jarang sekali dilakukan sebab membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena umumnya memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.
- c. Inovasi *Transformatif* atau sistem membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor

secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

Level inovasi pada pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tergolong pada level inovasi Radikal. Sebab perubahan yang ditimbulkan dari adanya program Jemput Bola Administrasi Kependudukan sebatas prosedur pelayanan, lokasi pelayanan dan waktu pelayanan saja, tidak sampai merubah struktur organisasi. Walaupun perubahan-perubahan yang terjadi kecil, pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan jika dilaksanakan dengan konsisten dan berlanjut akan banyak memberikan manfaat bagi masyarakat dan juga untuk penyedia pelayanan.

b. Kategori Inovasi

Kategori inovasi menurut Christensen dan Laergreid yang dikutip oleh Muluk (2008 : 48), jika inovasi dilihat dari segi proses, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:

1. *Sustaining Innovation* (inovasi terusan) adalah proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan pada diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
2. *Discontinues Innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru sehingga tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya

Kategori inovasi pada pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang lebih mengarah pada *Sustaining Innovation* (inovasi terusan). Sebab pada pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan, perubahan yang terjadi hanya medianya saja. Pada saat pelayanan Jemput Bola Administrasi kependudukan dilaksanakan, Pelayanan secara konvensional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang masih tetap berjalan seperti biasa.

2.4.5 Atribut Inovasi

Untuk melakukan inovasi perlu yakin bahwa inovasi tersebut akan memberikan keuntungan dari berbagai segi. Everett M Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008 : 17-18), mendefinisikan beberapa Atribut inovasi seperti berikut:

a. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri untuk membedakannya dengan yang lain.

b. *Compability* atau Kesesuaian

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari

proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

c. *Complexity* atau Kerumitan

Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi memiliki tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah penting.

d. *Triability* atau Kemungkinan dapat dicoba

Inovasi hanya dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi yang lama.

e. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Sebuah inovasi harus juga bisa diamati, dari segi bagaimana ia bekerja serta menghasilkan sesuatu yang baik.

Atribut Inovasi tersebut, digunakan sebagai unit analisis untuk melihat dan mengetahui kelebihan maupun kekurangan dari Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Hal ini disebabkan inovasi yang ada tidak serta merta muncul begitu saja, melainkan terdapat suatu tahapan dan hal yang mendasari serta mempengaruhi munculnya inovasi tersebut

2.4.6 Proses atau Tahap Inovasi

Menurut Suwarno (2008 : 98-99) Sebagai sebuah organisasi, sektor publik dalam mengadopsi produk inovasi akan melalui tahapan sebagai berikut :

1. *Initiation* atau perintisan

Tahapan perintisan terdiri atas *fase agenda setting* dan *matching*. Ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi. Pada tahapan *agenda setting* ini didalamnya dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Selanjutnya dilakukan pencarian dalam lingkungan organisasi untuk menentukan tempat di mana inovasi tersebut akan diaplikasikan. Tahapan ini tidak jarang memakan waktu yang sangat lama. Pada tahapan ini juga biasanya dikenali adanya *performance gap* atau kesenjangan kinerja. Kesenjangan inilah yang memicu proses pencarian inovasi dalam organisasi. Fase selanjutnya adalah *matching* atau penyesuaian. Pada tahapan ini permasalahan sudah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Tahapan ini memastikan *feasibilities* atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut.

2. *Implementation* atau pelaksanaan

Pada tahapan ini, perintisan sudah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan organisasi. Tahapan implemenasi ini terdiri atas fase redefinisi, klarifikasi dan rutinisasi. Pada *fase redefinisi*, seluruh inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya. Inovasi sudah melewati proses *re-invention*, sehingga lebih dekat dalam

mengakomodasi kebutuhan organisasi. Pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi meredefinisi masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk dapat saling menyesuaikan. Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.

Fase klarifikasi adalah terjadi saat inovasi telah digunakan secara meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya. Fase klarifikasi ini membutuhkan waktu lama, karena mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan, sehingga tidak sedikit yang kemudian justru gagal dalam pelaksanaannya. Proses adopsi yang terlalu cepat justru menjadi kontra produktif akibat resistensi yang berlebihan.

Fase rutinisasi adalah fase di mana inovasi telah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, arena sudah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi.

2.4.6 Strategi Inovasi Dalam Pemerintah Daerah

Adapun Strategi Inovasi Pemerintah Daerah menurut Sangkala (2013 : 38)

- a. Layanan terintegrasi, dimana sektor publik menawarkan peningkatan beberapa layanan, warga memiliki harapan yang tidak sederhana dimana warga meminta layanan yang disediakan disertai dengan kenyamanan
- b. Desentralisasi pemberian dan monitoring layanan lebih dekat dengan masyarakat dan biasanya membentuk kepastian terhadap tingkat permintaan yang tinggi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat atau pelaku bisnis.

- c. Pemanfaatan kerjasama, bermakna sebagai pemerintahan yang inovatif untuk memenuhi peningkatan pemenuhan agar lebih efisien dalam pemberian layanan publik, lebih kolaboratif antar organisasi dan juga terjadi kerjasama antara publik dan swasta.
- d. Pelibatan warga negara, kewenangan pemerintah yang inovatif harus merealisasikan peran pentingnya dengan mendorong peran warga untuk berpartisipasi dalam mendorong perubahan.
- e. Pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi.

2.4.7 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi

2.4.7.1 Faktor Pendukung Inovasi

Menurut Muluk (2008 : 49-60) faktor yang mendukung dalam pengembangan inovasi sektor publik antara lain:

- a. Pengembangan Kepemimpinan Inovasi

Kepemimpinan yang mendukung proses inovasi adalah syarat utama bagi terjadinya inovasi pemerintah. Kepemimpinan tidak berarti pemimpin yang mendukung proses inovasi namun juga melibatkan adanya arahan strategis proses inovasi yang dijadikan landasan operasional proses inovasi bagi seluruh elemen organisasi. Arahan strategis ini adalah blue-print kebijakan pengembangan inovasi yang ditaati oleh segenap pihak karena memiliki kekuatan hukum yang lebih kuat.

- b. Pengembangan Budaya Inovasi

Pengembangan budaya inovasi menjadi begitu penting karena inovasi sebenarnya perlu dibangun di atas basis sosial yang luas dan tidak dibatasi periode waktu yang terbatas. Inovasi dibangun dalam kurun waktu yang cukup lama dan hasilnya juga memerlukan waktu yang cukup karena ada proses inovasi yang harus dilalui. Apabila suatu organisasi publik mampu membangun budaya inovasi maka bisa dipastikan bahwa keberlanjutan sistem inovasi akan lebih terjamin dan telah mendarah-daging dalam kemampuan setiap anggota organisasi.

c. Pengembangan Pegawai

Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tidak terlepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi. Kemampuan berinovasi pegawai akan berkelanjutan jika disediakan akses terhadap teknologi dan pengetahuan mutakhir. Akses terhadap sumber pengetahuan dan keahlian serta sumber pembelajaran adalah sangat penting sehingga harus menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari pengembangan pegawai. *Knowledge sharing* merupakan proses yang dibutuhkan untuk pengembangan pegawai beserta penyediaan aksesnya.

d. Pengembangan Tim kerja dan Kemitraan

Pengembangan inovasi membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Pembelajaran tim diperlukan untuk membangun tim yang selaras, yaitu sebuah tim yang sinergis yang

memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama. Keberhasilan tim bisa dinilai dari tiga hal yaitu produk dan jasa yang dihasilkan, keberlanjutan tim, dan kepuasan anggota tim.

e. Pengembangan Kinerja Inovasi

Inovasi akan sulit dinilai apabila tidak disediakan manajemen kinerja inovasi. Manajemen kinerja inovasi meliputi penyusunan, pengukuran, dan apresiasi kinerja inovasi. Pengembangan kinerja inovasi diawali dengan menyusun indikator kinerja yang memudahkan penilaian kinerja inovasi. Indikator kinerja dapat dibedakan pada tingkatan kinerja individual dan institusional. Kinerja individual diperlukan untuk melihat peran orang-perorangan dalam kontribusinya dalam program inovasi. Sementara kinerja institusional adalah sama pentingnya sehingga perlu disiapkan secara simultan. Hal ini perlu dilakukan untuk memudahkan proses kinerja selanjutnya yaitu cara memberikan imbalan terhadap baik keberhasilan maupun kegagalan.

f. Pengembangan Jaringan Inovasi

Inovasi harus senantiasa berinteraksi dengan lingkungan sebab inovasi dipengaruhi oleh lingkungan dan mempengaruhi lingkungan pula. Pengembangan jaringan inovasi melibatkan 3 hal penting yakni identifikasi pihak luar yang harus dilibatkan, metode pelibatan pihak luar dan instrumen yang paling efektif dalam memanfaatkan jaringan inovasi. Pihak luar yang dapat dilibatkan dalam jaringan inovasi adalah semua pihak yang bermanfaat dalam mengembangkan pengetahuan yang dibutuhkan untuk berinovasi.

Instrumen yang paling efektif untuk menyerap dan mengembangkan pengetahuan adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) yang memungkinkan keterlibatan banyak pihak dengan pihak-pihak internal organisasi serta memutus *trade-off* antara kualitas dan kuantitas informasi. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi yang tepat akan mendorong semua pihak untuk menyerap dan mengembnagkan Pengetahuan-pengetahuan baru sehingga mendorong munculnya *innovative society*.

Faktor pendukung inovasi diatas diharapkan dapat menjadi indikator dalam menentukan dan mengukur keberhasilan inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan Kabupaten Malang.

2.4.7.2 Faktor Penghambat Inovasi

Sebuah inovasi menjadikan suatu perubahan , namun dalam berbagai hal terdapat faktor-faktor yang dapat memperlambat penerapan dari inovai itu sendiri. Menurut Alburry sebagaimana dikutip Suwarno (2008 : 54), terdapat delapan faktor penghambat inovasi sektor publik antar lain:

- a. Keengganan menutup Program yang gagal
- b. Ketergantungan berlebihan kepada high performer
- c. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi
- d. Tidak ada penghargaan atau insentif
- e. Ketidak mampuan menghadapi resiko dan perubahan
- f. Anggaran jangka pendek dan perencanaan
- g. Tekanan dan hambatan administratif

h. Budaya risk aversion

Budaya *risk aversion* merupakan budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko. Khususnya pegawai pada sektor publik yang cenderung enggan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural administratif dengan resiko minimal. Selain itu karakter unit kerja disektor publik pada umumnya tidak mempunyai kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain adalah ketergantungan pada figur tertentu yang mempunyai kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi pengikut. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja. Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksible . Sejalan dengan itu, biasanya penghargaan tas kerja-karya inovatif hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

Faktor-faktor penghambat tersebut diharapkan dapat menjadi tolak ukur dalam memberikan dasar penilaian hambatan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang.

2.5 Konsep Program

2.5.1 Pengertian Program

Menurut Westra dalam buku Manajemen Pembangunan Daerah (1983) yang dikutip oleh Fitranti (2014 : 53) program merupakan keseluruhan langkah/kegiatan yang saling bergantung yang menuju ke arah pencapaian suatu tujuan akhir dan disusun/dikembangkan menjadi anggaran dalam rangka unsur yang perlu bagi pelaksanaannya.

Westra (1983) dalam Fitranti (2014 : 53) menyebutkan bahwa program adalah perumusan yang memuat gambaran pekerjaan-pekerjaan yang akan dilaksanakan berikut petunjuk mengenai cara pelaksanaannya, biasanya dalam program ini dikemukakan pula fasilitas yang diperlukan seperti waktu penggunaan alat-alat perlengkapan, ketentuan wewenang serta tanggung jawab pelaksana program.

Definisi Program menurut United Nation (1971) yang dikutip oleh Zauhar (1993 : 1) adalah :

“ Program is taken to mean a form of organized social activity with a specific, objective, limited in space and time. It often consist of an interrelated group of project and usually limited to one or more an going organizations and activities”

Winardi (1997) dalam Fitranti (2014 : 54) mengatakan program merupakan sebuah rencana komprehensif yang meliputi penggunaan macam-macam sumber daya untuk masa yang akan datang dalam bentuk pola yang ditetapkan. Dapat disimpulkan

bahwa , program adalah suatu rencana yang saling berhubungan yang akan dilaksanakan dengan menggunakan sumber daya yang telah dipersiapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Jadi, program merupakan perumusan atau suatu rencana yang berisikan kegiatan yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain sebagai alat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan . Selain sebagai alat dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan juga sebagai alat untuk memecahkan masalah (*problem solving*) dan dapat juga digunakan untuk meningkatkan motivasi dan inovasi bagi masyarakat terhadap program yang ada.

2.5.2 Ciri- ciri Program

Untuk menjalankan fungsi tersebut maka program harus memiliki ciri-ciri menurut United Nation yang dikutipmoleh Zauhar (1993 : 1) adalah sebagai berikut :

1. Tujuan yang dirumuskan secara jelas
2. Penentuan dari peralatan yang terbaik untuk mencapai tujuan
3. Suatu kerangka kebijaksanaan yang konsisten dan atau proyek-proyek yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan program seefektif mungkin
4. Pengukuran dengan ongkos-ongkos yang diperkirakan dan keuntungan-keuntungan yang diharapkan yang dihasilkan dari program tersebut
5. Hubungan dengan kegiatan-kegiatan lain dalam usaha pembangunan tidak berdiri sendiri.

6. Berbagai upaya dibidang manajemen termasuk penyediaan tenaga, pembiayaan dan lain lain untuk melaksanakan program tersebut.

2.5.3 Pelaksanaan Program

Pelaksanaan program sangat diperlukan adanya koordinasi dan konsistensi. Keberhasilan suatu program ada pada kerjasama antar instansi dan organisasi terkait, selain itu juga dipengaruhi oleh kemampuan, kesungguhan dan inspirasi dari pelaksanaan program. Pelaksanaan atas penggerakan merupakan suatu bentuk keseluruhan usaha, cara, teknik dan metode untuk mendorong para anggota organisasi agar mau dan ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan organisasi dengan efisien, efektif dan ekonomis. (Siagian, 1996 : 25). Meninjaya (2004) yang dikutip oleh Fitrianti (2014 : 54) mengatakan bahwa tujuan dari fungsi penggerakan dan pelaksanaan adalah menciptakan kerjasama yang efisien , mengembangkan kemampuan dan ketrampilan staf, menumbuhkan rasa memiliki dan menyukai pekerjaan, mengusahakan suasana lingkungan kerja yang meningkatkan motivasi dan prestasi kerja staf dan organisasi berkembang secara dinamis. Dengan demikian fungsi pelaksanaan suatu program tidak lepas dari peran tenaga pelaksanaan. Sehingga dalam menggerakkannya sangat berkaitan dengan motivasi tenaga pelaksana karena motivasi adalah yang melatarbelakangi penggerakan tenaga pelaksana kegiatan.

2.5.4 Inovasi Program

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, birokrasi dituntut untuk mengembangkan program-program inovatif dalam menujung peningkatan kualitas pelayanan publik. Program inovasi pada hakekatnya adalah rencana untuk melakukan pembaharuan dan perubahan, Hal yang terpenting dalam melakukan inovasi program adalah membangun kesamaan visi, misi dan tujuan dengan aparat birokrasi, kepercayaan dan keterlibatan birokrasi dalam pelaksanaan program sangat menentukan keberhasilan program tersebut. Semua tindakan inovasi itu dilaksanakan melalui serangkaian program yang dilaksanakan secara prosedural. Menurut Zaltman (1973) dalam Fitranti (2104 : 49) tahap prosedural program inovasi antara lain, tahap permulaan (*initiation stage*) yaitu: langkah pengetahuan dan kesadaran : langkah pembentukan sikap terhadap inovasi dan langkah pengambilan keputusan. Selanjutnya tahap pelaksanaan yaitu langkah awal (permulaan) pelaksanaan dan langkah kelanjutan pembinaan inovasi.

Menyusun Program inovasi tidaklah mudah, karena harus melibatkan semua komponen yang ada, mulai dari masyarakat sampai pihak birokrasi yang harus terlibat didalam pelaksanaan program inovasi, karena komitmen semua pihak dapat menjadi penentu keberhasilan program tersebut.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam melakukan penelitian, metode penelitian yang digunakan harus disesuaikan dengan permasalahan yang diteliti sehingga diperoleh hasil penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Metode penelitian menurut Sugiyono (2011:2) diartikan bahwa “metode penelitian adalah cara-cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid, dengan tujuan dapat ditemukan, dikembangkan dan dibuktikan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Moleong (2005 : 6) menjelaskan definisi dari penelitian kualitatif yaitu “penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll., secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah”. Menurut Moleong (2005:11) penelitian deskriptif merupakan “data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka. Hal ini disebabkan karena adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang akan dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti.

Berdasarkan pengertian penelitian deskriptif kualitatif diatas alasan peneliti memilih jenis penelitian ini karena sesuai dengan tujuan penelitian ini yaitu yaitu ingin mendapatkan data untuk mendeskripsikan keadaan atau fenomena secara menyeluruh berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang yang berfokus pada tahapan atau proses Inovasi dan faktor pendorong dan penghambat inovasi pelayanan administrasi kependudukan di kabupaten malang. Dimana proses penelitian tersebut hanya bisa digali melalui penelitian dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif merupakan penelitian yang berusaha untuk melihat fenomena secara nyata. Menggambarkan kondisi penelitian secara nyata tentang obyek yang diteliti , menginterpretasikan dan mengambil kesimpulan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal yang dijadikan pusat perhatian dalam penelitian , dapat memudahkan peneliti dalam menentukan data mana yang diperlukan. Fokus pada dasarnya adalah masalah pokok yang bersumber dari pengalaman peneliti atau melalui pengetahuan yang diperolehnya melalui kepustakaan ilmiah maupun keputusan lainnya. Menurut Moelong (2007:237) fokus penelitian dalam penelitian kualitatif memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Penetapan fokus penelitian dapat membatasi studi. Dalam hal ini fokus akan membatasi inkuiri, peneliti tidak perlu kesana-kemari mencari subjek penelitian karean sudah dengan sendirinya dibatasi oleh fokusnya.

2. Penetapan fokus juga berfungsi memenuhi kriteria inklusi-eksklusif atau kriteria keluar-masuk (*inclusion-exclusion criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan

Peneliti dapat membuat keputusan yang tepat, data mana yang diperlukan dan yang tidak diperlukan sesuai dengan permasalahan dan tujuan penelitian. Adapun fokus penelitian ini adalah:

1. Proses Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berdasarkan:
 - a. Tahap *Initiation* atau perintisan
 1. Fase *agenda setting*
 2. Fase *matching*
 - b. Tahap *Implementation* atau pelaksanaan
 1. Fase redefinisi
 2. Fase klarifikasi
 3. Fase rutinisasi
2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yaitu:
 - a. Faktor Pendukung
 1. Pengembangan Kepemimpinan
 2. Pengembangan Jaringan inovasi
 3. Pengembangan Tim kerja dan kemitraan
 4. Pengembangan Budaya Inovasi

b. Faktor Penghambat

1. Tekanan dan Hambatan Administratif
2. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

3.3 Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi Penelitian merupakan sasaran utama penelitian. Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti menangkap kejadian sebenarnya dari objek yang diteliti. Penetapan lokasi penelitian ini didasari pertimbangan bahwa lokasi tersebut menarik untuk diteliti karena beberapa hal yang berkaitan dengan fokus penelitian. Penelitian dilakukan di Kabupaten Malang, dipilihnya lokasi ini merupakan tempat dimana Inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan serta dikarenakan Kabupaten Malang merupakan salah satu Kabupaten terluas kedua di Jawa Timur dan jumlah penduduk yang termasuk besar dengan mobilitas kependudukan yang tinggi. Sehingga perlu dilakukan inovasi-inovasi yang berkaitan dengan kependudukan yang dapat menjangkau semua penduduknya.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat atau peristiwa yang didalamnya dapat diamati keadaan sebenarnya dari objek penelitian sehingga mendapat data yang valid, akurat dan benar-benar dibutuhkan. Dalam penelitian ini penulis memilih Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Dipilihnya situs ini karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Malang merupakan Instansi pelaksana pelayanan dibidang Administrasi Kependudukan. Serta penyelenggara Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang sehingga nantinya dapat diketahui

bagaimana inovasi administrasi Kependudukan dan faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang. Alasan itulah yang menarik peneliti untuk melakukan penelitian dengan situs tersebut.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Sumber data menurut Satori dan Komariah dalam (Bungin, 2013:45) dapat berupa orang, benda, dokumen, atau proses kegiatan dan lain-lain. Sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil dari sumber data primer atau sumber pertama dilapangan Bungin (2013 :128). Dalam penelitian ini sumber data berasal dari informan, yaitu orang-orang yang diamati dan memberikan data berupa kata-kata atau tindakan yang berkaitan dengan masalah atau topik yang diteliti. Data primer pada penelitian ini dilakukan dengan wawancara dengan informan yang terkait dengan program jempit bola administrasi kependudukan dengan rentang waktu wawancara 20 sampai dengan 90 menit.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber kedua atau sumber sekunder yang meliputi internal data (contoh : laporan hasil riset yang sebelumnya ada) dan eksternal data (badan/lembaga yang mengeluarkan relevan data/keterangan yang relevan dalam berbagai masalah) Bungin (2013 : 129). Data Sekunder diperoleh dari sumber yang meliputi :

1. Dokumen berisi Gambaran Umum Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
2. Dokumen berisi Laporan Kinerja Pelayanan Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
3. Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
4. Laporan mengenai Program “Jebol Anduk” tahun 2016
5. Buku, referensi, jurnal, artikel, maupun situs resmi yang sesuai dengan tema penelitian.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data adalah langkah yang sangat penting dalam metode ilmiah, karena data yang dihasilkan ini diinginkan untuk memecahkan suatu masalah. Oleh karena itu data tersebut harus valid, dengan menggunakan metode penelitian lapangan. Adapun untuk memperoleh data-data sebagai bahan untuk disajikan dalam penulisan skripsi ini, penulis melakukan beberapa metode atau cara pengumpulan data antara lain:

1. Metode Wawancara

Metode wawancara menurut Moh. Nasir dalam Bungin (2013 : 133) adalah proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab ambil bertatap muka antara pewawancara dengan responden atau orang yang diwawancarai. Pada Penelitian ini untuk menentukan narasumber atau informan dengan menggunakan teknik purposive Sampling dimana penentuan narasumber atau informan disesuaikan

dengan tujuan penelitian. Maka narasumber atau informan yang sesuai dengan penelitian ini yaitu :

- a. Bapak Rochim selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk
- b. Bapak Hendro Wahono Kepala Bidang Pencatatan Sipil
- c. Ibu Dyah Kusuma Hastuti Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- d. Bapak Shirath Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan
- e. Bapak Subiyantoro selaku Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk
- f. Ibu Yeni Widianingsh selaku Kepala Seksi Kerjasama
- g. Bapak Eko, Ibu Noviyatul dan Ibu Nazratul Fajriyah sebagai pengguna Pelayanan melalui Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang

2. Metode Observasi

Metode observasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menghimpun data penelitian dan penelitian tersebut dihimpun melalui pengamatan peneliti dengan panca indera Bungin (2013:143). Menurut Sanafiah Faisal dalam Sugitono (2013 : 227), Observasi digolongkan menjadi tiga yaitu observasi partisipatif, observasi terus terang atau tersamar dan observasi tak berstruktur. Dalam penelitian ini, peneliti akan melaksanakan sebuah observasi partisipasi pasif karena peneliti tidak ikut terlibat dalam kegiatan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Sumber data yang akan diperoleh melalui metode observasi adalah pengamatan dari peneliti tentang inovasi pelayanan melalui program jemput bola Administrasi Kependudukan.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah metode yang digunakan untuk menelusuri data historis berupa autobiografi, surat-surat, buku, catatan, dokumen pemerintah/swasta dan lain sebagainya Bungin (2013:154) Data yang diambil melalui teknik dokumentasi diharapkan dapat menambah atau melengkapi data-data primer yang ada. Dengan demikian, dokumentasi mampu membantu penulis dalam mendapatkan data-data primer yang ada. Dengan demikian, dokumentasi mampu membantu peneliti dalam mendapatkan data-data yang sesuai dengan apa yang diteliti penulis yaitu data-data terkait inovasi Pelayanan administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan. Cara mendapatkan dokumen tersebut dengan meng-copy dokumen melalui Flashdisk, dengan men-foto copy dokumen, ditulis ulang dan men-foto dengan menggunakan kamera handphone.

3.6 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam rangka memecahkan masalah dan mencapai tujuan penelitian. Adapun instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Peneliti Sendiri

Peneliti itu sendiri berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, mengumpulkan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya.

2. *Interview Guided*

interview guided (Pedoman Wawancara) , umumnya berisi daftar pertanyaan yang sifatnya terbuka, atau jawaban bebas agar diperoleh jawaban yang lebih luas dan mendalam . Hal ini perlu dibuat supaya dalam wawancaa yang dilakukan oleh peneliti bisa tetap terarah dan menjaga relevansi terhadap masalah dalam penelitian.

3. Catatan Lapangan

Catatan lapangan merupakan sebuah catatan peneliti yang dapat diperoleh dari hasil mencatat ataupun mengcopy file atau data yang berkaitan dengan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program jemput bola administrasi kependudukan. Catatan lapangan memiliki fungsi untuk mencatat hasil wawancara atau pengamatan yang berisi data tau informasi yang diperoleh selama penelitian sesuai dengan tema penelitian.

4. Perangkat Penunjang

Perangkat penunjang berupa alat bantu seperti: alat mencatat (alat tulis dan buku catatan) dan alat untuk merekam (*handphone*) , yang digunakan selama dilapangan untuk memudahkan hal-hal tertentu yang mungkin belum didapat dari dokumen tertulis

3.7 Keabsahan data

Setiap penelitian kualitatif memerlukan indikator untuk melihat derajat kepercayaan atau kebenaran hasil penelitian, indikator tersebut dapat berupa keabsahan data. Keabsahan data adalah kegiatan yang dilakukan agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dari segala sisi. Data hasil penelitian perlu melewati pengujian data sesuai dengan prosedural yang telah ditetapkan sebagai seleksi akhir dalam menghasilkan temuan baru. Lincoln dan Guba dalam Emzir (2012) menyatakan terdapat 4 empat kriteria keabsahan data yaitu:

1. Kredibilitas (*creadibility*)

Kriteria kredibilitas melibatkan penetapan hasil penelitian kualitatif yaitu kredibel atau dapat dipercaya dari perspektif partisipan dalam penelitian tersebut. Partisipan adalah satu-satunya orang yang dapat menilai secara utuh kredibilitas hasil penelitian tersebut. Strategi untuk meningkat kredibilitas data meliputi perpanjangan pengamatan ketekunan penelitian, triangulasi, diskusi teman sejawat , analisis kasus negatif dan *memberchecking* Emzir (2012 : 79). Pada Penelitian Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini, Peneliti menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Dengan menanyakan pertanyaan yang sama kepada informan yang berbeda. Melalui

berbagai perspektif atau pandangan diharapkan diperoleh hasil mendekati kebenaran.

2. Transferabilitas / Keterlibatan (*Transferability*)

Kriteria transferabilitas merujuk pada tingkat kemampuan hasil penelitian kualitatif dapat digeneralisasikan atau ditransfer kepada konteks atau setting yang lain. Penelitian kualitatif dapat meningkatkan transferabilitas dengan melaksanakan suatu pekerjaan mendeskripsikan konteks penelitian dan asumsi yang menjadi sentral pada penelitian tersebut. Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (2012 : 277) mengemukakan bahwa bila pembaca laporan penelitian memperoleh gambaran yang sedemikian jelasnya “ semacam apa” suatu hasil penelitian dapat diberlakukan (transferability), maka laporan tersebut memenuhi standar transferabilitas. Dalam penelitian Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan, peneliti membuat laporan hasil penelitian yang dianalisis pada bab IV .Dengan demikian peneliti dalam penelitian ini bertanggungjawab untuk menyediakan data deskriptif yang rinci, jelas, sistematif, dan dapat dipercaya sehingga dapat memenuhi kriteria uji transferabilitas.

3. Dependabilitas / Ketergantungan (*Dependability*)

Dalam penelitian kualitatif , uji dependability dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Sering terjadi peneliti tidak melakukan proses penelitian ke lapangan, tetapi bisa memberikan data . Peneliti seperti ini perlu diuji dependabilitynya. Kalau proses penelitian tidak dilakukan tetapi datanya ada, maka penelitian

tersebut tidak reliable atas dependable Sugiyono (2012 : 277). Dalam Penelitian ini, yang bertindak sebagai Auditor yaitu dosen pembimbing yaitu Dr Imam Hanafi M,Si MS serta juga ada audit yang dilakukan oleh dosen penguji.

4. Konfirmabilitas / Kepastian (*Comfirmability*)

Pengujian *confirmability* dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji obyektivitas penelitian. Penelitian dilakukan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian, dikaitkan dengan proses yang dilakukan . Bila hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability* Sugiyono (2012 : 277). Penelitian untuk menentukan apakah hasil ini benar atau salah, maka peneliti mendiskusikannya dengan dosen pembimbing dari setiap tahap demi tahap terhadap temuan-temuan dan apa yang dilakukan dilapangan.

3.8 Analisis Data

Peneliti setelah mengumpulkan data dari lapangan, diperlukan suatu analisa data agar data yang dihasilkan dapat dibaca dan dimengerti oleh pembaca. Maka peneliti menggunakan metode analisis data model interaktif Milles, Huberman dan Saldana (2014:13), analisa data terdiri dari alur kegiatan yang meliputi:

1. Kondensasi data

Kondensasi data diartikan sebagai proses pemilihan , penyederhanaan dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan. Kondensasi

data berlangsung terus menerus selama penelitian bahkan sebenarnya kondensasi dapat dilakukan sebelum data terkumpul secara menyeluruh. Kondensasi dapat dilakukan dengan cara, data yang diperoleh dilokasi penelitian dituangkan dalam uraian atau laporan secara lengkap dan terinci . Laporan lapangan disederhanakan, dirangum , dipilih hal-hal pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya, hal ini dilakukan secara terus-menerus selama penelitian berlangsung dan pada tahap analisa data yang lain yaitu penyajian data dan penarikan kesimpulan /verifikasi. Hal ini bertujuan untuk memperkuat data sebuah konsep yang berbeda dengan reduksi data yang terkesan melemahkan data dengan membuang data yang diperoleh dilapangan.

2. Penyajian data

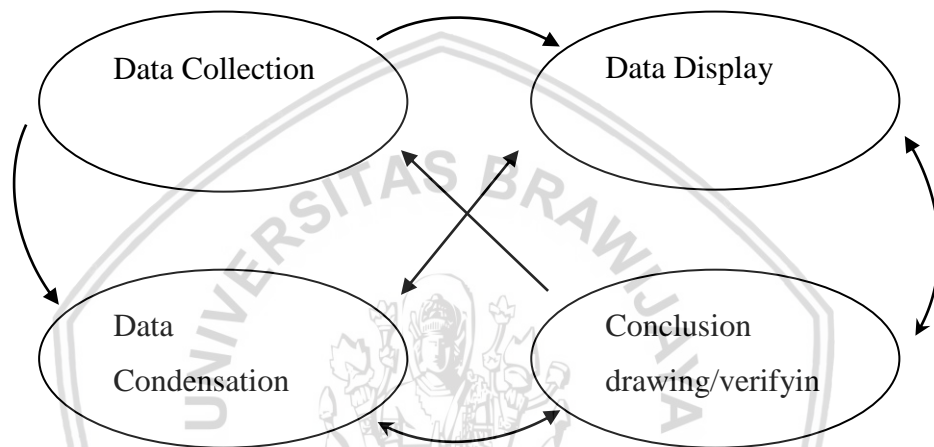
Penyajian data merupakan proses peneliti menyusun seluruh informasi ke dalam bentuk yang sistematis dan dari bentuk tersebut ditarik kesimpulan dan peneliti disini harus mengambil keputusan untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

3. Penarikan Kesimpulan (verifikasi)

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian langsung . Penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dalam kegiatan analisis. Dari hasil

data yang diperoleh dari lapangan tersebut kemudian dikumpulkan serta dianalisa untuk dapat ditarik kesimpulan.

Komponen-komponen analisis data tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2. Model Analisis Data Interaktif
Sumber: Miles, Huberman dan Saldana, 2014:13

Peneliti akan mengumpulkan data yang relevan sesuai dengan fokus dan rumusan masalah yang akan diangkat yaitu bagaimana Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang serta faktor Pendukung dan penghambat Inovasi. Agar dapat dituangkan kedalam penyajian data. Setelah penyajian data ditelaah dengan teori yang sesuai dengan permasalahan dan fokus penelitian sehingga peneliti dapat menarik kesimpulan dan memberikan saran-saran.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Kabupaten Malang



Gambar 3. Peta Kabupaten Malang
Sumber : Pemerintah Kabupaten Malang, 2016

Kondisi Geografis,

Secara administratif, Kabupaten Malang termasuk dalam wilayah Propinsi Jawa Timur. Secara geografis, Luas Kabupaten Malang adalah 3.534,86 km² yang terletak antara 112° 17' 10.90" sampai dengan 122° 57' 00" Bujur Timur dan 7° 44' 55.11" sampai 8° 26' 35.45" Lintang Selatan. Posisi Kabupaten Malang terletak pada ketinggian 250-500 meter di atas permukaan laut, dengan kondisi daerah perlembahan dataran rendah, sedangkan daerah dataran tinggi pada ketinggian antara 500-3.600 meter di atas permukaan laut yang terdapat di daerah Malang Selatan, Lereng Pegunungan Tengger, Gunung Semeru dan sekitar Lereng Gunung Kawi dan Gunung Arjuno.

Adapun batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Barat	: Kabupaten Blitar & Kabupaten Kediri
Sebelah Utara	: Kabupaten Jombang, Kabupaten/ Mojokerto, dan Kabupaten Pasuruan
Sebelah Timur	: Kabupaten Probolinggo dan Kabupaten Lumajang
Sebelah Selatan	: Samudera Indonesia

Sedangkan di bagian tengah wilayah Kabupaten Malang dibatasi oleh Kota Malang dan Kota Batu. Wilayah Administrasi Kabupaten Malang terdiri dari:

Jumlah kecamatan	: 33 kecamatan
Jumlah desa/kelurahan	: 378 desa/12 keluarahan
Rukun Warga	: 3.125 RW
Rukun Tetangga	: 14.352 RT

Pembagian kecamatan-kecamatan di seluruh Kabupaten Malang sesuai dengan kondisi dan karakteristik kegiatan dibedakan menjadi kawasan perkotaan dan kawasan perdesaan. Identifikasi kawasan perkotaan dan perdesaan tersebut dimaksudkan untuk mengetahui dan menentukan jenis kegiatan yang akan ditentukan sehingga sesuai dengan peruntukan tanah dan ruangnya.

Tabel 2. Nama, Luas Wilayah per-Kecamatan dan Jumlah Kelurahan/Desa

No	Nama Kecamatan	Jumlah Kelurahan/Desa	Luas Wilayah	
			(Ha)	(%) thd total
1	DONOMULYO	10 Desa	17.535	4,96%
2	KALIPARE	9 Desa	13.215	3,74%
3	PAGAK	8 Desa	9.010	2,55%
4	BANTUR	10 Desa	17.575	4,97%

No	Nama Kecamatan	Jumlah Kelurahan/Desa	Luas Wilayah	
			(Ha)	(%) thd total
5	GEDANGAN	8 Desa	17.000	4,81%
6	SUMBER MANJING WETAN	15 Desa	27.160	7,68%
7	DAMPIT	11 Desa/1 Kel	14.895	4,21%
8	TIRTOYUDO	13 Desa	22.651	6,41%
9	AMPELGADING	13 Desa	20.044	5,67%
10	PONCOKUSUMO	17 Desa	22.250	6,29%
11	WAJAK	13 Desa	12.485	3,53%
12	TUREN	15 Desa/2 Kel	6.420	1,82%
13	BULULAWANG	14 Desa	5.195	1,47%
14	GONDANGLEGI	14 Desa	6.985	1,98%
15	PAGELARAN	10 Desa	4.015	1,14%
16	KEPANJEN	14 Desa/4 Kel	5.660	1,60%
17	SUMBERPUCUNG	7 Desa	4.138	1,17%
18	KROMENGAN	7 Desa	4.452	1,26%
19	NGAJUM	9 Desa	6.624	1,87%
20	WONOSARI	8 Desa	6.191	1,75%
21	WAGIR	12 Desa	7.709	2,18%
22	PAKISAJI	12 Desa	4.465	1,26%
23	TAJINAN	12 Desa	4.032	1,14%
24	TUMPANG	15 Desa	6.480	1,83%
25	PAKIS	15 Desa	6.481	1,83%
26	JABUNG	15 Desa	12.680	3,59%
27	LAWANG	10 Desa/ 2 Kel	7.165	2,03%
28	SINGOSARI	14 Desa/ 3 Kel	12.244	3,46%
29	KARANGPLOSO	9 Desa	7.115	2,01%
30	D A U	10 Desa	5.775	1,63%
31	PUJON	10 Desa	12.095	3,42%
32	NGANTANG	13 Desa	15.195	4,30%
33	KASEMBON	6 Desa	8.550	2,42%
Total		378 Desa/12 Kelurahan	353.486	100,00%

Kondisi Kependudukan

Penduduk mempunyai peranan yang sangat penting dalam pembangunan suatu wilayah. Karena itu perhatian terhadap penduduk tidak hanya dari sisi jumlah tetapi juga dari sisi kualitas. Penduduk yang berkualitas merupakan modal

bagi pembangunan dan diharapkan dapat mengatasi berbagai akibat dari dinamika penduduk.

Data kependudukan merupakan salah satu informasi yang sangat penting dan mempunyai arti strategis dalam pembangunan, karena hampir semua sasaran program pembangunan adalah masyarakat atau penduduk, baik sejak dari kandungan sampai dengan usia lanjut. Selanjutnya data kependudukan diperlukan dalam proses perencanaan sampai dengan tahap evaluasi hasil pembangunan. Beberapa masalah kependudukan yang perlu diperhatikan meliputi jumlah penduduk, jumlah kepemilikan dokumen kependudukan, tingkat kepadatan penduduk, distribusi menurut umur dan lain-lain.

1. Kepadatan Penduduk

Luas wilayah Kabupaten Malang adalah 3.534,86 Km², seiring dengan perkembangan dan mobilitas penduduk yang tinggi dan diikuti pula dengan penambahan jumlah penduduk, pada tahun 2016 jumlah penduduk sebanyak 2.705.395 jiwa. Rata-rata kepadatan penduduk 730 jiwa/Km².

4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Gambar.4 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
Sumber : Dokumentasi Peneliti, 2017

Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Malang dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Malang nomor 11 Tahun 2011 Tentang Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Nomor 48 Tahun 2012 Tanggal 18 Oktober 2012 Tentang Organisasi perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Satuan Kerja Perangkat Daerah / SKPD Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang jangkauan kinerjanya lebih berorientasi kepada pelayanan masyarakat maka dalam jangkauan tugas pokok dan fungsi serta kewenangannya sudah mempunyai beban tugas yang lebih berat/luas dan jumlah aparatur yang lebih banyak , Namun demikian , adanya faktor pendukung kekuatan (strenght) diharapkan dapat dicapai peningkatan kinerja yang lebih baik dan memenuhi harapan masyarakat Kabupaten Malang

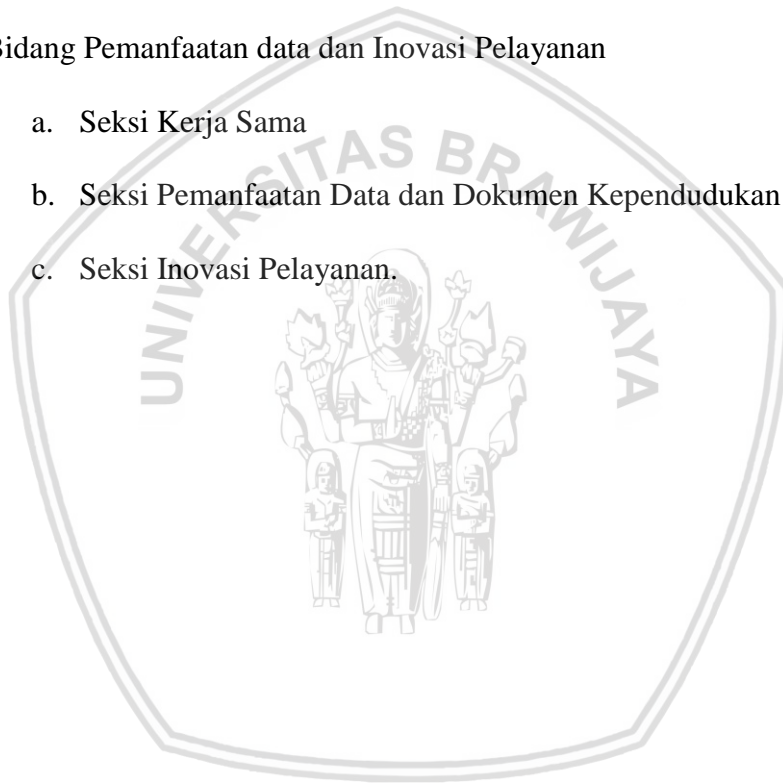
4.1.2.1 Kelembagaan Dan Struktur Organisasi

Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang merupakan unsur pelaksana otonomi Daerah Bidang Kependudukan dan pencatatan Sipil yang dipimpin oleh Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggungjawab

kepada Bupati melalui Sekretrais Daerah. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berpedoman pada Peraturan Daerah Nomor: 1 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah yang telah diubah pada Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2011 tentang Perubahan Atas Peraturan daerah Kabupaten Malang Nomor: 1 Tahun 2008 tentang Organisasi Perangkat Daerah, Serta berpedoman pada Peraturan Bupati Malang Nomor: 48 Tahun 2012 tentang Organisasi Perangkat Daerah Dinas dan Pencatatan Sipil. Dengan adanya perubahan organisasi Perangkat Daerah (OPD) Tahun 2017 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil juga mengalami sedikit perubahan pada Nomenklatur bidang. Struktur organisasi perangkat daerah yang baru tipe A, terdiri dari Kepala Dinas, Sekretaris dan

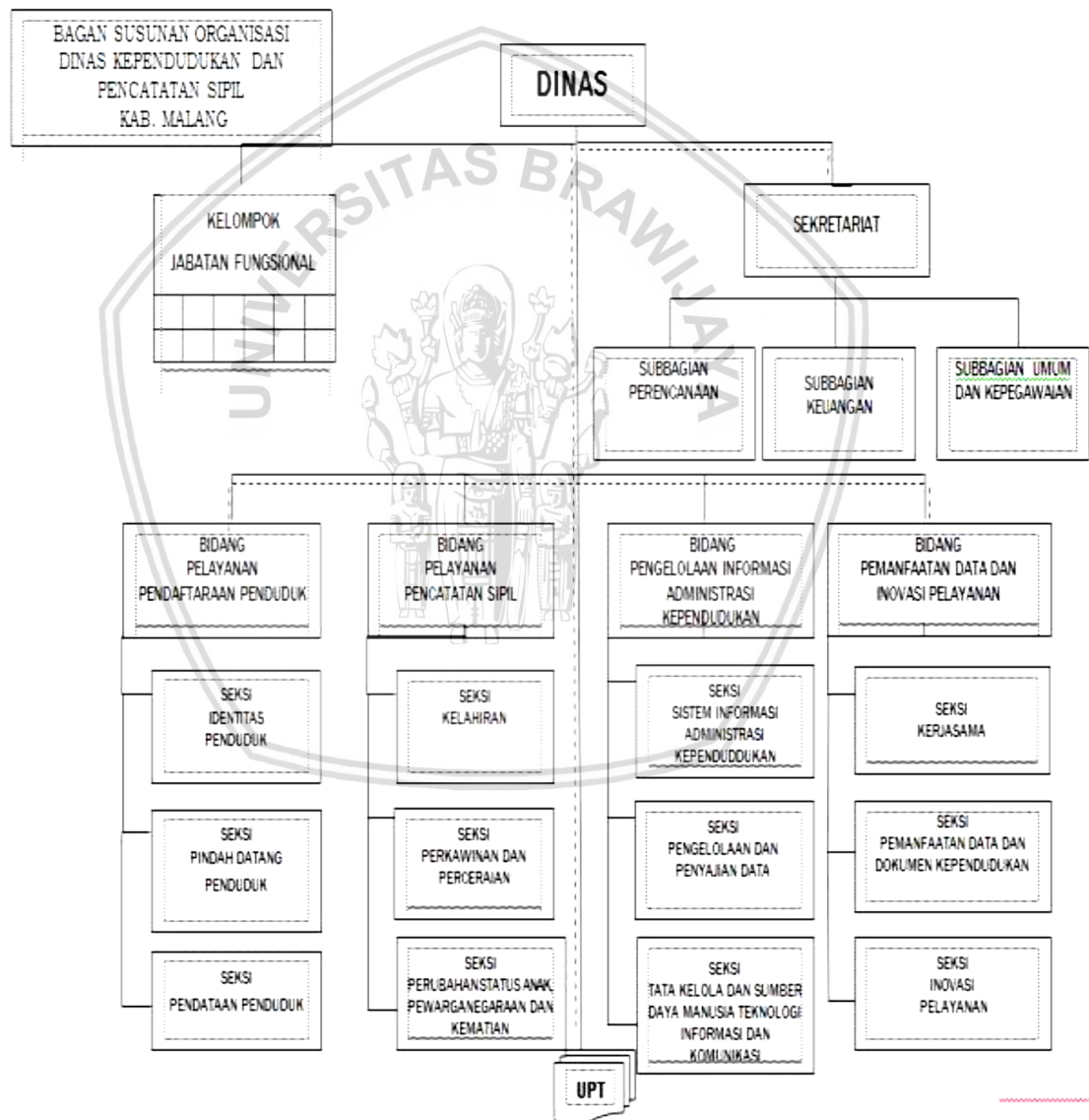
- 1) Sekretariat
 - a. Bagian Umum dan Kepegawaian
 - b. Sub Bagian Keuangan dan Asset
 - c. Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan
- 2) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 - a. Seksi Identitas Pendudukan
 - b. Seksi Pindah Datang Penduduk
 - c. Seksi Pendataan Penduduk
- 3) Bidang Pencatatan Sipil
 - a. Seksi Kelahiran
 - b. Seksi Perkawinan dan Perceraian,

- c. Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian
- 4) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan
- a. Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
 - b. Seksi Pengelolaan dan Penyajian Data
 - c. Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)
- 5) Bidang Pemanfaatan data dan Inovasi Pelayanan
- a. Seksi Kerja Sama
 - b. Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan
 - c. Seksi Inovasi Pelayanan.



Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai berikut :

Gambar 5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2016

4.1.2.2 Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi

Pelaksanaan Otonomi Daerah sebagaimana yang diamanatkan dalam undang-undang Nomor; 22 Tahun 1999, Tentang Pemerintahan Daerah serta penjabaran dari Peraturan Daerah Nomor : 84 Tahun 2000 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, yang mana Daerah, yang mana Daerah Otonomi mempunyai wewenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat menurut prakarsa sendiri serta dalam rangka meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas-tugas operasional Pemerintah Daerah, meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, efisiensi, efektivitas, akuntabilitas kinerja kelembagaan, peningkatan kualitas sumber daya manusia serta informasi manajemen yang akurat dan praktis. Sebagai upaya penguatan potensi, kemandirian masyarakat dan swasta didalam menuju masyarakat madani. Untuk itu di bentuklah Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang merupakan perangkat daerah, yang melaksanakan kewenangan wajib di bidang kependudukan dan pencatatan sipil sebagaimana tercantum dalam Peraturan Bupati Nomor: 48 Tahun 2012 tentang Organisasi Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pecatatan Sipil. Adapun *tugas* dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut :

1. Melaksanakan urusan pemerintahan daerah bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

2. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan bidang tugasnya.

Dalam menjalankan fungsinya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mempunyai **Fungsi** :

- 1) Pengumpulan , pengelolaan , dan pengendalian data yang berbentuk database serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan
- 2) Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 3) Perumusan Kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 4) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan urusan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 5) Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 6) Pelaksanaan, pengawasan , pengendalian serta evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 7) Pelaksanaan standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada bidang kependudukan dan pencatatan sipil
- 8) Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- 9) Pembinaan Unit Pelaksana Tehnis Dinas/UPTD

- 10) Pelayanan Pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan penduduk
- 11) Pengkoordinasian integrasi dan sinkronasi kegiatan bidang administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan di lingkungan Pemerintah Daerah
- 12) Pembinaan kepada masyarakat tentang kependudukan dan pencatatan sipil
- 13) Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga lainnya
- 14) Koordinasi dengan instansi terkait dalam hal kebijakan kependudukan, tertib administrasi kependudukan dan analisis dampak kependudukan
- 15) Pelaksanaan Sistem Administrasi Kependudukan
- 16) Pembangunan dan Pengembangan jaringan komunikasi data kependudukan
- 17) Perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil pada database kependudukan
- 18) Pembinaan dan pengembangan sumberdaya manusia, pengelola pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelola informasi administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan



- 19) Pengawasan dan pengendalian atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil pengelolaan administrasi

4.1.2.3 Visi Dan Misi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Visi : “ *Terwujudnya Pelayanan yang Profesional dalam Tertib Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil* “

Penjelasan dari Visi diatas adalah bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Malang berperan aktif mendorong, memotivasi, dan memberikan daya tarik kepada masyarakat Kabupaten Malan dalamakurasi database kependudukan.

Misi :

1. Memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional dalam pengurusan administrasi kependudukan dan Pencatatan sipil.
2. Melaksanakan sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) berbasis teknologi informasi
3. Menyediakan data dan dokumen kependudukan secara akurat dan valid dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.

4.1.2.4 Tujuan

Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yaitu peningkatan pelayanan publik bidang kependudukan dan pencatatan sipil dalam program penataan administrasi kependudukan

Berdasarkan uraian visi dan misi diatas maka Tujuan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Malang yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Tujuan dalam rangka mewujudkan Misi pertama adalah Peningkatan pelayanan publik dalam bidang kependudukan dan pencatatan sipil yang tepat dan mudah
2. Tujuan dalam rangka mewujudkan Misi Kedua adalah Terwujudnya sarana dan prasarana yang lebih baik melalui penyediaan data yang akurat guna mendukung terwujudnya pemenuhan kebutuhan dalam Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang lebih baik.
3. Tujuan dalam rangka mewujudkan Misi ketiga adalah Meningkatnya kesadaran masyarakat melalui pembinaan dan sosialisasi terhadap penting dan manfaatnya KTP, KK, dan Akta Catatan Sipil.

4.1.2.5 Sumber Daya Aparatur

Sebagai salah satu kekuatan pendukung keberhasilan dalam pelaksanaan kinerja, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memiliki pegawai sejumlah 39 orang Pegawai Negeri Sipil dan 59 orang tenaga honorarium operator sehingga total keseluruhan sebanyak 98 personil sebagai unsur pelaksanaan dan pendukung tugas-tugas pemerintahan .

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memiliki 98 orang pegawai baik PNS maupun PTT, dengan rincian sebagai berikut :

1. Kepala Dinas : 1 orang
2. Sekretaris : 1 orang
3. Kepala Bidang : 4 orang
4. Kepala Sub Bagian : 3 orang
5. Kepala Seksi : 12 orang
6. Pelaksana Golongan III : 6 orang
7. Pelaksana Golongan II : 12 orang
8. Pelaksana Golongan I : 0 orang
9. PTT : 59 orang

Bentuk kegiatan dimaksud dapat dilihat dari rincian berdasarkan beberapa dimensi/kekuatan , sebagai berikut

Tabel 3. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Keterangan
1.	Pasca Sarjana / S2	8	<i>Data per 31 Desember 2016</i>
2.	Sarjana / S1	12	
3.	Sarjana Muda	4	
4.	SLTA	14	
5.	SLTP	2	
6.	SD	0	
7.	PTT	59	
	Jumlah	98	

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2016

4.1.2.6 Uraian Tugas Dan Fungsi Tiap Bidang

1. Kepala Dinas

Tugas dari Kepala Dinas adalah memimpin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam perumusan perencanaan kebijaksanaan, pelaksanaan pembangunan di bidang kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan perencanaan perkembangan kependudukan, penyelenggaraan pembinaan, pengawasan dan pengendalian teknis pembangunan, pengelolaan serta pemeliharaan sarana dan prasarana kependudukan, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan Kependudukan, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai bidang tugasnya.

2. Sekertariat

Sekretariat mempunyai tugas memberikan pelayanan administratif dan teknis yang meliputi perencanaan, keuangan, urusan tata usaha yang meliputi kegiatan surat menyurat, penggandaan, perlengkapan rumah tangga, hubungan masyarakat dan urusan ASN kepada semua unsur di lingkungan dinas, evaluasi dan pelaporan program Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan fungsi dari Sekretariat adalah:

- a. koordinasi dan penyusunan program dan anggaran;
- b. perencanaan kegiatan kesekretariatan;

- c. pengelola urusan kepegawaian/ASN, kesejahteraan dan pendidikan pelatihan pegawai;
- d. pengelolaan urusan rumah tangga, keprotokolan dan hubungan masyarakat;
- e. penyelenggaraan pengelolaan administrasi keuangan dan kekayaan daerah;
- f. penyelenggaraan kegiatan surat menyurat, pengetikan, penggandaan, kearsipan;
- g. pengelolaan administrasi perlengkapan dan mengurus pemeliharaan, kebersihan dan keamanan kantor;
- h. pengkoordinasian dan penyusunan rencana pembangunan, evaluasi dan pelaporan.

3. Bidang Pendaftaran Penduduk

Bidang Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang penyelenggaraan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan meliputi: melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan dibidang pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan dan pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK), pendaftaran perubahan alamat, pendaftaran pindah datang penduduk, pendaftaran Warga Negara Indonesia (WNI) tinggal sementara, pendaftaran pindah datang antar negara, pendataan

penduduk rentan, penerbitan dokumen kependudukan hasil pendaftaran penduduk dan penatausahaan pendaftaran penduduk serta fasilitasi, konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan fungsi dari bidang pendaftaran penduduk adalah:

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk dalam sistem administrasi kependudukan;
- e. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- f. penyusunan program, penyelenggaraan kegiatan pendaftaran penduduk;
- g. pelaksanaan penyiapan kegiatan pendaftaran penduduk;
- h. koordinasi penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- i. konsultasi pelaksanaan pendaftaran penduduk;
- j. pengendalian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- k. pemutakhiran biodata penduduk serta penerbitan Nomor Induk Kependudukan (NIK);

- l. pengadaan blangko Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP);
- m. perpindahan penduduk dalam daerah/luar daerah, antar Provinsi dan antar Negara;
- n. pendaftaran pengungsi dan penduduk rentan;
- o. pengawasan atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk;
- p. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.

4. Bidang Pencatatan Sipil

Bidang Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil meliputi: melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan pelayanan pencatatan sipil, pelaksanaan pencatatan kelahiran, kematian, perkawinan, pengakuan, pengesahan anak dan perceraian, menyimpan dan memelihara dokumen pencatatan sipil dan melakukan penyelenggaraan pencatatan atas perubahan nama, status, dan perubahan-perubahan karena peraturan perundang-undangan, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan fungsi dari bidang pencatatan sipil adalah:

- a. penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil;

- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- e. pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- f. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
- g. pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran dan Kematian;
- h. pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan;
- i. pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Perceraian;
- j. pelaksanaan pencatatan pengakuan dan pengesahan anak;
- k. pelaksanaan fungsi penyimpanan dan pemeliharaan Akta Kelahiran, Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan dan Akta Pengesahan Anak;
- l. pelaksanaan pencatatan dan perubahan akta-akta pencatatan sipil (nama, status dan perubahan karena peraturan dan perundang-undangan).

5. Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang pengelolaan data informasi administrasi kependudukan meliputi : penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan bidang informasi administrasi kependudukan, fasilitasi, konsultasi, pengelolaan informasi

administrasi penduduk, koordinasi, pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data, penyediaan perangkat keras dan perlengkapannya serta jaringan komunikasi data sampai dengan tingkat Kecamatan atau Desa/Kelurahan sebagai tempat pelayanan dokumen penduduk, pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, perekaman data hasil pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil serta pemutakiran data penduduk menggunakan SIAK, perlindungan data pribadi penduduk, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan fungsi dari bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan adalah:

- a. penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- b. perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengelolaan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi
- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi

- sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- d. pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
 - e. pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan
 - f. penyelenggaraan pelayanan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
 - g. pelaksanaan penyiapan kegiatan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
 - h. koordinasi penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
 - i. konsultasi pelaksanaan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan;
 - j. pengembangan dan pemeliharaan jaringan;
 - k. pembangunan dan pemutakhiran data base;
 - l. penyajian dan desiminasi informasi;
 - m. pengawasan atas penyelenggaraan pengelolaan data informasi administrasi kependudukan.

- n. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya..

6. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi yang meliputi : merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang pemanfaatan data dan inovasi yang meliputi : melaksanakan penyiapan perumusan kebijakan teknis dan pelaksanaan kebijakan di bidang pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, penyusunan kelembagaan, kerja sama administrasi kependudukan dan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, kerjasama kebijakan kependudukan antar dan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah, penyelenggaraan kerjasama dengan organisasi kemasyarakatan dalam rangka tertib administrasi kependudukan, penetapan indikator kependudukan, pemanfaatan data struktur, jumlah komposisi penduduk, penyuluhan kepada masyarakat, pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan, inovasi dan analisis pengembangan indikator kependudukan, serta melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Sedangkan fungsi dari bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi kependudukan adalah:

- a. penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan dengan lembaga pemerintah dan non pemerintah;
- f. pelaksanaan kebijakan teknis pengembangan program dan penyusunan kelembagaan;
- g. pelaksanaan koordinasi dan sinkronisasi program administrasi kependudukan;
- h. pelaksanaan sosialisasi kebijakan administrasi kependudukan;
- i. pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- j. pengendalian, pemantauan, evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan, pemanfaatan data dan inovasi kependudukan;
- k. pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya

4.1.2.7 Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Obyek pelayanan adalah penduduk WNI dan WNA yang berdomisili di wilayah Kabupaten Malang sejumlah 2.705.395 Jiwa (data Tahun 2016) dengan asumsi pertumbuhan jumlah penduduk adalah 0,82 % pertahun adapun jenis – jenis pelayanan yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Pendaftaran Penduduk

- a. Kartu Keluarga (KK)
- b. Kartu Tanda Penduduk Elektronik(KTP-el)
- c. Surat Keterangan Kependudukan
- d. Penerbitan Surat Keterangan Tinggal Tetap
- e. Perubahan status kewarganegaraan

2. Pelayanan Pencatatan Sipil

- a. Akta Kelahiran
- b. Akta Perkawinan
- c. Akta Perceraian
- d. Akta Kematian
- e. Akta Pengakuan Anak
- f. Akta Pengesahan anak
- g. Kutipan Kedua Akta
- h. Perubahan Ganti Nama
- i. Pengangkatan Anak
- j. Pelaporan Kelahiran Luar Negeri

k. Pelaporan Perkawinan Luar Negeri

l. Pembatalan Akta

m. Pelayanan Salinan Akta

Dalam rangka melaksanakan capaian kinerja SKPD, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah merumuskan target indikator kinerja pelayanan baik berdasarkan SPM untuk urusan wajib maupun Indikator Kinerja Utama.

4.1.2.8 Situasi Data Kependudukan Kabupaten Malang

1. Perkembangan Jumlah Penduduk

Keberhasilan pembangunan di bidang kependudukan ditandai dengan meningkatnya cakupan kepemilikan masyarakat akan dokumen kependudukan. Untuk itu berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan cakupan penerbitan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil.

Perkembangan jumlah penduduk Kabupaten Malang berdasarkan data yang ada pada Sistem Informasi Administrasi Kependudukan pada Dinas Kependudukan Kabupaten Malang, dapat dilihat dari tabel berikut ini:

. Tabel 4. Perkembangan Jumlah Penduduk Kabupaten Malang

TAHUN				
2012	2013	2014	2015	2016
3.043.613	3.077.960	3.092.714	2.581.671	2.705.395

Sumber : Olahan peneliti

2. Data Kartu Keluarga (KK) Per Kecamatan

Berbagai upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dalam rangka penertiban dokumen administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, termasuk cakupan kepemilikan KK. Perkembangan cakupan kepemilikan Kartu Keluarga (KK) di Kabupaten Malang. Secara lengkap dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5. Jumlah Kartu Keluarga Per Kecamatan di Kabupaten Malang

NO	KODE WILAYAH	KECAMATAN	JUMLAH
1	2	3	4
TOTAL	35.07	KABUPATEN MALANG	771.672
1	35.07.01	DONOMULYO	21.587
2	35.07.02	PAGAK	15.208
3	35.07.03	BANTUR	22.727
4	35.07.04	SUMBERMANJING WETAN	29.979
5	35.07.05	DAMPIT	38.036
6	35.07.06	AMPELGADING	17.188
7	35.07.07	PONCOKUSUMO	27.992
8	35.07.08	WAJAK	24.842
9	35.07.09	TUREN	35.714
10	35.07.10	GONDANGLEGI	26.095
11	35.07.11	KALIPARE	21.799
12	35.07.12	SUMBERPUCUNG	18.321
13	35.07.13	KEPANJEN	32.385
14	35.07.14	BULULAWANG	20.257
15	35.07.15	TAJINAN	15.923
16	35.07.16	TUMPANG	22.653
17	35.07.17	JABUNG	20.682
18	35.07.18	PAKIS	40.525
19	35.07.19	PAKISAJI	25.270
20	35.07.20	NGAJUM	14.662
21	35.07.21	WAGIR	23.790
22	35.07.22	DAU	18.452
23	35.07.23	KARANGPLOSO	22.975
24	35.07.24	SINGOSARI	49.728
25	35.07.25	LAWANG	32.223
26	35.07.26	PUJON	19.289

NO	KODE WILAYAH	KECAMATAN	JUMLAH
27	35.07.27	NGANTANG	18.472
28	35.07.28	KASEMBON	9.565
29	35.07.29	GEDANGAN	16.372
30	35.07.30	TIRTOYUDO	20.002
31	35.07.31	KROMENGAN	13.012
32	35.07.32	WONOSARI	14.026
33	35.07.33	PAGELARAN	21.921

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,2016

3. Data Penduduk Wajib E-KTP Per Kecamatan

Jumlah wajib e-KTP yang berdomisili di Kabupaten Malang sejumlah 2.086.941 orang, hasil perekaman E-KTP perolehan sampai dengan bulan Desember tahun 2016 sejumlah 1.856.304 orang (88,71%), secara rinci data Penduduk Wajib E-KTP per Kecamatan dapat dilihat dari tabel berikut ini :

Tabel 6. Jumlah Wajib E-KTP Per Kecamatan Kabuten Malang

NO	KODE WILAYAH	KECAMATAN	TOTAL
1	2	3	6
TOTAL	35.07	KABUPATEN MALANG	2.086.941
1	35.07.01	DONOMULYO	58.033
2	35.07.02	PAGAK	41.894
3	35.07.03	BANTUR	62.073
4	35.07.04	SUMBERMANJING WETAN	81.257
5	35.07.05	DAMPIT	104.235
6	35.07.06	AMPELGADING	48.096
7	35.07.07	PONCOKUSUMO	76.963
8	35.07.08	WAJAK	68.986
9	35.07.09	TUREN	96.055
10	35.07.10	GONDANGLEGI	74.108
11	35.07.11	KALIPARE	59.235
12	35.07.12	SUMBERPUCUNG	48.331
13	35.07.13	KEPANJEN	85.924

NO	KODE WILAYAH	KECAMATAN	TOTAL
14	35.07.14	BULULAWANG	54.793
15	35.07.15	TAJINAN	43.057
16	35.07.16	TUMPANG	60.249
17	35.07.17	JABUNG	54.425
18	35.07.18	PAKIS	106.958
19	35.07.19	PAKISAJI	68.012
20	35.07.20	NGAJUM	41.631
21	35.07.21	WAGIR	65.947
22	35.07.22	DAU	50.772
23	35.07.23	KARANGPLOSO	60.199
24	35.07.24	SINGOSARI	130.614
25	35.07.25	LAWANG	85.087
26	35.07.26	PUJON	51.829
27	35.07.27	NGANTANG	47.127
28	35.07.28	KASEMBON	25.500
29	35.07.29	GEDANGAN	46.051
30	35.07.30	TIRTOYUDO	53.140
31	35.07.31	KROMENGAN	35.287
32	35.07.32	WONOSARI	39.050
33	35.07.33	PAGELARAN	62.023

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, 2016

4. Data Peristiwa Penting

Selama kurun waktu 2016 peristiwa Penting kependudukan meliputi Kelahiran, Kematian dan Perkawinan dapat di lihat secara rinci pada tabel sebagai berikut :

Tabel 7. Penduduk yang Mengalami Peristiwa Penting

NO	KEC./DISTRIK	JUMLAH PENDUDUK	JUMLAH		
			KELAHIRAN	KEMATIAN	PERKAWINAN
1	Donomulyo	71.401	283	81	13
2	Pagak	53.174	239	113	10
3	Bantur	78.233	241	61	9

NO	KEC./DISTRIK	JUMLAH PENDUDUK	JUMLAH		
			KELAHIRAN	KEMATIAN	PERKAWINAN
5	Dampit	133.400	474	75	10
6	Ampelgading	61.654	212	159	12
7	Poncokusumo	97.512	310	79	-
8	Wajak	88.365	362	62	-
9	Turen	124.683	501	85	11
10	Gondanglegi	95.403	364	59	-
11	Kalipare	74.148	299	50	5
12	Sumberpucung	61.770	301	61	-
13	Kepanjen	113.061	606	97	15
14	Bululawang	71.625	345	131	3
15	Tajinan	55.947	273	101	-
16	Tumpang	77.251	332	51	5
17	Jabung	71.352	306	97	1
18	Pakis	143.309	743	105	7
19	Pakisaji	89.927	423	189	20
20	Ngajum	53.983	312	71	8
21	Wagir	86.552	495	89	35
22	Dau	66.182	341	85	15
23	Karangploso	79.417	352	103	3
24	Singosari	172.809	920	142	11
25	Lawang	111.730	530	160	16
26	Pujon	68.183	208	105	-
27	Ngantang	60.763	359	71	5
28	Kasembon	32.996	191	62	7
29	Gedangan	58.076	218	140	5
30	Tirtoyudo	68.123	300	62	22
31	Kromengan	44.563	228	111	6
32	Wonosari	49.528	240	71	8
33	Pagelaran	79.759	351	107	4
	lain-lain				19
	JUMLAH	2.698.869	12.063	3.202	285

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil,2016

4.1.3 Gambaran Umum Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kabupaten Malang

Saat ini inovasi menjadi suatu keharusan bagi setiap Instansi Pemerintah agar mampu meningkatkan kualitas dan memenuhi semua tuntutan kemajuan, Terlebih lagi Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas dalam bidang pelayanan publik yang bersentuhan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Sebagai salah satu Instansi pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang melakukan inovasi pada bidang administrasi kependudukan dengan tetap memperhatikan dan menyesuaikan dengan situasi dan kondisi daerahnya. Inovasi yang dilaksanakan dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten malang adalah Inovasi Program Jemput Bola Administras Kependudukan (JEBOL ANDUK)

4.3.1.1 Latar Belakang

Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini dilaksanakan dari tahun 2013. Program ini mengacu pada Surat Keputusan Bupati Malang Nomor : 180/121/KEP/421.013/2011 tentang Penetapan “Program Bupati Menyapa Rakyat” di mana seluruh SKPD di Kabupaten Malang untuk mendukung program tersebut dengan membuat Program Kerja sesuai tupoksi SKPD masing-masing. Dengan begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mempunyai inisiatif menciptakan Inovasi melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK).

Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini dilakukan dengan dengan cara mengadakan pelayanan administrai kependudukan di desa-desa yang menjadi tujuan pelayanan. Program ini selain mendukung program Bupati Malang, yang melatar belakangi diciptakannya program Jemput Bola Administrasi kependudukan adalah banyaknya masalah yang timbul dikarenakan kondisi geografis dan demografis Kabupaten Malang. Kabupaten Malang termasuk Kabupaten terluas setelah Kabupaten Banyuwangi yang luas wilayahnya mencapai 3.534,86 km² dan mempunyai jumlah penduduk yang besar setelah Surabaya yang dalam tahun 2016 ini mencapai 2.705.395 jiwa yang tersebar di 33 kecamatan dan 378 desa. Luasnya Wilayah Kabupaten Malang, besarnya Penduduk yang tersebar di Kabupaten Malang serta kesenjangan pendapatan penduduk sehingga berimplikasi pada kemampuan masyarakat untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan.

4.1.3.2 Tujuan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan

1. Memenuhi Hak sipil warga negara akan pelayanan Administrasi Kependudukan
2. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat terkait Kepemilikan Dokumen Kependudukan
3. Memberi Pelayanan yang mudah, cepat, murah dan tidak berbelit-belit
4. Menjadikan data kependudukan semakin akurat dan valid

4.1.2.3 Pelaksanaan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan

Jemput Bola Administrasi Kependudukan pelaksanaannya dilakukan bebarengan dengan kegiatan bina desa dalam program Bupati tersebut dan jadwal pelaksanaannya juga disesuaikan dengan jadwal yang sudah ditentukan oleh Pemerintah Kabupaten Malang. Selama tahun 2016 kemarin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah melakukan pelayanan program Jemput Bola Administrasi Kependudukan dapat ditunjukkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 8. Laporan Pelaksanaan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Tahun 2016

NO	RINCIAN KEGIATAN		PENYELESAIAN	KK	EKTP	AKTA
	KECAMATAN	DESA	TGL/BLN/THN			
1	PAKIS	1 ASRIKATON	Tuesday,08/03/2016	107	232	66
		2 SAPTORENGGO	Thursday,10/03/2016	335	54	135
		3 MANGLIAWAN	Friday,11/03/2016	233	510	95
2	JABUNG	4 JABUNG	Monday,14/03/2016	328	394	207
		5 KEMIRI	Tuesday,15/03/2016	155	202	89
3	TUMPANG	6 KIDAL	Wednesday,16/03/2016	186	351	61
		7 PULUNGOWO	Thursday,17/03/2016	181	285	109
4	PONCOKUSUMU	8 DAWUHAN	Friday,18/03/2016	196	379	136
		9 SUMBEREJO	Monday,21/03/2016	92	190	48
5	SINGOSARI	10 BANJARARUM	Tuesday,22/03/2016	207	186	78
6	LAWANG	11 BEDALI	Wednesday,23/03/2016	268	437	162
		12 SIDOLUHUR	Thursday,24/03/2016	127	289	60
7	KARANGPLOSOK	13 NGENEP	Monday,28/03/2016	176	397	140
		14 NGIJO	Tuesday,29/03/2016	161	331	115
		15 TAWANGARGO	Wednesday,30/03/2016	307	696	87
8	DAU	16 MULYOAGUNG	Thursday,31/03/2016	345	618	168

NO	RINCIAN KEGIATAN		PENYELESAIAN	KK	EKTP	AKTA
	KECAMATAN	DESA	TGL/BLN/THN			
1	2	3	4	5	6	7
9	KEPANJEN	17 MANGUNREJO	Friday,01/04/2016	112	132	51
		18 PANGGUNGREJO	Monday,04/04/2016	151	124	68
10	PAKISAJI	19 KEBONAGUNG	Tuesday,05/04/2016	134	192	51
		20 WADUNG	Wednesday,06/04/2016	183	288	107
11	WAGIR	21 MENDALANWANGI	Thursday,07/04/2016	171	324	155
12	TIRTOYUDO	22 AMPELGADING	Friday,08/04/2016	231	297	73
		23 TAMANSATRIYAN	Monday,11/04/2016	196	51	117
		24 TIRTOYUDO	Tuesday,12/04/2016	131	91	95
13	AMPELGADING	25 SIDORENGGO	Wednesday,13/04/2016	196	105	35
		26 TIRTOMOYO	Thursday,14/04/2016	91	135	29
14	GEDANGAN	27 SIDODADI	Monday,18/04/2016	62	181	81
		28 GEDANGAN	Tuesday,19/04/2016	196	236	86
		29 SUMBEREJO	Wednesday,20/04/2016	180	1138	52
15	TUREN	30 KEMULAN	Thursday,21/04/2016	185	294	39
		31 TAWANGREJENI	Friday,22/04/2016	191	165	87
16	DAMPIT	32 BUMIREJO	Monday,25/04/2016	259	180	94
		33 DAMPIT	Tuesday,26/04/2016	189	224	112
		34 SRIMULYO	Wednesday,27/04/2016	310	313	138
17	GONDANGLEGI	35 GANJARAN	Thursday,28/04/2016	209	212	96
		36 GONDANGLEGI WETAN	Friday,29/04/2016	218	166	69
		37 GONDANGLEGI KULON	Monday,02/05/2016	345	352	101
18	PAGELARAN	38 BRONGKAL	Tuesday,03/05/2016	306	185	88
		39 KANIGORO	Wednesday,04/05/2016	290	210	118
		40 SUWARU	Monday,09/05/2016	141	121	75

NO	RINCIAN KEGIATAN		PENYELESAIAN	KK	EKTP	AKTA
	KECAMATAN	DESA	TGL/BLN/THN			
1	2	3	4	5	6	7
19	NGANTANG	41 NGANTRU	Tuesday,10/05/2016	368	310	100
		42 KAUMREJO	Wednesday,11/05/2016	256	165	85
20	TAJINAN	43 SUMBERSUKO	Thursday,12/05/2016	248	265	150
21	WAJAK	44 SUKOLILO	Friday,13/05/2016	107	225	46
		45 SUMBERPUTIH	Monday,16/05/2016	181	374	113
		46 WAJAK	Tuesday,17/05/2016	427	185	186
22	NGANTANG	47 PANDANSARI	Wednesday,18/05/2016	182	315	109
23	SUMAWE	48 TAMBAKASRI	Thursday,19/05/2016	190	414	58
		49 ARGOTIRTO	Friday,20/05/2016	84	215	51
		50 DRUJU	Saturday,21/05/2016	437	645	163
24	BANTUR	51 PRINGGONDANI	Wednesday,25/05/2016	337	315	100
		52 KARANGSARI	Thursday,26/05/2016	208	220	48
		53 BANDUNGREJO	Friday,27/05/2016	63	185	38
25	PAGAK	54 PAGAK	Monday,30/05/2016	67	310	24
		55 SUMBEREJO	Tuesday,31/05/2016	149	425	47
26	DONOMULYO	56 DONOMULYO	Wednesday,01/06/2016	75	225	36
27	TAJINAN	57 PURWOSEKAR	Wednesday,01/06/2016	182	310	58
		58 PURWOREJO	Thursday,02/06/2016	93	165	40
		59 SUMBEROTO	Friday,03/06/2016	248	277	94
28	KALIPARE	60 KALIPARE	Tuesday,26/07/2016	134	232	82
		61 TUMPAKREJO	Wednesday,27/07/2016	138	107	97
29	SUMBERPUCUNG	62 SENGGRENG	Thursday,28/07/2016	106	310	72
		63 SUMBERPUCUNG	Tuesday,02/08/2016	220	223	94
30	KROMENGAN	64 KARANGREJO	Wednesday,03/08/2016	137	219	60
		65 KROMENGAN	Thursday,04/08/2016	184	190	95

NO	RINCIAN KEGIATAN		PENYELESAIAN	KK	EKTP	AKTA
	KECAMATAN	DESA	TGL/BLN/THN			
1	2	3	4	5	6	7
31	WONOSARI	66 PLANDI	Tuesday,09/08/2016	254	221	93
		67 PLAOSAN	Wednesday,10/08/2016	168	210	118
		68 BANGELAN	Thursday,11/08/2016	184	125	107
32	PUJON	69 SUKOMULYO	Wednesday,24/08/2016	162	325	102
33	NGAJUM	70 BABADAN	Thursday,25/08/2016	204	275	40
		71 NGAJUM	Friday,26/08/2016	237	475	40
		72 BALESARI	Monday,29/08/2016	270	186	109
		73 KESAMBEN	Tuesday,30/08/2016	156	85	43
34	KASEMBON	74 BAYEM	Friday,02/09/2016	361	827	128
35	BULULAWANG	75 SUDIMORO	Tuesday,13/09/2016	254	991	77
		76 KREBET	Wednesday,14/09/2016	390	987	69
JUMLAH KESELURUHAN				15542	22800	6745

Sumber : Laporan pelaksanaan program Jebol Anduk,2016

Dimana dalam pelaksanaannya Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil membuka pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil pada Desa yang menjadi tujuan dari program Bina Desa. Kegiatan ini dilakukan dengan cara menghampiri sasaran pelayanan yaitu masyarakat dengan datang ke desa-desa. Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan menggunakan sistem *One Day Service* yaitu pelayanan administrasi kependudukan yang dapat selesai dalam waktu 1 hari. pelayanan pada pelayanan administrasi kependudukan KTP elektronik, Kartu Keluarga(KK), Kutipan Akta Kelahiran dan Kutipan Akta Kematian. Dengan adanya Jemput Bola Administrasi Kependudukan Masyarakat bisa langsung memanfaatkan pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

4.1.3.4 Sosialisasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan

Sosialisasi dilakukan minimal 10 atau 5 hari sebelum pelaksanaan Program Jemput Bola Administrasi kependudukan. Kegiatan ini melibatkan berbagai pihak pada seluruh lini dan elemen yang terdiri dari RT/RW, Perangkat desa/ Kelurahan, tokoh Masyarakat, PKK, Karang Taruna, Unit Pelaksana Teknis Daerah dan lain sebagainya. Kegiatan ini untuk menginformasikan kepada masyarakat perihal pelaksanaan kegiatan yang akan dilakukan. Masyarakat dapat mengetahui apa saja persyaratan yang harus dipersiapkan dan mempersiapkannya agar saat kegiatan jemput Bola administrasi Kependudukan dilaksanakan berkas persyaratan mereka sudah lengkap dan benar. Sehingga akan mempermudah dan mempercepat proses pelayanan.



Gambar 5. Dokumentasi Pelaksanaan sosialisasi Kebijakan Kependudukan di Desa Pujon Kidul

4.1.3.5 Prosedur dan Mekanisme Pelayanan

Pelayanan jemput bola dengan pelayanan secara konvensional di kantor untuk prosedur dan persyaratan sama. Hanya yang membedakan adalah waktu penyelesaian yang lebih cepat karena menggunakan sistem *One Day Service*. Dengan *One Day Service* dokumen kependudukan bisa langsung dicetak pada hari itu juga jika jaringan memungkinkan. Melihat kemudahan yang diberikan dalam pelayanan jemput bola administrasi kependudukan, minat masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukan menjadi sangat tinggi.

4.2 Penyajian Data Fokus Penelitian

4.2.1 Proses Inovasi Program Jemput Bola (JEBOL ANDUK) Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Instansi Pemerintah yang baik dinilai dari sejauh mana aktivitas instansi mampu memberikan dampak positif terurama dalam pemberian layanan serta kesejahteraan bagi masyarakat. Hal tersebut dapat dinilai berdasarkan dua aspek yaitu tingkat inovasi yang berhasil diciptakan serta tingkat kinerja yang mampu dicapai. Hal ini juga yang berusaha diterapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai Instansi Pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Subiyantoro selaku Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk:

“...masyarakat itu kan sekarang itu maunya ya kan cepet, gratis, gak terlalu berbelit belit untuk pengurusannya ya mudah terus, memang melalui inovasi yang kita lakukan di dispenduk kita berusaha ke arah situ...” (wawancara pada tanggal 07 Maret 2017 pukul 11.15)

Kemudian dilanjut dengan informan yang sama bahwa :

“...kita yang jelas menjalankan program-program inovasi kita dengan melakukan pelayanan yang terbaik dari dispenduk kita berusaha semaksimal mungkin” (wawancara pada tanggal 07 Maret 2017 pukul 11.15)

Hal ini juga didukung oleh pernyataan Bapak Shirath selaku Kepala

Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan bahwa :

“Jadi inovasi bisa berjalan secara maksimal kalo ada dukungan dari aparaturnya dan masyarakat, dua-duanya menjadi satu kesatuan agar inovasi dapat berjalan sesuai dengan hasil yang diinginkan atau hasil yang hendak dicapai” (wawancara pada tanggal 7 maret 2017 pukul 13. 28)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan keseriusan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memberikan pelayanan administrasi kependudukan yang maksimal melalui Inovasi-Inovasi yang dilakukan. Inovasi-inovasi yang telah dilakukan diharapkan dapat mengatasi berbagai permasalahan dan juga dapat menyesuaikan pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sadar bahwa agar inovasi dapat berjalan dengan maksimal, tidak hanya diperlukan dukungan dari aparaturnya sebagai penyelenggara pelayanan, akan tetapi harus didukung oleh masyarakat juga sebagai pengguna layanan.

Adapun Tahap atau proses inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah sebagai berikut :

4.2.1.1 Tahap Perintisan

Dalam tahap Inition atau perintisan tersiri dari dua fase yaitu :

1. Fase Agenda Setting

Tahap Perintisan dari Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang ini dimulai dari agenda setting yaitu pengenalan situasi dan identifikasi Latar belakang masalah pemilihan Inovasi-inovasi tersebut, sesuai dengan hasil wawancara yang dikemukakan oleh Bapak Beni selaku staf ahli dalam wawancara sebagai berikut :

“Inovasi-inovasi yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam rangka membantu masyarakat, karena kita mengingat bahwa wilayah dikabupaten malang itu sangat luas sekali, terutama untuk daerah” yang plosok, itu kita memudahkan agar masyarakat tidak harus datang kesini...Selain itu itu kita mengingat bahwa perjalanan mereka untuk dari daerah asal kedaerah tujuan ke dispenduk itu sangat jauh..” (wawancara pada tanggal 17 Maret 2017 pukul 14.24 WIB)
 Dari pernyataan diatas salah satu yang melatar belakang diadakannya

Inovasi adalah Jangkauan wilayah kabupaten Malang yang sangat luas. Jarak yang harus ditempuh masyarakat, terutama masyarakat yang ada didaerah plosok yang jauh dari pusat pelayanan untuk mengurus dokumen kependudukan sangatlah jauh. Selain itu Jarak tempuh ke pusat pelayanan yang jauh, membuat masyarakat harus meluangkan waktu dan juga mengeluarkan biaya perjalanan yang tidak sedikit untuk mengurus dokumen kependudukan. Belum lagi jika dalam proses pengurusan, persyaratan yang dibawa tidak lengkap atau ada kendala lain sehingga berkas pengajuan tidak bisa diproses. Mereka harus bolak balik untuk melengkapi seperti yang diungkapkan oleh Ibu Dyah Kusuma Hastuti selaku Kepala Bidang pemanfaatan Data dan Inovasi sebagai berikut:

“karena kita untuk memudahkan atau mendekatkan diri kepada masyarakat agar pelayanan kita tidak menjadi hambatan bagi mereka mengingat wilayah mereka itu jauh dengan titik pelayanan misalnya ini 1 orang berangkat dari kasembon...dia berangkat pagi sampe sini sekitar setengah 9 itu kita aja apel jam 8 kurang itu masyarakat sudah banyak yang dateng, otomatis kalo dia bayangkan dia dateng am set 9 dia dapet nomeor berapa, katakanla dia terlayani jam 10 misalnya itu kalo bener, kalo salah dia akan

balik lagi karena ternyata begitu dicek ternyata namanya gak samakan akhirnya gak bisa diproses. Harus pulang lagi, coba kita bayang kan naik ojek kesini seratus karena salah harus dibenahi pulang lagi seratus balik lagi kesini benerin seratus nanti dia ngambil lagi seratus 400 dia keluarkan untuk 1 dokumen” (wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 10.18)

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa proses identifikasi masalah oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menghasilkan kesimpulan bahwa Wilayah Kabupaten Malang yang Luas membuat jarak yang harus ditempuh untuk memperoleh pelayanan sangat jauh dan Besarnya Biaya transportasi yang harus dikeluarkan untuk mengurus Dokumen kependudukan mengakibatkan rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Malang.

Setelah mengidentifikasi masalah, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang kemudian mulai melakukan penetapan prioritas kebutuhan masyarakat. Dalam Penetapan prioritas kebutuhan masyarakat dengan mempertimbangkan situasi yang seperti itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menentukan kelompok sasaran yang akan menjadi pengguna inovasi pelayanan ini. Seperti yang diungkapkan oleh Ibu Dyah Kusuma Hastuti selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi dalam wawancara menyatakan bahwa :

“...kita melihat situasi yang seperti itu makanya kita melakukan inovasi-inovasi untuk memangkas biaya yang dipakai untuk transport, uang itu kan berarti Cuma Cuma. Tingkat kemiskinan dikabupaten Malang lumayan Tinggi....tujuan kita untuk membantu masyarakat miskin atau non miskin yang jauh dari pelayanan menuju titik layan, itu tadi kita mendekatkan pelayanan kepada mereka untuk memudahkan mereka dalam mendapatkan dokumen kependudukan, terus yang menyadarkan masyarakat supaya mereka memiliki dokumen kependudukan.” (wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 10.18)

Dari hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa yang menjadi sasaran dari inovasi pelayanan administrasi kependudukan ini adalah masyarakat Kabupaten Malang khususnya yang kurang mampu dan masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari pusat pelayanan. Sehingga mereka tidak harus datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk mengurus dokumen kependudukannya.

2. Fase *Matching* atau penyesuaian

Fase selanjutnya setelah fase *agenda setting* yaitu fase *matching* atau penyesuaian. Pada fase ini memastikan kesesuaian inovasi ini untuk diaplikasikan pada organisasi. Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dirasa sudah sesuai dengan kondisi dan Kebutuhan masyarakat Kabupaten Malang Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Hendro selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk dalam wawancara sebagai berikut:

“Memang Inovasi yang ada ini dilakukan selain karna alasan luasnya jangkauan wilayah dan untuk bagaimana kita menjadikan pelayanan administrasi kependudukan ini lebih efektif dan efisien baik dari segi waktu dan biaya, juga karena pelayanan yang masih terpusat itu menyebabkan penumpukan pemohon. Semua pelayanan administrai kependudukan hanya dilakukuan di kantor Dispenduk saja, jadi butuh waktu lama untuk mengurus dokumen kependudukan karena antrian yang sangat panjang... Setiap hari sekitar kurang lebih 600-700 pemohon, bahkan terkadang bisa mencapai 1000 orang pemohon yang mengurus dokumen kependudukan di dispenduk ini. Sehingga diperlukan inovasi yang dapat mengurai penumpukan dikantor pusat seperti dengan jebol anduk... Inovasi ini sesuai untuk dilaksanakan didispenduk mengingat dengan keadaan dan situasi yang ada seperti ini” (wawancara pada Tanggal 11 maret 2017 pukul 08.46)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa dengan mempertimbangkan situasi dan permasalahan yang timbul, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang melakukan Inovasi pelayanan administrasi kependudukan Jemput Bola Administrasi Kependudukan Inovasi tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan Masyarakat Kabupaten Malang yang membutuhkan pelayanan dengan akses yang mudah, dan juga efektif dan efisien dari segi waktu dan biaya. Sebab inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil bertujuan untuk mendekatkan pelayanan ke masyarakat dan memudahkan pelayanan sehingga dapat memangkas dari segi waktu, tenaga dan biaya bagi masyarakat untuk mengurus dokumen kependudukannya.

4.2.1.2 Tahap *Implementation* atau Pelaksanaan

Dalam Tahap *Implementation* atau pelaksanaan terdiri dari tiga fase yaitu :

1. Fase Redefinisi

Pada Fase redefinisi, seluruh inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya. Inovasi sudah melewati proses *re-invention* , sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan inovasi. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah mengalami Fase redefinisi, dimana pelayanan telah diperbaiki dan pelaksanaannya lebih disesuaikan lagi dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat. Pelayanan jemput bola yang sebelumnya dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang hanya sebatas berkunjung ke kantor desa atau

kecamatan untuk mengambil berkas pengajuan dokumen kependudukan yang sudah dikumpulkan pada pihak Kantor desa atau Kecamatan, tidak benar-benar Seperti yang dikemukakan oleh Ibu Dyah Kusuma selaku Kepala Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam wawancara menyatakan bahwa:

“sebenarnya kita sebelum pelayanan langsung ke desa-desa seperti sekarang ini, juga sudah melakukan jemput bola hanya saja cuma sebatas mengambil berkas pengajuan ke kantor desa atau kantor kecamatan. Berkas tersebut sudah dikumpulkan oleh masyarakat atas pemberitahuan dari pihak desa dan kecamatan untuk selanjutnya kita bawa ke kantor untuk di proses, nanti kalo dokumennya sudah jadi kita distribusikan ke desa dan kecamatan..bisa kita yang anter bisa pihak desanya yang ambil kesini... Tapi kita terlalu kesulitan yaa kalo seperti itu, soalnya banyak dokumen yang tidak bisa diproses karna persyaratannya kurang lengkap jadi terpaksa harus kita kembalikan lagi jadi tidak efektif gitu... masyarakat juga kurang begitu memanfaatkan yaa karna mungki sosialisasi juga kurang. kaloJemput Bola yang sekarangkan kita yang proaktif ke masyarakat dengan benar-benar langsung turun ke desa-desa untuk memberikan pelayanan ke masyarakat” (wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 10.18)

Selain pernyataan dari Ibu Dyah Kusuma, Ibu Yeni Widianingsing selaku Kepala Seksi Kerjasama menyatakan bahwa:

“ Sebelum ada Inovasi Jebol Anduk dengan sistem One day ini, capaian target masing-masing pelayanan itu kurang mbk, jadi targetnya sangat minim, pencapaiannya sangat minim sekali, masyarakat masih Dengan jebol anduk kita mencoba mengakomodasi kebutuhan masyarakat yang jauh dari kita. Jadi ini kan bisa memangkas banyak ya mbk mulai dari waktunya,tenaganya,biaya transportnya, kalo semua itu bisa dipangkas sebanyak mungkin kan berarti bisa dikatakan pelayanannya lebih efektif efisien.. setelah ada jebol anduk ini capaian pelayanan mengalami kenaikan dan sudah hampir memenuhi target layanan.(wawancara pada tanggal 28 April 2017 pukul 09.54)

Tabel 9. Rasio Capaian Kinerja Pelayanan dari Tahun 2102-2015

No	Indikator Kinerja	Rasio Capaian Tahun ke			
		2012	2013	2014	2015
1.	Presentas Penduduk Be-KTP	101%	101%	97,79%	90,53%
2.	Presentase Keluarga Memiliki Kartu Keluarga	65,83%	76,46%	98,95%	110%
3.	Presentase Perbitan Akta Kelahiran	101%	103%	96,67%	94,67%
4.	Presentase Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan	111%	106%	101%	96,59%
5.	Presentase Penerbitan Akta Kematian	150%	6,36%	15,45%	100%

Sumber : Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kabupaten Malang tahun 2016-2021

Berdasarkan hasil wawancara dan tabel tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan jemput Bola Administrasi Kependudukan telah dimodifikasi agar sesuai dengan organisasi dan Kebutuhan masyarakat Kabupaten Malang. Dengan diterapkannya Program Jemput Bola administrasi Kependudukan, pelayanan mengalami perubahan kearah yang lebih baik dari yang sebelumnya dibuktikan dengan rasio capaian kinerja pelayanan yang mengalami peningkatan setiap tahunnya. Jemput bola dengan dianggap mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat Masyarakat akan pelayanan yang Mudah, cepat dan murah. Dengan perbaikan sistem tersebut mengarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

2. Fase Klarifikasi

Fase Klarifikasi terjadi ketika inovasi sudah digunakan secara meluas dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya. Pada Fase klarifikasi ini, akan mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan.

Dengan adanya Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi kependudukan, membawa pengaruh positif terhadap budaya kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Salah satunya seperti yang dikemukakan oleh Ibu Dyah Kusuma Hastui selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan sebagai berikut:

“Adanya Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini, membawa dampak yang baik bagi temen-temen. Mereka diterjunkan langsung ke lapangan, jadi mereka tau keadaan yang sebenarnya dan ikut berempati. tidak jarang mereka juga harus menginap kalo didaerah pinggiran gitu. Hal itu membuat komunikasi mereka menjadi lebih intensif dan kerja timnya juga semakin baik dan itu juga terbawa saat mereka di Kantor...Selama ini temen-temen saat jemput bola kompak kok tidak ada masalah” (wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 10.18)

Dari hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa dengan adanya Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan, Petugas mengetahui secara langsung keadaan dan kondisi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan. Hal itu mendorong mereka untuk dapat membantu dengan memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Selain itu seringkali mereka melakukan pelayanan ke desa dan tidak jarang harus menginap akan lebih mendekatkan hubungan yang terjalin antar pegawai Sehingga komunikasi yang terjalin antar pegawai menjadi semakin intensif. Komunikasi yang intens juga akan berpengaruh terhadap terlaksananya kerja tim yang kompak.

Tabel 10. Tim kerja Jemput Bola Administrasi Kependudukan

No	Petugas	Uraian Tugas
1.	Petugas Pelayanan Loker dari Bidang Pendaftaran Penduduk	Memberikan Pelayanan mulai dari penerimaan berkas dan pengecekan kelengkapan persyaratan berkas pengajuan terkait pengajuan KTP dan KK
2.	Petugas Pelayanan Loker Bidang Pencatatan Sipil	Memberikan Pelayanan mulai dari penerimaan berkas dan pengecekan kelengkapan persyaratan berkas pengajuan terkait pengajuan Akta Catatan Sipi (Kelahiran,Perkawinan dan Kematian)
3.	Petugas Perekaman E-KTP	Membantu Pemohon melakukan Perekaman untuk Pembuatan E-KTP
4.	Operator	Menverifikasi berkas dan mencetak dokumen kependudukan
5.	Administrator Data Base (ADB)	Mengurus Perangkat Lunak (Server SIAK) dan Pemeliharaan Jaringan
5.	Seluruh Kepala Bidang	Memparaf kutipan akta pencatatan Sipil dan penentu kebijakan yang harus segera dilaksanakan jika dalam Pelaksanaan JEBOL ANDUK mengalami masalah atau hambatan.

Sumber : Olahan Peneliti,2017

Pendapat lain mengenai pengaruh terhadap budaya kerja organisasi juga diungkapkan oleh Ibu Yeni selaku Kepala seksi Kerjasama dalam wawancara yang menyatakan bahwa :

“Berpengaruh mbk, Sejak adanya adanya inovasi Jebol Anduk ini, temen-temen jadi punya komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan sebaik-baiknya mbk. komitmen itu tadi lama kelamaan akan muncul budaya kerja yang baik sehingga kinerjanya juga akan jauh lebih baik”
 .(wawancara pada tanggal 28 April 2017 pukul 09.54)

Dari kutipan wawancara diatas menunjukkan bahwa sejak adanya inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan, komitmen pegawai semakin kuat untuk memberikan pelayanan yang sebaik baiknya kepada masyarakat. Komitmen yang kuat dari seluruh pegawai ini telah mempengaruhi budaya kerja organisasi secara

menyeluruh. Dimana budaya kerja yang baik akan berdampak pada meningkatkan Kinerja pegawai pada organisasi.

3. Fase Rutinisasi

Pada fase rutinisasi, Inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, namun telah menjadi bagian rutin dari penyelenggaraan organisasi. Sejak diterapkan pada tahun 2013, pelaksanaan Inovasi pada Program Jemput Bola administrasi Kependudukan telah banyak mengalami perkembangan. Inovasi ini juga sudah mengalami fase rutinisasi, dimana Inovasi Program Jemput Bola administrasi Kependudukan sudah tidak lagi dianggap sebagai produk atau cara baru melainkan sudah menjadi program rutin dari penyelenggaraan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Dan Kedepannya juga akan terus dilaksanakan secara berkelanjutan dan perbaikan secara berkesinambungan. Ibu Dyah Kusuma Hastuti selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam wawancara menyatakan bahwa :

“tentu saja akan berkelanjutan mbak, sebelumnya juga tiap tahun selalu diadakan program Jebol Anduk ini..meskipun jadwalnya sekarang masih mengikuti program Pak Bupati, dan seandainya program pak Bupati sudah dihentikan kita akan tetap melaksanakannya soalnya program ini dampaknya bagus sekali mba, masyarakatnya juga antusiasnya tinggi..”
(wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 10.18)

Hal serupa juga dijelaskan oleh Ibu Yeni Widianingsih selaku Kepala

Seksi Kerjasama dalam wawancara sebagai berikut:

“masih berlanjut kok mbak, tahun sebelumnya juga rutin dilaksanakan tiap tahunnya, untuk kedepannya kita masih akan terus berusaha memperbaiki apa yang menjadi kekurangan dan hambatan pelaksanaan jebol anduk ini. Evaluasi seperti itu akan terus kita lakukan, untuk jebol anduk ini kita lakukan perbulan untuk mengetahui apa kah programnya

sudah dilaksanakan dengan baik”. .(wawancara pada tanggal 28 April 2017 pukul 09.54)

Selain evaluasi, yang membuktikan bahwa program ini akan berkelanjutan yaitu dengan pengadaan Mobil keliling untuk memudahkan pelayanan jemput bola yang akan digunakan pada tahun 2018. Seperti yang dikemukakan oleh Ibu Dyah Kusuma Hastuti selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam wawancara menyatakan bahwa :

“Untuk Jebol Anduk ini, agar lebih mudah kita melakukan pelayanan kepada masyarakat di desa-desa kita butuh mobil keliling.kalo ada mobil keliling kan kita gak usah bongkar pasang peralatan lagi jadi cukup dimobil saja, seperti samsat keliling itu lhoo mba, *Alhamdulillah* tahun ini kita sudah di acc, jadi *Insy Allah* tahun 2018 kita sudah pelayanan Jemput Bola menggunakan mobil kelilingg” (wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 10.18)

Pernyataan sama juga diungkapkan oleh Bapak Hendro selaku Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk dalam wawancara sebagai berikut :

“tetap akan kita lanjutkan, ini mobil keliling kita juga sudah di acc, *Insy Allah* Tahun depan (2018) sudah bisa digunakan untuk pelayanan jemput bola, alat sama mobilnya sudah ad jadi tinggal bawa petugasnya nanti” (wawancara pada Tanggal 11 maret 2017 pukul 08.46)

Dari hasil wawancara tersebut, menunjukkan komitmen untuk terus mengembangkan dan memperbaiki Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan. Dimana Inovasi Program jemput bola administrasi kependudukan akan terus dilaksanakan walaupun program bupati sudah dihentikan karena memberikan dampak yang bagus bagi organisasi dan masyarakat. Upaya perbaikan pelayanan tetap dilakukan dengan evaluasi perbulannya agar dapat mengetahui apa yang menjadi kekurangan, hambatan pelaksanaannya supaya

dapat dicari solusi untuk masalah tersebut. Bahkan untuk tahun depan pelayanan jemput bola akan lebih mudah dengan adanya mobil keliling.

Seperti yang telah dikemukakan sebelumnya Alasan lain yang menunjukkan jika Inovasi Program Jemput Bola administrasi Kependudukan akan terus dilaksanakan dengan rutin dan berkelanjutan karena dampak positif yang ditimbulkan. Adapun dampak dari Dilaksanakannya Inovasi Program Jemput Bola Adminidtrasi Kependudukan adalah :

1. Inovasi yang ada telah mengurai penumpukan pemohon yang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kabupaten Malang yang berdampak terhadap waktu penyelesaian dokumen kependudukan. SOP pengurusan dokumen kependudukan yang semula 14 hari kerja, setelah adanya inovasi sekarang menjadi hanya 5 hari kerja. Bahkan untuk KTP-El waktu penyelesaiannya hanya 30 menit
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan berdampak terhadap Meningkatnya jumlah kepemilikan dokumen Kependudukan, dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel 11. Capaian Kepemilikan Dokumen Kependudukan dari Tahun 2012-2016

No	Indikator Kinerja	Capaian Kepemilikan Dokumen Kependudukan			
		2012	2013	2014	2015
1.	Penduduk Be-Kartu Tanda Penduduk	1.954.892	2.030.144	1.446.026	1.699.063
2.	Keluarga Memiliki Kartu Keluarga	309.12	441.33	768.86	707.92
3.	Perbitan Akta Kelahiran	1.678.189	1.739.175	1.798.358	1.837.641

4.	Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan	448	475	510	472
5.	Presentase Penerbitan Akta Kematian	28	43	52	94

Sumber : RENSTRA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2016-2021

3. Pencapaian target kinerja Pelayanan , dapat dilihat dari tabel sebagai berikut :

Tabel 12. Realisasi Capaian Kinerja Kinerja dari Tahun 2012-2015

No	Indikator Kinerja	Target Kinerja Tahun ke				Realisasi Capaian kinerja Tahun ke			
		2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015
1.	Presentasr Penduduk Be- KTP	83%	85%	87%	95%	84%	86%	85,08 %	86%
2.	Presentase Keluarga Memiliki Kartu Keluarga	60%	65%	86%	89%	39,56 %	49,7%	85,16 %	98,03 %
3.	Presentase Perbitan Akta Kelahiran	54%	55%	60%	75%	55%	57%	58%	71%
4.	Presentase Penerbitan Kutipan Akta Perkawinan	69%	65%	69%	88%	77%	69%	70%	85%
5.	Presentase Penerbitan Akta Kematian	0,4 %	0,4 %	11%	11%	0,4%	0,6%	0,7%	1,7%

Sumber : RENSTRA Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil 2016-2021

4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan

Dalam Penerapan Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan pasti terdapat faktor-faktor yang mempengaruhinya, baik faktor pendukung maupun

faktor penghambat. Faktor Pendukung dan faktor penghambat tersebut dapat dijadikan tolak ukur atau indikator sejauh mana keberhasilan penerapan inovasi oleh organisasi. Adapun Faktor pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan adalah :

4.2.2.1 Faktor Pendukung Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan

a. Pengembangan Kepemimpinan Inovasi

Kepemimpinan yang mendukung proses inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi pelayanan Administrasi kependudukan. Dalam penerapan Inovasi Pelayanan administrasi kependudukan dukungan dalam hal ini Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berupa arahan strategis proses inovasi yang menjadi landasan operasional proses inovasi. Kepala Dinas mengkoordinir bawahannya agar bekerjasama dalam memberika pelayanan yang terbaik pada semua kegiatan termasuk Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan . Selain itu Kepala Dinas selalu mendorong seluruh anggotanya untuk terus menciptakan inovasi agar pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif dan efisien. Hal ini diperkuat oleh Ibu Yeni Widianingsih selaku Kepala Seksi Kerjasama dalam wawancara sebagai berikut :

“iya berpengaruh (pengembangan kepemimpinan), kan komitmennya pimpinan itu nilai utama dari berjalannya sebuah inovasi, kan inovasi yang dibutuhkan pertama itu adalah komitmen, jadi inovasi itu tidak akan berjalan kalo tidak ada komitmen. Lah kepemimpinan dari pimpinan ini juga pengaruhnya sangat besar...termasuk juga masalah dia mengkoordinir bawahannya, umpama yang punya ide bidang PDIP, tapi bidang yang lain ada yang merasa yang kok keberatan, dengan adanya komitmen dari pimpinan dalam hal ini pak Kepala Dinas otomatis akan memberikan arahan dan mengkoordinir semua bidang-bidangnya untuk menagani hambatan hambatan kecil agar teratasi bagaimanapun caranya yang

penting inovasi itu dapat berjalan dengan baik.”.(wawancara pada tanggal 28 April 2017 pukul 09.54)

Dalam hal ini Kepemimpinan dari Kepala Dinas akan tetapi kepala bidang dan kepala seksi juga tergolong pemimpin yang juga berpengaruh terhadap Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan. Kepemimpinan tidak berarti pemimpin yang hanya memberi arahan strategis yang kemudian menjadi landasan operasional proses inovasi bagi seluruh elemen organisasi namun juga mendukung proses inovasi dengan terlibat langsung dalam pelaksanaannya. Seperti yang dikemukakan Bapak Rochim selaku kepala Bidang Pencatatan Sipil dalam wawancara yang menyatakan bahwa:

“Komitmen pemimpin dalam pelaksanaan inovasi ini dapat kita lihat saat pelaksanaan Jemput bola administrasi kependudukan atau yang biasa kita singkat jebol anduk, waktu pelaksanaan itu kita pemimpin terlibat langsung hadir disana ikut memberikan pelayanan.. masyarakat datang itu kita sudah siap semuanya, kasinya ready, kabidnya ready, kepala dinas ready ada disitu..” (wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 10.39)

Berdasarkan hasil wawancara diatas, menunjukkan bahwa komitmen pemimpin baik Kepala Dinas maupun Kepala bidang dan kepala kasi menjadi penguat tersendiri dalam penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. Dukungan berupa arahan dan keterlibatan langsung para pemimpin dapat menjadi contoh dan landasaan bagi seluruh elemen organisasi dalam proses inovasi pelayanan administrasi Kependudukan.

b. Pengembangan Jaringan Inovasi

Pengembangan Jaringan Inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dilakukan dengan kerjasama dengan semua

elemen, untuk membantu sosialisasi terkait Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan untuk mendukung keberhasilan.

Seperti yang dikemukakan oleh Ibu Yeni Selaku Kepala Seksi Kerjasama dalam wawancara bahwa :

“Untuk sosialisasi Inovasi kita kerjasama dengan perangkat desa kan memberi informasi kemasyarakat, dan berkas pengajuan yang dikumpulkan masyarakat pada perangkat desa nanti akan dicek oleh perangkat desa, perangkat desa sangat membantu dalam pelaksanaan jemput bola. Selain dengan perangkat desa ada kerjasama dengan tokoh tokoh agama khususnya yang non islam untuk mensosialisasikan terkait dengan akte perkawinan kan perkawinan non muslim kan persyaratannya banyak sekali yang membantu itu pihak-pihak gereja, pihak vihara jadi kita sosialisasinya gak langsung kepada masyarakat, jadi yang bantu sosialisasi itu selain tokoh agama tadi itu ada rt/rw, karang taruna, PKK , sebenarnya terkait administrasi kependudukan ini kita kerjasama sama semua lini, jadi UPT pendidikan, upt kesehatan, otomatisasi dokumen kependudukan itu melibatkan semua elemen yan mbk yaa, umpamanya posyandu, posyandukan kan tupoksinya tidak ada terkait dokumen kependudukan tapi ada data tentang jumlah akte kelahiran, upt pendidikan juga gitu, disitu ada persyaratan untuk daftar sekolah kan ada akte kelahiran” .(wawancara pada tanggal 28 April 2017 pukul 09.54)

Hal ini juga dibenarkan oleh Ibu Nazratul Fajriyah, masyarakat yang mengikuti pelayanan Jemput Bola administrasi kependudukan yang dilaksanakan di desa Pujon Kidul dalam wawancara menyatakan bahwa :

“Saya tau ada pelayanan disini itu dari sekolah anak saya mbk, sekolah TK. Ada pemberitahuan kalo hari ini ada pelayanan disini, bagi yang mau mengurus KK, KTP dipersilahkan untuk datang, syarat-syaratnya juga diberitahukan, di PKK juga diberitahu kok mbk, makanya banyak yang mengurus ini sampe rame penuh seperti ini”(wawancara pada tanggal 11 Maret 2017 pukul 10.00 di desa Pujon Kidul)

Terjalinnnya kemitraan dan kerjasama yang luas sampai ke pemerintah desa dan tokoh agama bahkan lintas sektor ini membuktikan bahwa pelayanan yang diberikan mampu menjangkau bagian terjauh dari pusat pelayanan dan mampu mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan ke masyarakat. Kerjasama

yang terjalin antar stakeholder selama ini dirasa sangat membantu dalam mensukseskan pelaksanaan Inovasi pelayanan administrasi di Kabupaten Malang.

c. Pengembangan Tim kerja dan Kemitraan

Pengembangan inovasi membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Kerjasama yang dijalin oleh aparatur sangat penting dalam mendukung terlaksananya Inovasi pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan administrasi Kependudukan, tidak ada tim khusus semua pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mendapat giliran untuk melakukan pelayanan untuk pelayanan jemput bola. Dan baik pemimpin dan maupun petugas kompak bekerjasama. Mereka mengerti tugasnya masing-masing dan paham bahwa tujuan memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat

Seperti yang dikemukakan oleh Ibu Dyah Kusuma Hastuti selaku Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dalam wawancara bahwa :

“ untuk tim yang terjun ke lapangan itu kita gilir ya mbk, tidak ada tim khusus jadi semua petugas disini kebagian jatah pelayanan jemput bola, tidak hanya satu tim dengan orang-orang yang sama itu saja yang melakukan pelayanan jemput bola...dengan menerjunkan tim kedesa, komitmen mereka sebagai pelayan masyarakat diuji, dan buktinya mereka mampu”. (wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 10.18)

Kemudian dilanjut dengan Informan yang sama, menyatakan bahwa :

“Dalam melaksanakan inovasi atau kegiatan apapun mereka kerjasama mereka bagus, mereka mengerti tugasnya, membagi tugas sesuai porsinya masing-masing...Kalo temen-temen kompak kok, gak ada masalah. Kita tetap berusaha bagaimana agar dapat memberika pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.” (wawancara pada tanggal 1 Maret 2017 pukul 10.18)

Selanjutnya, Bapak Shiarth selaku Kepala Kepala Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan dalam wawancara mengatakan bahwa

faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan administrasi

Kependudukan adalah komitmen aparatur, sebagai berikut :

” faktor keberhasilan inovasi yang pertama itu komitmen dari aparatur, kalo ada inovasi sak tumpuk gak komitmen gak berjalan, semua inovasi apapun bentuknya baik pelayanan maupun teknis dsb, kemudian dari komitmen tadi itu yang membuat kita mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat, bisa memberikan dampak positif bagi masyarakat bisa mempercepat pelayanan dsb,”(wawancara pada tanggal 7 maret 2017 pukul 13. 28)

Berdasarkan hasil wawancara diatas menunjukkan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sadar bahwa yang membuat aparatur dapat memberikan pelayanan yang baik dan mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat adalah komitmen dari aparatur itu sendiri. Berapapun banyaknya inovasi yang diciptakan tidak akan berjalan secara maksimal jika tidak ada komitmen yang kuat dari aparatur untuk menjalankannya. Inovasi akan terlaksana dengan baik jika sebuah tim mampu sinergis memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama.

d. Pengembangan Budaya Inovasi

Faktor pendukung selanjutnya adalah Pengembangan Budaya Inovasi, Pengembangan Budaya Inovasi ini sangat penting untuk dilakukan agar inovasi yang sedang dilaksanakan dapat terus bertahan dan berkelanjutan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten telah melakukan usaha Pengembangan budaya inovasi pada program jemput bola administrasi kependudukan dengan terus dilakukannya perbaikan baik melalui sistem atau metode baru yang akan lebih menjamin terlaksananya Inovasi Program Jemput Bola Administrasi kependudukan yang lebih baik. Seperti yang dikemukakan oleh

Ibu Yeni Widyaningsih selaku Kepala seksi Kerjasama dalam wawancara menyatakan bahwa:

“Pengembangan Budaya Inovasi itu tentu ada mbk, agar inovasi yang ada itu tidak bersifat sementara, kalo inovasi ini tidak dibudayakan dalam organisasi, pada pegawai tentu saja Inovasi jebol anduk ini tidak akan bertahan lama. Jebol anduk dengan one day service ini juga wujud dari pengembangan budaya inovasi yang kita lakukan agar inovasi ini tetap bertahan dan dimanfaatkan... dan juga jemput bola dengan menggunakan mobil keliling termasuk inovasi cara baru kita agar pelayanan lebih mudah bagi kita sendiri juga tentunya masyarakat” .(wawancara pada tanggal 28 April 2017 pukul 09.54)

Dari hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pengembangan budaya inovasi merupakan salah satu yang menjadi pendorong keberlanjutan program Jemput bola administrasi kependudukan. Program Jemput Bola dengan sistem one day service dan nantinya akan menggunakan mobil keliling merupakan bukti bahwa budaya inovasi telah dikembangkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

4.2.2.2 Faktor Penghambat Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan

1. Tekanan dan Hambatan Administratif

Faktor penghambat dari Inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan salah satunya adalah tekanan dan hambatan administratif, tekana dan hambatan admministratif ini membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak leluasa atau fleksible. Dalam hal Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan, yang menjadikan inovasi tidak berjalan dengan leluasa yaitu terletak pada jadwal pelaksanaan program. Selama ini Program Inovasi masih

mengikuti Jadwal dari Bupati. Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Subiyantoro selaku Kasi Pindah Datang Penduduk dalam wawancara sebagai berikut :

“selama ini kita masih ikut jadwalnya Bupati, kita masih belum bisa menentukan jadwal pelayanan jebol anduk sendiri, takutnya nanti berbenturan dengan jadwal yang telah dibuat oleh Pak Bupati.. karena itu desa yang kita kunjungi masih sebatas desa yang ditunjuk pak Bupati saja untuk diadakan pelayanan. Jadi yaa belum semua desa bisa kita kunjungi,” ...” (wawancara pada tanggal 07 Maret 2017 pukul 11.15)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa yang menjadikan pelaksanaan program jemput bola belum bisa menjangkau semua desa adalah jadwal yang masih mengikuti jadwal Bupati sehingga jika Dinas Kependudukan buat jadwal sendiri diluar jadwal Bupati, dikhawatirkan akan berbenturan dengan jadwal Bupati.

2. Keterbatasan Fasilitas, Sarana dan Prasarana

Untuk pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan seperti melalui jemput bola administrasi kependudukan, dimana pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mendatangi desa untuk melakukan pelayanan. kendala yang sering kali dihadapi adalah jaringan, jaringan dibutuhkan karena dalam proses pengecekan di database input data dan mencetak dokumen kependudukan dilakukan secara online melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK). Seperti yang dikemukakan oleh Bapak Subiyantoro selaku Kepala Seksi Pindah Datang Penduduk yang menyatakan bahwa :

“Kalo kendala sudah pasti ada, pertama kita kedalanya itu kalo mereka didesa itu merasa gak ada jaringan, kita itu nyetak kan, kan kalo jemput bola kan kita bisa langsung jadi ditempat tapi karena waktu itu jaringannya gak memenuhi syarat atau gak bisa ya otomatis kita Cuma ngecek berkas, berkas dibawa ke kantor kita cetak gitu, kan biasanya jemput bola langsung jadi ditempat, KTP jadi ditempat, KK jadi ditempat apabila itu jaringan memungkinkan, tapi kalo jaringannya gaada kita gakbisa karena apa karena data kita kan ngambil dari data yang ada didatabase, nah itukan memerlukan jaringan, kalo jaringan gaada ya otomatis gabisa, ya kita

membawa tetap kita layani masyarakat tapi berkas kita bawa ke kantor, kita cetak di kantor”(wawancara pada tanggal 07 Maret 2017 pukul 11.15). Hal ini juga dikeluhkan masyarakat yang datang mengurus dokumen

kependudukan pada saat Pelayanan Jemput Bola di Pujon Kidul, Ibu nofiyatul dalam wawancara menyatakan bahwa :

“Ini saya mau mengurus KK belum bisa langsung jadi, masih nunggu jaringan, soalnya jaringannya gak ada kata petugasnya tadi. Disuruh nunggu sampai dzuhur, kalo dzuhur gak jadi berarti jadinya senin”

Jadi apabila jaringan didesa tidak stabil, berkas pengajuan dokumen kependudukan akan dibawa ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dicetak.

4.3 Pembahasan Data Fokus Penelitian

4.3.1 Proses Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai salah satu Instansi Pemerintah yang mempunyai tugas melakukan pelayanan publik dibidang Administrasi Kependudukan. Administrasi Kependudukan menurut Undang-undang Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 ayat 1 tentang Administrasi Kependudukan

:

“Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain”

Administrasi kependudukan sebagai suatu sistem diharapkan dapat diselenggarakan sebagai bagian dari penyelenggaraan administrasi negara yang memiliki peran penting dalam pemerintahan dan proses pembangunan.

Penyelenggaran administrasi kependudukan diarahkan pada pemenuhan hak-hak asasi setiap warga negara dibidang pelayanan administrasi kependudukan, peningkatan kesadaran dan penduduk dan kewajibannya untuk berperan serta dalam pelaksanaan administrasi kependudukan, pemenuhan data statistik kependudukan, dan statistik peristiwa kependudukan, dukungan terhadap perencanaan pembangunan kependudukan scara nasional, regional,dan lokal, dan dukungan terhadap pembangunan sistem administrasi kependudukan guna meningkatkan pemeberian pelayanan publik tanpa disriminasi.

Dimana Produk dari administrasi kependudukan berupa dokumen kependudukan yang terdiri dari Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP). Akta Pencatatan Sipil (Kelahiran, Kematian, Perkawinan dan sebagainya. Dokumen Kependudukan wajib dimiliki oleh setiap warga negara. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang mempunyai tugas berkaitan dengan Administrasi Kependudukan , harus melakukan pelayanan semaksimal mungkin agar data kependudukan yang diperoleh akurat dan valid, serta memastikan seluruh penduduk memiliki dokumen kependudukan dengan tidak menyulitkan baik dari syarat, prosedur dan mekanisme penyelenggaraannya.

Hal yang sama juga dilakukan oleh Dinas Kependuduka dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan. Inovasi yang dilakukan adalah dengan menerapkan program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK). Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini dilaksanakan dari tahun 2013.

Program ini mengacu pada Surat Keputusan Bupati Malang Nomor : 180/121/KEP/421.013/2011 tentang Penetapan “Program Bupati Menyapa Rakyat “ diamana seluruh SKPD di Kabupaten Malang untuk mendukung program tersebut dengan membuat Program Kerja sesuai tupoksi SKPD masing-masing.

Dengan begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mempunyai inisiatif menciptakan Inovasi melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK). Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini dilakukan dengan dengan cara mengadakan pelayanan administrai kependudukan di desa-desa yang menjadi tujuan pelayanan. Program ini selain mendukung program Bupati Malang, yang melatar belakangi diciptakannya program Jemput Bola Administrasi kependudukan adalah banyaknya masalah yang timbul dikarenakan kondisi geografis dan demografis Kabupaten Malang. Kabupaten Malang termasuk Kabupaten terluas setelah Kabupaten Banyuwangi yang luas wilayahnya mencapai 3.534,86 km² dan mempunyai jumlah penduduk yang besar setelah Surabaya yang dalam tahun 2016 ini mencapai 2.705.395 jiwa yang tersebar di 33 kecamatan dan 378 desa.

Luasnya Wilayah Kabupaten Malang, besarnya Penduduk yang tersebar di Kabupaten Malang serta kesenjangan pendapatan penduduk sehingga berimplikasi pada kemampuan masyarakat untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan. Seperti yang dikemukakan oleh Suwarno (2008 : 19). “Inovasi hadir karena adanya masalah atau kebutuhan, ketika masalah atau kebutuhan muncul ditengah-tengah masyarakat, maka inovsi dengan sendirinya akan muncul “. Dengan begitu tujuan yang ingin dicapai dalam Inovasi Program Jemput Bola

Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat adalah :

1. Memenuhi Hak sipil warga negara akan pelayanan Administrasi Kependudukan
2. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat terkait Kepemilikan Dokumen Kependudukan
3. Memberi Pelayanan yang mudah, cepat, murah dan tidak berbelit-belit
4. Menjadikan data kependudukan semakin akurat dan valid

Tujuan yang ingin dicapai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah sesuai dengan tujuan penyelenggaraan administrasi kependudukan yang tercantum pada Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan sebagai berikut :

1. Memberikan keabsahan identitas dan kepastian hukum atas dokumen kependudukan untuk setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh penduduk
2. Memberikan perlindungan status hak sipil penduduk
3. Menyediakan data dan Informasi kependudukan secara nasional mengenai pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil pada berbagai tingkatan secara akurat, lengkap, mutakhir dan mudah diakses sehingga menjadi acuan bagi perumusan kebijakan dan pembangunan pada umumnya
4. Mewujudkan tertib kependudukan secara nasional dan terpadu
5. Menyediakan data kependudukan yang menjadi rujukan dasar bagi sektor terkait dalam penyelenggaraan setiap kegiatan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Prinsip-prinsip diatas menjadi dasar terjaminnya penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagaimana dikehendaki oleh Undang-undang

Sebenarnya Pelayanan dengan menggunakan metode Jemput Bola sudah banyak diterapkan beberapa Instansi untuk memberikan kemudahan pelayanan bagi Masyarakat. Khususnya pelayanan administratif seperti Pelayanan Samsat

keliling yang dilakukan oleh polisi untuk penerbitan SIM, Pelayanan Jemput Bola pada pelayanan Surat Izin Usaha dan Perdagangan (SIUP) yang dilakukan oleh Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan, serta Pelayanan Jemput bola melalui Program *Mobile Government* di Kabupaten Gorontalo. Meskipun Metode ini sudah sering digunakan oleh beberapa instansi dan tidak lagi bersifat baru, namun metode pelayanan dengan jemput bola dianggap program yang baru dan inovatif bagi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebab belum pernah menggunakan metode ini sebelumnya. Seperti yang dikemukakan oleh Suwarno (2008 : 18) “ Inovasi ini mempunyai dimensi geofisik yang menempatkannya baru pada suatu tempat, namun boleh jadi merupakan sesuatu yang lama dan biasa terjadi ditempat lain.”

Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan, berdasarkan dari penelitian yang dilakukan apabila diklasifikasikan dalam tipologi inovasi sektor publik menurut Mulgan dan Albury yang dikutip oleh Muluk (2008 : 44-45) sebagai berikut :

1. Inovasi Produk Layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan
2. Inovasi Proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
3. Inovasi dalam Metode Pelayanan adalah perubahan baru dalam berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan
4. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
5. Inovasi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan tata kelola pemerintahan.

Berdasarkan tipologi inovasi sektor publik, Inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) tergolong didalam inovasi metode pelayanan. Karena di Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini merupakan cara baru dalam memberikan pelayanan. Dimana hanya metode pelayanannya saja yang mengalami perubahan, Para pemohon tidak perlu datang pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk mengurus dokumen kependudukan. Sebab Petugas Pelayanan yang akan mendatangi desa-desa untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu tergolong sebagai inovasi metode pelayanan pada jenis tipologi inovasi sektor publik, Inovasi program Jemput bola administrasi kependudukan ini berada dalam Level Inovasi Radikal. Seperti yang dikemukakan oleh Mulgan dan Albury yang dikutip oleh Muluk (2008 : 46)

“Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan yang lama terabaikan”

Perubahan yang ditimbulkan dari adanya program Jemput Bola Administrasi Kependudukan sangat mendasar dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dimana cara yang dilakukan merupakan cara baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Sehingga sangat mempengaruhi hubungan dalam organisasi terlebih terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna layanan yang selama ini terabaikan.

Dalam konsep yang berbeda, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua Kategori inovasi yakni *sustaining innovation* dan *discontinues innovation*.

Berdasarkan hasil penelitaian yang telah dilakukan, Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) lebih mengarah pada *Sustaining Innovation* (inovasi terusan). Menurut Christensen dan Laergreid yang dikutip oleh Muluk (2008 : 47-48) “*Sustaining Innovation*(*inovasi terusan*) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendaarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada”. Pada pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan, perubahan yang terjadi hanya medianya saja. Pada saat pelayanan Jemput Bola Adminstrasi kependudukan dilaksanakan, Pelayanan secara konvensional di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang masih tetap berjalan seperti biasa.

Inovasi merupakan cara-cara baru yang bertujuan untuk memperbaiki atau menjadikan sesuatu menjadi lebih baik. Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten malang dapat mengubah paradigma bahwa pelayanan administrasi kependudukan tidak hanya dilakukan dengan cara konvensional di Kantor melainkan bisa dengan berbagai cara yang lebih mudah. Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Keoendudukan (JEBOL NDUK) yang ada di Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Malang tidak menggantikan cara konvensional dikantor melainkan memberikan alternatif lain sehingga tidak akan menyulitkan masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

Sebagai sebuah organisasi yang melakukan Inovasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tentu akan melalui tahap atau proses inovasi,

tahap atau proses inovasi seperti yang dikemukakan oleh Suwano (2008 : 98-99) terdiri dari tahap *Initiation* (Perintisan) yang didalamnya terdapat beberapa fase yaitu fase *agenda setting* dan fase *Matching* (penyesuaian) dan Tahap *Implementation* (implementasi) yang terdiri dari 3 fase yaitu fase redefinisi, fase klarifikasi, fase rutinisasi. Tahap dan proses ini lah yang dijadikan fokus oleh peneliti untuk mengkaji Inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melakukan inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan melalui proses sebagai berikut :

4.3.1.1 Tahap *Initiation* (Perintisan)

Tahap *Initiation* (perintisan) merupakan tahap paling awal sebelum inovasi akan dibuat. Seperti yang dikemukakan Suwarno (2008 : 98) terdapat dua fase dalam tahap *Initiation* (perintisan) yaitu fase *agenda setting* dan fase *matching* (penyesuaian).

Dalam tahap *Initiation* (perintisan) terdapat dua fase yaitu :

1. Fase *agenda setting*

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, tahap perintisan dalam Inovasi program Jemput Bola Administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah melewati fase *agenda setting* seperti yang dikemukakan oleh Suwarno (2008 : 98) “ Fase *agenda setting* dilakukan dengan proses identifikasi dan penetapan proiritas kebutuhan dan masalah. Setelah mengidentifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan , selanjutnya dilakukan pencarian dalam

lingkungan organisasi untuk menentukan dimana inovasi tersebut akan diaplikasikan”. Proses identifikasi masalah, penetapan prioritas kebutuhan dan dimana inovasi akan diaplikasikan dalam inovasi program jemput bola administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah

Masalah-masalah yang menjadi latar belakang diadakannya Inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan melalui program Jemput Bola Administrasi Kependudukan adalah rendahnya capaian pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sehingga masih jauh dari target pelayanan yang sudah ditetapkan. Masih banyak masyarakat Kabupaten Malang yang belum memiliki dokumen Kependudukan misalnya E-KTP, Akta Pencatatan Sipil baik Kelahiran, perkawinan dan kematian. Permasalahan ini timbul dikarenakan luasnya wilayah, besarnya jumlah penduduk Kabupaten serta kondisi perekonomian penduduk, alasan bisa diuraikan sebagai berikut :

- a. Jarak yang jauh menyebabkan masyarakat enggan mengurus dokumen kependudukan jika dirasa belum dibutuhkan
- b. Biaya transport yang tinggi yang harus dikeluarkan untuk mengurus dokumen kependudukan ke pusat pelayanan.
- c. Banyaknya Jumlah penduduk Kabupaten Malang dan pelayanan yang masih terpusat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

mengakibatkan penumpukan pemohon yang berdampak pada lamanya waktu pelayanan.

- d. Rendahnya kesadaran masyarakat Kabupaten Malang tentang kepemilikan dokumen Kependudukan, mengurus dokumen kependudukan hanya jika diperlukan.

Masalah- masalah tersebut dijadikan bahan pertimbangan bagi Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk menentukan inovasi apa yang sesuai agar permasalahan yang ada dapat teratasi.

2. Penetapan Prioritas Kebutuhan

Setelah mengetahui masalah yang dihadapi dengan cara identifikasi masalah, langkah selanjutnya adalah penetapan prioritas kebutuhan. Penetapan prioritas ini didasarkan dari masalah yang telah diidentifikasi tadi untuk menetapkan kelompok yang menjadi sasaran Inovasi Pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan. Sasaran dari inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Malang yang belum memiliki dokumen kependudukan khususnya yang berada di pinggiran atau pelosok , yang tempat tinggalnya jauh dari Pusat layanan dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mengingat luasnya wilayah Kabupaten Malang. Serta masyarakat kurang mampu yang sulit untuk mengakses pelayanan. Sasaran

tersebut dipilih dengan mempertimbangkan situasi yang ada dan masalah yang menghambat masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

3. Dimana Inovasi akan di aplikasikan

Langkah selanjutnya setelah mengidentifikasi masalah dan penetapan prioritas kebutuhan, dalam fase agenda setting adalah dengan menentukan lokasi dimana inovasi tersebut akan diaplikasikan. Jemput Bola sendiri berarti usaha yang dilakukan dengan cara menghampiri sasaran untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Karena program ini adalah program Jemput Bola administrasi Kependudukan Lokasi yang sesuai adalah lokasi yang dekat dengan sasaran pelayanan yaitu masyarakat desa. Sehingga lokasi yang menjadi tempat dimana inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan adalah semua desa-desa di Kabupaten Malang dengan jumlah 378 yang tersebar di 33 kecamatan yang merupakan wilayah kerja dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Desa menjadi lokasi yang sesuai karena dianggap paling dekat dengan masyarakat sehingga masyarakat dapat dengan mudah dan cepat untuk mengakses pelayanan administrasi yang diberikan.

b. Fase Matching (Penyesuaian)

Fase selanjutnya setelah melewati fase *agenda setting* adalah fase *matching* (penyesuaian). Fase *matching* (penyesuaian) menurut Suwarno (2008 : 98) “ Pada fase ini permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau peyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Fase ini memastikan *feasibilities* atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut.” Dari hasil penelitian yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah melakukan proses atau tahap inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) dengan menerapkan fase *matching* atau penyesuaian ini, dimana inovasi yang akan dilakukan telah disesuaikan terlebih dahulu dengan permasalahan yang sudah diidentifikasi pada fase *agenda setting*.

Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan telah dianggap sesuai untuk dilakukan atau diaplikasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Hal ini karena Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan dapat menjadi solusi dari masalah yang dialami dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kabupaten Malang. Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan merupakan cara yang dibutuhkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan dengan mudah tanpa membuang banyak waktu dan biaya dengan datang jauh-jauh datang ke pusat pelayanan. Karena Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang datang ke desa untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan. Dan berdampak pada peningkatan kesadaran masyarakat akan kepemilikan dokumen kependudukan.

Selain dibutuhkan masyarakat, inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan juga dibutuhkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Inovasi program jemput bola administrasi kependudukan dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk dapat mempercepat pencapaian pelayanan sesuai dengan target yang ditetapkan oleh Kementerian Dalam Negeri dengan dikeluarkannya Surat Edaran Kemendagri nomor 471/1768/SJ tahun 2016 tentang percepatan Penerbitan KTP-El dan Akta Kelahiran. Didalam Surat Edaran tersebut berisi tentang pemberitahuan kepada Seluruh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk mempercepat proses perekaman dan penerbitan KTP-EL serta penerbitan Akta Kelahiran dengan tidak mempersulit proses pelayanan administrasi kependudukan. Maka dari itu Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan dianggap sesuai dan layak untuk diterapkan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil karena dapat menjadi solusi untuk permasalahan serta dapat merespon tuntutan yang ada.

4.3.1.2 Tahap *Implementation* (Implementasi)

Tahapan atau proses selanjutnya untuk Inovasi Program Jemput Bola Administrasi kependudukan setelah melakukan tahap *Initiation* (Perintisan)

adalah dengan melakukan tahap *Implementation* (Implementasi). Tahap *Implentation* (Implementasia) sebagaimana dikemukakan oleh Suwarno (2008 : 98-99) terdiri dari tiga fase yaitu :

1. Fase Redefinisi

Fase redefinisi merupakan fase pertama yang harus dilewati dalam tahap *Implementation* (Implementasi) pada organisasi yang melakukan Inovasi. Dalam Inovasi Program Jemput Bola Adminitrasi Kependudukan , fase redefinisi telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai tahapan atau Proses Inovasi yang harus dilewati organisasi. Fase redefinisi seperti yang dikemukakan Suwarno (2008 : 98-99)

”Sebuah inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya, inovasi sudah melewati proses *re-invention*, sehingga lebih dekat dalam mengakomodasi kebutuhan organisai. Pada fase ini, baik inovasi maupun organisasi meredefenisi masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan.”

Dalam hal ini *Re-invention* menurut Everet M. Rogers (2003) *Re-invention* adalah “ derajat ke sebuah inovasi yang dirubah atau dimodifikasi oleh pengguna dalam proses adopsi dan pelaksanaannya” Berdasarkan teori tersebut pelayanan melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan telah dimodifikasi agar sesuai dengan organisasi dan Kebutuhan masyarakat Kabupaten Malang. Dimana sebelum dilakukannya inovasi program Jemput Bola Administrasi Kependudukan , pelayanan hanya sebatas mengambil berkas ke Kantor desa atau kecamatan yang kemudian dibawa oleh Pihak Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk diproses di Kantor. Selanjutnya jika dokumen kependudukan telah jadi akan didistribusikan lagi ke desa atau kecamatan.

Pelayanan seperti ini dinilai kurang efektif dan efisien karena kurang mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten. Dimana masih sedikit sekali masyarakat yang memanfaatkan dan kurang berpengaruh signifikan terhadap pencapaian pelayanan administrasi kependudukan. Dengan diterapkannya Program Jemput Bola administrasi Kependudukan, pelayanan mengalami perubahan kearah yang lebih dari yang sebelumnya. Hal ini sesuai dengan salah satu bagian dari Atribut Inovasi yang dikemukakan oleh Everett M Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008 : 17-18), yaitu *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif seperti berikut:

“Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain”

Perbedaan Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan dengan yang sebelumnya yaitu:

1. Pelaksanaan jemput bola sebelum adanya inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan berupa pelayanan keliling ke desa-desa. Setelah adanya inovasi Pelayanan berupa terjun langsung ke desa-desa untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

2. Adanya Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan memberikan pelayanan yang proaktif kepada masyarakat, yang sebelumnya masyarakat yang harus aktif untuk mengurus dokumen kependudukannya
3. Pada inovasi sebelumnya pelayanan jemput bola, waktu penyelesaian dokumen kependudukan cukup lama sampai berhari-hari, setelah adanya Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang menggunakan sistem One Day Service waktu penyelesaian dokumen kependudukan cukup satu hari saja.
4. Sebelum adanya Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan sosialisasi belum maksimal, Pemberitahuan hanya dilakukan sebatas dari pihak kantor desa atau kecamatan, setelah adanya inovasi sosialisasi yang dilakukan lebih intens dan menggandeng pihak dari berbagai lini dan elemen mulai dari rt/rw. Perangkat desa, tokoh agama, PKK, karang taruna, UPT dan lain sebagainya untuk memberikan informasi kepada masyarakat terkait Administrasi kependudukan.

Pelayanan melalui Inovasi Program Jemput bola mempunyai nilai keunggulan jika dibandingkan inovasi yang sebelumnya. Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan dianggap lebih mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat Masyarakat akan pelayanan yang Mudah, cepat dan murah. Dengan perbaikan dan perubahan tersebut

mengarahkan pada peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

2. Fase Klarifikasi

Fase selanjutnya dari tahapan atau proses Inovasi yang dilakukan organisasi adalah fase klarifikasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah menerapkan fase ini dalam pelaksanaan Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan. Diketahui yang dimaksud Fase Klarifikasi adalah seperti yang dikemukakan oleh Suwarno (2008 : 99).

“Fase klarifikasi terjadi ketika inovasi sudah digunakan secara meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi dalam keseharian kerjanya. Pada fase Klarifikasi ini membutuhkan waktu yang lama dan dapat mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan”

Selama Inovasi Program jemput Bola Administrasi kependudukan diterapkan telah mempengaruhi budaya organisasi secara keseluruhan. Dengan adanya Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi kependudukan, membawa pengaruh positif terhadap budaya kerja di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang antara lain :

1. Semakin meningkatkan komunikasi antar pegawai, sejak diterapkannya Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan komunikasi yang terjalin semakin intens karena pada saat pelaksanaan mereka harus terjun ke desa untuk melakukan pelayanan sebagai tim yang harus bekerjasama. Terkadang dalam sebuah tim ada yang tidak pernah bekerjasama sebelumnya dalam

pekerjaannya di Kantor yang kemudian disatukan dalam satu tim untuk melaksanakan program Jemput bola Administrasi Kependudukan. Inovasi Program ini membantu mendekatkan hubungan yang terjalin antar pegawai.

2. Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan telah memperkuat Komitmen yang dimiliki pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Dengan melakukan pelayanan jemput bola ke desa-desa, pegawai mengerti situasi dan kondisi yang dialami masyarakat yang jauh dari pusat pelayanan dan kesulitan mereka untuk mendapatkan pelayanan. Sehingga timbul rasa empati, rasa empati tersebut membentuk komitmen yang kuat pada pegawai untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.
3. Komunikasi yang terjalin dan komitmen yang terbentuk dengan adanya Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan akan mendorong semangat kerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk membantu dan melakukan pelayanan dengan sebaik-baiknya.

Adanya Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan, telah memberikan pengaruh yang luas bagi organisasi khususnya budaya kerja pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Kekompakan kerja tim, komunikasi, dan komitmen mereka tidak hanya sebatas pada pelaksanaan program jemput Bola Administrasi

Kependudukan saja melain juga terbawa saat mereka sedang melakukan pelayanan di kantor tau sedang tidak melakukan pelayanan jemput bola didesa- desa.

3. Fase Rutinisasi

Fase selanjutnya dari tahap Implementation (Implementasi) adalah fase Rutinisasi. Fase rutinisasi dalam imlementasi Inovasi Program Jemput Bola Administrasi kependudukan (JEBOL ANDUK) telah diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Sperti yang dikemukakan oleh Suwarno (2008 : 99) “ Fase rutinisai adalah fase dimana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi “. Sejak diterapkan pada tahun 2013 hingga sekarang, sudah hampir 4 Tahun program ini dijalankan secara rutin oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kanupaten Malang setiap tahunnya. Meskipun penentuan jadwal pelaksanaan program ini masih mengikuti jadwal yang dibuat oleh Bupati namun program ini telah menjadi bagian dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang pelaksannanya akan terus dilaksanakan walaupun seandainya Program dari Bupati sudah dihentikan.

Selama hampir 4 tahun dijalankan, program ini tidak lagi mencirikan suatu produk baru ataupun cara baru sebab dalam prakteknya telah mengalami banyak perkembangan dan perubahan. Perkembangan dan perubahan ini tentu saja ke arah yang lebih baik dan tetap disesuaikan

dengan kebutuhan masyarakat. Perbaikan pelayanan dalam Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang dilakukan antara lain adalah dengan menggunakan sistem One Day service, dimana setiap pengurusan dokumen kependudukan dapat terlayani dan jadi dalam waktu satu hari. Dengan Sistem ini masyarakat semakin dimudahkan lagi sebab tidak perlu lagi menunggu beberapa hari sampai dokumen kependudukan tersebut jadi.

Selain itu yang menjadi bukti bahwa inovasi program ini akan berkelanjutan adalah dengan pengadaan mobil keliling yang akan mulai digunakan untuk pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan pada tahun 2018 mendatang. Dengan pengadaan Mobil Keliling ini akan memudahkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menjangkau desa-desa yang ada di Kabupaten Malang. Perbaikan pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan termasuk dari upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga agar program Jemput Bola Administrasi Kependudukan tetap berkelanjutan dan berkesinambungan nanantinya.

Alasan lain Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan akan tetap dilakukan secara berkelanjutan adalah dampak-dampak positif yang dirasakan masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai pemberi pelayanan antara lain:

1. Inovasi yang ada telah mengurai penumpukan pemohon yang berada di Kantor Dinas Kependudukan dan Penacatatan Sipil Kabupaten Malang yang berdampak terhadap waktu penyelesaian dokumen kependudukan. SOP pengurusan dokumen kependudukan yang semula 14 hari kerja, setelah adanya inovasi sekarang menjadi hanya 5 hari kerja. Bahkan untuk KTP-El waktu penyelesaiannya hanya 30 menit.
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan berdampak terhadap Meningkatnya jumlah kepemilikan dokumen Kependudukan
3. Peningkatan capaian kinerja Pelayanan yang hampir mencapai target yang sudah ditetapkan.

Dampak positif yang dihasilkan dari diadakannya Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini sesuai dengan salah satu kriteria *best practice* yang dikemukakan oleh *United Nation* dalam Abdillah (2016:17) “ Dampak (*impact*), sebuah *best practice* harus menunjukkan sebuah dampak positif dan dapat dilihat (*tangible*) dalam meningkatkan kondisi kehidupan masyarakat”. Dampak positif tersebut yang menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mempunyai komitmen untuk meneruskan dan mengembangkan Inovasi Program Jemput Bola Administrasi sehingga program ini akan lebih bermanfaat nantinya bagi semua pihak nantinya.

4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

4.3.2.1 Faktor Pendukung Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan

1. Pengembangan kepemimpinan inovasi

Salah satu faktor keberhasilan suatu inovasi adalah pemimpin, yang mendukung dan terlibat langsung dalam setiap proses inovasi. Seperti yang dikemukakan oleh Muluk (2008 : 49-60)

“kepemimpinan yang mendukung proses inovasi merupakan syarat utama terjadinya inovasi pemerintah. Kepemimpinan tidak berarti pemimpin yang mendukung proses inovasi namun juga melibatkan adanya arahan strategis proses inovasi bagi seluruh elemen organisasi . Arahan strategis ini merupakan *blue-print* kebijakan pengembangan inovasi yang ditaati oleh segenap pihak karena memiliki kekuatan hukum yang lebih kuat”.

Karena Pemimpin mempunyai kewenangan yang wajib ditaati oleh seluruh pihak yang terlibat dalam inovasi, maka sosok pemimpin haruslah orang yang mempunyai semangat inovasi yang tinggi dan mampu menyalurkan semangatnya kepada seluruh pihak yang terlibat, tidak hanya mendukung dan memberi arahan terhadap terlaksananya inovasi melainkan juga terlibat secara langsung dalam pelaksanaan inovasi. Inovasi pelayanan administrasi Kependudukan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tidak lepas dari arahan langsung dari Bapak Purnadi selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Bapak Purnadi memberikan dukungan berupa arahan strategis proses inovasi yang menjadi landasan operasional proses

inovasi. Selain itu Kepala Dinas selalu mendorong seluruh anggotanya untuk terus menciptakan inovasi agar pelayanan yang diberikan dapat lebih efektif dan efisien

Selain Kepala Dinas, Pemimpin disetiap Bidang dan Seksi juga berperan dalam keberhasilan inovasi pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Malang. Dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Administrasi kependudukan melalui jemput bola misalnya, Kepala dinas kepala bidang dan Kepala seksi sudah siap ditempat untuk memberikan pelayanan. Mereka tidak hanya mengarahkan dan mengawasi jalannya pelayanan, mereka juga ikut terlibat langsung dalam memberikan pelayanan. Dukungan dan Komitmen yang diberikan para pemimpin dalam proses Inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang menjadi menjadi penguat tersendiri dalam penerapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. Dukungan berupa arahan dan keterlibatan langsung para pemimpin dapat menjadi contoh dan landasaan bagi seluruh elemen organisasi dalam proses inovasi pelayanan administrasi Kependudukan.

2. Penguatan Jaringan Inovasi

Faktor Pendukung inovasi selanjutnya adalah pengembangan jaringan inovasi. Menurut Muluk (2008 : 59) “Pengembangan jaringan inovasi melibatkan tiga hal penting salah satunya adalah pelibatan pihak luar dalam inovasi. Pihak luar yang dapat dilibatkan dalam mengembangkan pengetahuan adalah semua pihak yang bermanfaat dalam mengembangkan pengetahuan yang dibutuhkan untuk berinovasi”. Hal ini dilakukan karena inovasi tidak akan bisa berjalan jika dilakukan oleh satu pihak saja, harus ada pihak lain baik yang terlibat dan bekerjasama supaya inovasi dapat berjalan dengan baik dan membawa dampak

yang lebih luas tidak hanya bagi organisasi yang melaksanakan. Seperti yang dikemukakan oleh Muluk (2008 : 58).

“Pengembangan jaringan inovasi dibutuhkan karena inovasi sektor publik akan lebih lestari dan membawa dampak yang lebih luas jika inovasi melibatkan para pihak yang lebih luas”

Hal tersebut yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil agar Inovasi Pelayanan Administrasi Kependuduka di Kabupaten Malang dapat berjalan dengan baik dan membawa dampak yang luas tidak hanya bagi organisasi saja. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang melakukan pengembangan Jaringan inovasi dengan melibatkan berbagai pihak dari berbagai lini dan elemen untuk bekerjasama mensukseskan pelaksanaan Progran Jemput Bola Administrasi Kependudukan. Seperti RT/RW, Aparat desa, tokoh agama, PKK, Karang Taruna , Unit Pelaksana Teknis Daerah setempat dan lain sebagainya. Semua pihak tersebut yang terlibat bertindak sesuai tugas, peran dan kewenangan masing-masing.

Pemerintah Kabupaten, Kecamatan dan Desa sebagai pendukung kegiatan serta menjaring aspirasi dari masyarakat. Tokoh agama, Karang Taruna, PKK dan UPT sebagai penggerak kesadaran masyarakat dengan membantu sosialisasi dan mengedukasi kepada masyarakat terkait dengan administrasi Kependudukan. Keterlibatan berbagai pihak ini menjadi pendorong tersendiri dalam terlaksananya Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan. Dengan keterlibatan berbagai pihak yang berperan sesuai dengan tugas dan kewenangannya masing-masing, Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan dapat berjalan dengan baik dan dapat mengakomodir seluruh kepentingan dan kebutuhan seluruh pihak termasuk

masyarakat sebagai sasaran pelayanan. Sehingga dampaknya bisa dirasakan tidak hanya oleh organisasi pelaksana dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang melainkan, meluas ke seluruh pihak yang terkait.

3. Pengembangan Tim Kerja dan Kemitraan

Faktor Pendukung Inovasi selanjutnya adalah Pengembangan Tim Kerja dan Kemitraan. Dalam melaksanakan inovasi, tim yang anggotanya mempunyai tujuan yang sama dan komitmen yang kuat dibutuhkan agar pelaksanaan Inovasi dapat berjalan dengan baik. Seperti yang dikemukakan oleh Muluk (2008 : 49-60) bahwa :

“Pengembangan inovasi membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Pembelajaran tim dibutuhkan untuk membangun tim yang selaras, yakni sebuah tim yang sinergis yang memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama komitmen yang sama”

Dalam Pelaksanaan Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan, Pengembangan tim kerja dan kemitraan ditunjukkan dengan komitmen pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Pada pelaksanaan Inovasi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak ada tim khusus untuk menjalankan kegiatan. Untuk Inovasi Pelayanan melalui Jemput bola, tim yang terjun pelayanan ke desa- desa tidak hanya satu tim dengan anggota yang sama. Semua petugas yang ada, mendapat giliran masing-masing untuk melakukan pelayanan jemput bola. Dalam pelayanan jemput bola tim yang terjun kelapangan bekerjasama dengan kompak melayani masyarakat.

Tidak hanya untuk kegiatan jemput bola, dalam setiap kegiatan mereka juga melakkan tugasnya dengan baik .

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sadar bahwa yang membuat aparatur dapat memberikan pelayanan yang baik dan mampu memberikan dampak positif bagi masyarakat adalah komitmen dari aparatur itu sendiri. Berapapun banyaknya inovasi yang diciptakan tidak akan berjalan secara maksimal jika tidak ada komitmen yang kuat dari aparatur untuk menjalankannya. Inovasi akan terlaksana dengan baik jika sebuah tim mampu sinergis memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama.

4. Pengembangan Budaya Inovasi

Faktor pendukung Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan selanjutnya adalah pengembangan Budaya Inovasi . Hal ini sesuai dengan salah satu faktor pendukung pengembangan sektor publik yang dikemukakan oleh Muluk (2008 : 49-50) yaitu pengembangan budaya inovasi sebagai berikut :

“Pengembangan budaya inovasi menjadi begitu penting karena inovasi sebenarnya perlu dibangun diatas basis sosial yang luas dan tidak dibatasi periode waktu yang terbatas. Inovasi dibangun dalam kurun waktu yang cukup lama dan hsilnya juga memerlukan waktu yang cukup lama karena ada proses inovasi yang harus dilalui . Jika suatu organisasi publik mampu membangun budaya inovasi maka dipastikan bahwa keberlanjutan sistem inovasi akan lebih terjamin dan telah mendarah daging dalam kemampuan setiap organisasi”

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten, bahwa Pengembangan Inovasi penting untuk dilaksanakan agar inovasi yang ada tidak bersifat sementara. Sifat-sifat dari budaya Inovasi tersebut terus ditularkan kepada seluruh pegawai supaya budaya inovasi tersebut dapat mendorong keberlanjutan Inovasi yang

sudah dilaksanakan ataupun menciptakan inovasi baru. Pengembangan budaya Inovasi dibuktikan dengan adanya usaha perbaikan inovasi yang dilakukan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil yaitu dengan menggunakan sistem One Day Service dan pengadaan mobil keliling. Melalui perbaikan baik melalui sistem atau metode baru tersebut akan lebih menjamin terlaksananya Inovasi Program Jemput Bola Administrasi kependudukan yang lebih baik.

4.3.2.2 Faktor Penghambat Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan

1. Tekanan dan Hambatan Administratif

Salah satu yang menjadi faktor penghambat inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan adalah tekanan dan hambatan administratif. Faktor ini sesuai dengan salah satu faktor yang dikemukakan oleh Suwarno (2008 : 55) “hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak *fleksible*”. Pada Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan yang menjadikan inovasi ini tidak bisa berjalan dengan leluasa (*fleksible*) adalah terkait dengan jadwal pelaksanaan program jemput bola itu sendiri.

Selama ini jadwal pelaksanaan program jemput bola administrasi kependudukan masih mengikuti arahan dari program Bupati Menyapa Rakyat yang ditentukan oleh Pemerintah Kabupaten Malang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang masih belum bisa untuk menentukan dan membuat jadwal pelaksanaan sendiri karena dikhawatirkan jadwal yang dibuat, berbenturan dengan jadwal dari program Bupati. Hal ini menjadi penghambat

pelaksanaan program Jemput Bola Administrasi Kependudukan untuk berkembang dan berinovasi.

Selain itu, karena terbatasnya ruang gerak terkait jadwal pelaksanaan program, sampai saat ini belum semua desa di Kabupaten Malang telah dijangkau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk dilakukan program Jemput Bola administrasi Kependudukan. Desa yang dikunjungi selama ini adalah desa yang sudah ditetapkan pemerintah Kabupaten Malang. Hal ini menjadikan pemberian pelayanan menjadi tidak maksimal, sebab jangkauan pelayanan yang diberikan belum merata ke semua desa.

2. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

Faktor selanjutnya yang menghambat inovasi pada Program jemput Bola Administrasi Kependudukan adalah Keterbatasannya sarana dan prasarana. Terbatasnya sarana dan prasarana terhadap penyelenggaraan pelayanan ini tidak sesuai dengan prinsip pelayanan publik yang tercantum dalam Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik di mana 10 prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan dalam arti :.
3. Kepastian Waktu
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
10. Kenyamanan

Dari kesepuluh prinsip penyelenggaraan pelayanan publik tersebut, keterbatasan sarana dan prasarana menjadi faktor penghambat yang menonjol dari pelaksanaan program Jemput Bola Administrasi Kependudukan. Dalam pelayanan pada program jemput bola sarana dan prasarana yang dikeluhkan terkait yaitu dengan jaringan. Karena pelaksanaan program Jemput Bola Administrasi Kependudukan diselenggarakan didesa-desa, tidak jarang jaringan yang ada di desa kurang stabil mengingat keadaan geografis didesa. Permasalahan terkait jaringan ini mempersulit petugas pelayanan untuk melakukan proses input data, sebab proses tersebut dijalankan melalui server Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yang harus terhubung dengan jaringan internet. Jaringan yang tidak stabil akan berdampak pada lamanya waktu penyelesaian pelayanan pembuatan dokumen kependudukan.

Selain itu, yang dikeluhkan oleh masyarakat terkait dengan pelayananan Jemput Bola Administrasi Kependudukan adalah tidak adanya tempat informasi. Tidak adanya tempat informasi terkait program jemput bola administrasi kependudukan ini akan menimbulkan kebingungan karena membuat masyarakat tidak mempunyai wadah untuk menampung keluhan maupun bertanya mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan. Tempat informasi ini akan mempermudah masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait pelayanan administrasi yang

diberikan sehingga masyarakat tidak perlu bolak balik untuk melengkapi berkas persyaratannya.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Inovasi pelayanan melalui Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan (JEBOL ANDUK) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, yang telah dibahas pada penyajian data fokus dan Pembahasan data fokus . maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Proses Inovasi Program Jemput Bola (JEBOL ANDUK) Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
 - a. Tahap *Initiation* (Perintisan) terdiri dari dua fase :

1. Fase *agenda setting*

Dalam proses Inovasi pada program Jemput Bola Adminidtrasi Kependudukan, fase *agenda setting* ini sudah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berupa proses Identifikasi masalah, Penetapan Sasaran dan Lokasi dimana program ini akan diaplikasikan.

2. Fase *matching* (Penyesuaian)

Dalam Proses Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan, sudah dilaksanakan fase *matching* oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Pada Fase *matching* ini, Inovasi yang telah dibuat sudah disesuaikan dengan

kondisi dan kebutuhan organisasi dan masyarakat. Dalam fase ini juga dilakukan dengan melihat kelayakan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan untuk diterapkan di Kabupaten Malang. Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan Program ini memberikan dampak positif bagi masyarakat maupun Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sehingga dinilai layak dan sesuai jika diterapkan di Kabupaten Malang.

b. Tahap *Implementation* (Implementasi) terdiri dari tiga fase :

1. Fase Redefinisi

Dalam Proses Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan, fase ini sudah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Pada fase redefinisi ini, Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan telah mengalami perubahan atau modifikasi kearah yang lebih baik dengan lebih disesuaikan pada kondisi dan kebutuhan dari yang sebelumnya hanya berupa pelayanan keliling.

2. Fase Klarifikasi

Dalam proses Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan, fase ini juga sudah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dimana inovasi yang telah diterapkan sudah mempengaruhi organisasi secara keseluruhan. Inovasi melalui Program jemput Bola Administrasi Kependudukan telah mempengaruhi budaya kerja

dengan semakin kuatnya komitmen, semakin intens komunikasi antara pegawai yang berdampak pada meningkatnya semangat kerja yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

3. Fase Rutinitas

Dalam proses Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan, fase ini sudah dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Pada fase ini, Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan sudah diadakan rutin setiap tahunnya dan kedepannya juga akan terus berkelanjutan dibuktikan dengan adanya pengembangan inovasi seperti dengan penggunaan One Day Service dan pengadaan mobil keliling. Selain itu, penerapan inovasi yang ada telah menunjukkan dampak positif yaitu :

1. Meningkatnya SOP pengurusan dokumen kependudukan yang semula 14 hari kerja, sekarang menjadi hanya 5 hari kerja. Bahkan untuk KTP-El waktu penyelesaiannya hanya 30 menit.
2. Meningkatnya jumlah kepemilikan dokumen Kependudukan
3. Peningkatan capaian kinerja Pelayanan yang hampir mencapai target yang sudah ditetapkan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

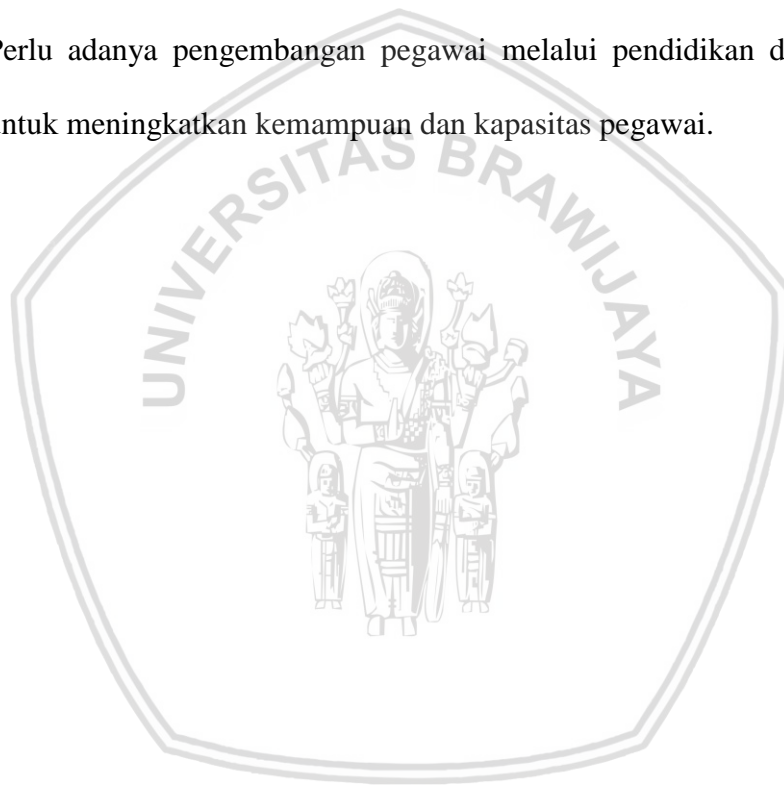
- a. Faktor Pendukung Inovasi
 1. Pengembangan Kepemimpinan
 2. Pengembangan Jaringan Inovasi
 3. Pengembangan Tim Kerja dan Kemitraan
 4. Pengembangan Budaya Inovasi
- b. Faktor Penghambat Inovasi
 1. Tekanan dan Hambatan Administratif
 2. Keterbatasan Sarana dan Prasarana

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut, saran yang dapat direkomendasikan untuk program Jemput Bola Administrasi Kependudukan sebagai berikut :

1. Perlu dilakukan pendelegasian wewenang terkait pengurusan dokumen kependudukan pada pemerintahan kecamatan agar pelayanan tidak terpusat dan dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat.
2. Penentuan jadwal yang pasti dilengkapi dengan tanggal pelaksanaan sehingga memberi keleluasaan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk menentukan jadwal sendiri diluar jadwal pelaksanaan bupati sehingga target pelayanan diseluruh desa yang ada di Kabupaten Malang dapat dengan cepat terpenuhi.
3. Memperkuat jaringan Internet yang ada di desa agar pada saat Pelaksanaan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan penyelesaian dokumen kependudukan tidak perlu diproses di Kantor

4. Disediakan tempat informasi untuk mengakomodasi pertanyaan dan keluhan masyarakat pada saat melakukan pelayanan Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan.
5. Tetap memelihara komitmen, komunikasi dan semangat kerja pegawai yang selama ini sudah terjalin dengan baik di Dinas Kependudukan dan Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
6. Perlu adanya pengembangan pegawai melalui pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kemampuan dan kapasitas pegawai.



DAFTAR PUSTAKA

- Anam, Choirul. 2016. *Pemkab malang percepat Cakupan E-KTP*. Diakses Paada tanggal 23 November 2016 dari <http://surabaya.bisnis.com/read/20160503/4/88597/pemkab-malang-percepat-cakupan-e-ktp>
- Ancok, Djamaludin.2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta:Erlangga
- Ardiani, Leli. 2016. *Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Kelilin Dalam Upaya Meningkatkan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung)*.Skripsi.Universitas Brawijaya
- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi penelitian Kualitatif*.Jakarta : Kencana
- Emzir.2012.*Metodologi penelitian pendidikan kuantitatif dan kualitatif* . Bandung : Rajagrafindo Persada.
- Fitranti, Pramita Dwi. 2014. *Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT Corner Dalam rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak(Studi Pada SAMSAT Corner Kota Malang)*. Skripsi. Universitas Brawijaya
- Indradi, Sjamsiar Sjamsuddin.2010. *Dasar-dasar Teori Administrasi Publik*. Malang: Yayasan Pembangunan Nasional Kerjasama dengan CV.SOFA Mandiri dan Indonesia Print
- Ismie, Putri Mayangsari. 2013. *Menjaga Eksistensi dan Daya Saing Pelayanan Publik*. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 1 No. 2 Hal. 248-256.
- Johannessen,Jon-Arild,Bjorn Olsen,Johan Olaisen. (1999). *Aspect Of Innovation Theory Based On Knowledge-Management*. International Journal Of Information Management, 121-139
- Keputusan Bupati Malang Nomor : 180/121/KEP:421.013/2011 Tentang Penetapan Program “Bupati Menyapa Rakyat”.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniawan, Achmad Dwiky. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) pada Badan Perencanaan Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik.Vol 3 Nomor.3
- Moleong,Lexy J. 2008. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.

- Muluk, MR. Khairul.2008. *Knowledge Management:Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Noer, Chandra Hamdani. 2016. *160000 Warga Kabupaten Malang belum memiliki E-KTP*.Diakses pada Tanggal 23 November 2016 dari <http://www.antarajatim.com/lihat/berita/175506/160000-warga-kabupaten-malang-belum-memiliki-e-ktp>
- Noor, Irwan.2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : UB Press
- Pasolong, Harbani.2007. "*Teori Administrasi Publik*". Bandung: Alfabeta
- Peraturan Bersama Menteri Negara Riset dan Teknologi Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2012 dan Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah
- Rogers, E. M. 1983. *Diffusion of Innovations*. New York: The Free Press, A Division of Macmillan Publishing Co. Inc
- Sugiyono.2008. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulistyo, Budi dkk. 2010. *MDGS Sebentar Lagi, Sanggupkah Kita Menghapus Kemiskinan di Dunia?*. Jakarta : Kompas Media.
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 472/1768/ SJ Tahun 2016 Tentang Percepatan Penerbitan KTP-El dan Akta Kelahiran
- Suwarno, Yogi.2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA - LAN
- Thoha, Miftah. 2011. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Prenada Media Group.
- Tungkono, M Nazir. 2015. *Program Government Mobile Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi di Bidang Pelayanan Publik (Studi di Kabupaten Gorontalo)*. Skripsi. Universitas Brawijaya Malang
- Undang-Undang Nomor 23 Thun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Yonata, Edlistio. 2012. *Optimalisasi Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Tentang pelayanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil)*.Skripsi. Universitas Brawijaya
- Zauhar, Soesilo.2013.*Reformasi abirokrasi di Nusantara*.Malang : UB Press
- Zauhar, Soesilo,1993.*Administrasi Program dan Proyek Pembangunan*.Malang :IKIP Malang

