



# **INOVASI PELAYANAN JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana Pada  
Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

**PINKAN PABELLA MITAYA**

**NIM. 155030100111097**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA**

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
MALANG**

**2019**





**MOTTO**

Berdoalah Maka Allah SWT akan mengabulkan

Berusahalah maka keinginanmu akan tercapai

Tidak ada yang instan didunia ini

Proses yang mengantarkan keberhasilan

**-Pinkan Pabella Mitaya-**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Judul : Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan  
(Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Malang)

Disusun Oleh : Pinkan Pabella Mitaya

NIM : 155030100111097

Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Malang, April 2019

Ketua Komisi Pembimbing

**Dr. Tjahjanulin Domai, MS**  
19531222 198010 1 001

Anggota Komisi Pembimbing

**Drs. Abdul Wachid M.AP**  
19561209 198703 1 008





**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 9 Mei 2019

Waktu : 08.00-09.00 WIB

Skripsi Atas Nama : Pinkan Pabella Mitaya

Judul : Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)

**DAN DINYATAKAN LULUS**

**MAJELIS PENGUJI**

Ketua

**Dr. Tjahjanulin Domai, MS**  
**NIP. 19531222 198010 1 001**

Anggota

**Drs. Abdul Wachid, M.AP**  
**NIP. 19561209 198703 1 008**

Anggota

**Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D**  
**NIP. 19691205 200501 1 003**

Anggota

**Nurjati Widodo, S.AP., M.AP**  
**NIP. 201201830129 1 001**



**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 diajukan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia 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 Pasal 70).

Malang, April 2019



**Pinkan Pabella Mitava**  
NIM: 155030100111097





## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan secara khusus kepada Keluarga  
Tercinta:

**Bapak Narno & Ibu Sutilah**

Yang selalu memberi dukungan berupa motivasi, materi dan  
selalu memberikan kebutuhan penulis untuk kepentingan kuliah.

**Almamater Tercinta**

**Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**





## RINGKASAN

Pinkan Pabella Mitaya, 2019, **Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan** (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang), 1) Dr. Tjahjanulin Domai, MS. 2). Dr. Abdul Wachid, M.AP, 99 Hal + XVIII

Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan merupakan pelayanan secara *one day service* di tempat domisili yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Adanya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan menjadikan solusi pilihan bagi masyarakat Kabupaten Malang yang membutuhkan pelayanan cepat, terjangkau dan efisien. Tujuan dari penelitian dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis tahapan atau proses inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, dan mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis faktor pendukung serta faktor penghambat inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Metode Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah analisis data interaktif Miles, Huberman dan J. Saldana. Penelitian dilakukan dengan cara melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa (1) Tujuan dari inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan sudah tepat sasaran yaitu bagi masyarakat Kabupaten Malang yang menginginkan pelayanan cepat, dan terjangkau. (2) Tahapan atau proses inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan dari tahap perintisan hingga implementasi berjalan baik, akan tetapi pada tahap implementasi pada fase redefinisi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tidak mengalami perubahan struktur organisasi (3) Aktor-aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan adalah aktor dari dalam yang meliputi kepala bidang serta kepala seksi hingga staff pelayanan pendaftaran penduduk, pelayanan pencatatan sipil, serta bidang PIAK. Aktor dari luar organisasi adalah kepala desa atau lurah beserta perangkatnya. (4) Faktor pendukung dalam inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan adalah dana dari APBD beserta aktor-aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi, sedangkan faktor penghambatnya adalah kurangnya sarana prasarana berupa perangkat penunjang jaringan internet.

Berdasarkan pada hasil analisis data di atas, peneliti dapat memberikan saran terhadap faktor penghambat inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan yaitu, Perlunya penambahan sarana dan prasarana penunjang perangkat jaringan internet.

**Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Administrasi Kependudukan**



## SUMMARY

Pinkan Pabella Mitaya, 2019, **Innovation Pick up Ball Administrative Service** (Study at Department of Population and Civil Registration Malang Regency).  
1) Dr. Tjahjanulin Domai, MS. 2). Dr. Abdul Wachid, M.AP, 99 Pages + XVIII

---

Population and Civil Registration Service Innovation in picking up population administration is a one-day service at a domicile held by the Malang Regency Civil Registration and Registration Office. The innovation of the population administration ball pick-up service has made it the solution of choice for the people of Malang Regency who need fast, affordable and efficient service. The purpose of this research is to find out, describe and analyze the stages or innovation process of picking up population administration balls at the Malang Regency Population and Civil Registration Service, and knowing, describing and analyzing supporting factors as well as inhibiting factors for population administration ball pick-up services at the Dinas Population and Civil Registration of Malang Regency.

The research method used is descriptive research with a qualitative approach. Analysis of the data used is an interactive data analysis of Miles, Huberman and J. Saldana. The study was conducted by conducting observations, interviews, and documentation.

The results of the research show that (1) the purpose of the innovation of the population administration ball pick-up service is on target, namely for the people of Malang Regency who want fast, affordable service. (2) The stages or process of innovation in picking up the population administration ball from the pioneering to implementation stages are going well, but at the implementation stage in the redefinition phase, the Malang Regency Population and Civil Registration Service does not experience organizational structure changes (3) Actors involved in the implementation of the innovation of the population administration ball pick-up service is an internal chord that includes the head of the field as well as the section head to the staff registration service staff, civil registration services, and the PIAK field. Actors from outside the organization are village heads or lurah and their devices. (4) Supporting factors in the innovation of picking up population administration services are funds from the APBD along with the actors involved in the implementation of innovation, while the inhibiting factor is the lack of infrastructure facilities in the form of supporting devices for the internet network.

Based on the results of the data analysis above, researchers can provide advice on the inhibiting factors of the population administration ball pick-up service, namely, The need for additional facilities and infrastructure to support internet network devices.

**Keywords:** *Innovation, Service, Population Administration*





## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa, berkat limpahan kasih, rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)” dengan baik. Shalawat dan salam selalu turunkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, atas safaat beliau kita masih tetap dalam iman dan Islam.

Penelitian ini dilaksanakan untuk penyusunan skripsi yang dalam rangka memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S-1) Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan dengan lancar tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, Oleh karena itu penulis menyampaikan banyak terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang
2. Drs. Andy Fefta Wijaya., M.DA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang
3. Dr. Fadillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Dr. Tjahjanulin Domasi, MS. Selaku Ketua Komisi Pembimbing, yang dengan sabar dan sepenuh hati untuk membimbing, memberikan masukan, arahan, dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik





5. Drs. Abdul Wachid, M.AP. Selaku Anggota Komisi Pembimbing yang juga dengan sabar dan sepehuh hati untuk membimbing, memberikan masukan, arahan, dan saran kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

6. Segenap Dosen Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang yang membekali ilmu kepada penulis.

7. Bapak Ibu pegawai atau staff Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber serta memberikan informasi dan data yang dibutuhkan oleh penulis.

8. Teman-teman kuliah (Adde Anggitha, Lina Qudsiyah, Levia Indaka, Novi Permata, Shinta Awalia, Wella Candra) yang sudah melalui waktu bersama selama empat tahun di kampus tercinta.

9. Teman-teman Kost Kerto Asri 110 B (Afriyana Yulianti, Andini Mutiara Nugraharsy, Liffika Andika, Novi Permata, Sri Athiyatin, Wella Candra) yang selalu mendengar cerita dan keluh kesah ketika pulang dari kampus.

10. Sahabat saya Farina Andarini, Endah Dini, Khoirotun Nisa, dan Dewi yang selalu memberi dukungan agar cepat menyelesaikan skripsi ini.

11. Teman-teman Sosialiga IPS 3 2015 SMA Negeri 1 Turen yang memotivasi dan memberikan hiburan ketika saling lelah mengerjakan tugas akhir.

12. Serta semua pihak yang terlibat dan mendukung baik langsung maupun tidak langsung dalam proses pengerjaan skripsi ini hingga selesai yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.





Demi kesempurnaan skripsi, saran dan kritikan yang sifatnya membangun sangat peneliti harapkan. Semoga karya skripsi ini dapat bermanfaat dan memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, Mei 2019

Pinkan Pabella Mitaya





## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPEL</b> .....	<b>i</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>ii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian .....	10
1. Kontribusi Akademis .....	10
2. Kontribusi Praktis .....	10
E. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
A. Administrasi Publik .....	12
1. Definisi Administrasi Publik .....	12
2. Ruang Lingkup Administrasi Publik .....	14
3. Paradigma Administrasi Publik .....	15
B. Inovasi .....	17
1. Definisi Inovasi .....	17
2. Tipologi Inovasi .....	18
3. Level Inovasi .....	18
4. Proses atau Tahapan Inovasi .....	19
5. Faktor Pendorong Inovasi .....	22
6. Faktor Penghambat Inovasi .....	23
C. Pelayanan Publik .....	24
1. Definisi Pelayanan Publik .....	24
2. Klasifikasi Pelayanan Publik .....	24





3. Prinsip Pelayanan Publik .....	25
4. Azas-azas Pelayanan Publik .....	26
5. Unsur-unsur Pelayanan Publik .....	27
6. Standar Pelayanan Publik .....	28
7. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	29
8. Pelayanan Prima .....	31

### **BAB III METODE PENELITIAN ..... 35**

A. Jenis Penelitian .....	35
B. Fokus Penelitian .....	36
C. Lokasi dan Situs Penelitian .....	37
D. Jenis dan Sumber Data .....	38
1. Jenis Data .....	38
2. Sumber Data .....	40
E. Teknik Pengumpulan Data .....	41
1. Observasi .....	41
2. Wawancara .....	42
3. Dokumentasi .....	44
F. Instrumen Penelitian .....	44
1. Peneliti Sendiri .....	44
2. Pedoman Wawancara .....	45
3. Catatan Lapangan .....	45
4. Perangkat Pendukung .....	45
G. Analisis Data .....	46
H. Keabsahan Data .....	47

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ..... 49**

A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian .....	49
1. Gambaran Umum Kabupaten Malang .....	49
2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang .....	55
3. Gambaran Umum Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi ..... Kependudukan .....	68
B. Penyajian Data Fokus Penelitian .....	70
1. Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang .....	70
a. Tujuan pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan .....	70
b. Proses pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan	





Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	72
c. Aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	83
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan.....	84
C. Analisis Data Fokus Penelitian.....	87
1. Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang....	87
a. Tujuan pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan.....	87
b. Proses pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	88
c. Aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.....	95
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan.....	97
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>107</b>





DAFTAR TABEL

No.	Judul	Halaman
1.	Data Jumlah Penduduk Kabupaten Malang Tahun 2018 Berdasarkan Jenis Kelamin.....	4
2.	Data Penduduk Kabupaten Malang Desember 2018 .....	52



**DAFTAR GAMBAR**

1. Model Analisis Data Interaktif Miles, Huberman dan Saldana Tahun 2014 .....	46
2. Peta Kabupaten Malang .....	51
3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang .....	58
4. Alur Permohonan Dokumen Administrasi Kependudukan .....	77
5. Alur Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan .....	80
6. Program dan Tahun Anggaran 2018 .....	85
7. Program dan Tahun Anggaran 2018 .....	85
8. Program dan Tahun Anggaran 2018 .....	86
9. Wawancara dengan Kepala Seksi bidang Inovasi Pelayanan .....	112
10. Wawancara dengan Staff Bidang PIAK .....	112
11. Wawancara dengan Masyarakat .....	113
12. Pelaksanaan Jemput Bola Administrasi Kependudukan .....	113





**DAFTAR LAMPIRAN**

- | No. | Judul  |
|-----|--|
| 1.  | Surat Pengantar Fakultas Ilmu Administrasi Izin Penelitian Kepada Bakesbangpol Kabupaten Malang                            |
| 2.  | Surat Pengantar Fakultas Ilmu Administrasi Izin Penelitian Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang |
| 3.  | Surat Balasan Tidak Keberatan Dari Bakesbangpol Kabupaten Malang   |
| 4.  | Pedoman Wawancara  |
| 5.  | Foto-foto Wawancara  |
| 6.  | Curriculum Vitae   |





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Negara Indonesia sebagai penyelenggara pemerintahan atau disebut pemerintah pusat telah memberikan otonomi kepada pemerintah daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Tercantum dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa pemerintah daerah diberikan wewenang, hak, dan kewajiban untuk mengatur segala sesuatu urusan pemerintahan setempat. Adapun urusan yang harus diselenggarakan adalah urusan absolut dan urusan konkuren. Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah Pasal 9 ayat 2 dan 3 Urusan pemerintahan absolut adalah urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Adanya pembagian urusan tersebut pemerintah pusat berharap pemerintah daerah dapat mengurus atau mengelola rumah tangganya sendiri sesuai dengan potensi yang dimiliki masing-masing daerah.

Urusan pemerintahan konkuren yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat dan pemerintah daerah terdiri dari dua yaitu urusan wajib dan urusan pilihan. Pemerintah daerah harus menyelenggarakan urusan pemerintahan wajib yang disebutkan dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pasal 12 yaitu terkait pelayanan dasar dan non pelayanan dasar. Pelayanan dasar meliputi pendidikan; kesehatan; pekerjaan umum dan penataan ruang;





perumahan rakyat dan kawasan permukiman; ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat; dan sosial. Sedangkan urusan pemerintahan wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar antara lain adalah pelayanan umum yaitu meliputi tenaga kerja; pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; pangan; pertanahan; lingkungan hidup; administrasi kependudukan dan pencatatan sipil; pemberdayaan masyarakat dan Desa; pengendalian penduduk dan keluarga berencana; perhubungan; komunikasi dan informatika; koperasi, usaha kecil, dan menengah; penanaman modal; kepemudaan dan olah raga; statistik; persandian; kebudayaan; perpustakaan; dan kearsipan.

Pelayanan umum atau pelayanan publik, administrasi kependudukan dan catatan sipil adalah pelayanan yang sering terjadi hambatan dalam prosesnya.

Menurut Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik adalah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”. Sesuai dengan pendapat tersebut, birokrasi publik penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan dan catatan sipil yaitu pemerintah daerah tingkat ii kabupaten/kota. Instansi penyelenggaranya adalah dinas kependudukan dan pencatatan sipil di kabupaten atau kota masing-masing di Indonesia. Pada instansi tersebut setidaknya ada dua bidang yang melayani langsung kebutuhan masyarakat yaitu, bidang pendaftaran penduduk dan bidang pencatatan sipil. Pada bidang pendaftaran penduduk output layanan yang diberikan yaitu berupa penerbitan dokumen-dokumen kependudukan antara lain Kartu Tanda Penduduk elektronik, Kartu Keluarga, dan Surat Keterangan Pindah Datang. Sedangkan untuk bidang pencatatan sipil output layanannya adalah berupa penerbitan Akta





Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Perubahan Nama, Akta Pengangkatan Anak, Akta Pengakuan Anak dan Akta Kematian.

Proses pelayanan penerbitan dokumen kependudukan dan dokumen catatan sipil sering mengalami berbagai hambatan. Hambatan yang terjadi yaitu mengenai ketidakjelasan waktu penyelesaian, prosedur yang rumit dan keterjangkauan pelayanan. Seperti di Kabupaten Malang, masalah utama yang dialami pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah terkait keterjangkauan wilayah pelayanan. Hal ini disebabkan karena luasnya wilayah Kabupaten Malang

Luas Kabupaten Malang yang dikutip dari situs resmi Kabupaten Malang yaitu 2.997,05 km<sup>2</sup> yang termasuk dalam kabupaten terluas kedua setelah Kabupaten Banyuwangi. Karena wilayah yang begitu luas, pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil yang merata sulit untuk terlaksanakan. Tidak semua wilayah dapat dijangkau dengan mudah oleh layanan kependudukan. Hal tersebut terjadi karena prosedur pelayanan penerbitan dokumen-dokumen kependudukan harus dilakukan langsung di tempat yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Sedangkan untuk letak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang berada di pusat Kota. Untuk pusat Kota berada di Kecamatan Kepanjen yang juga merupakan pusat dari pemerintahan di Kabupaten Malang, letak Kecamatan Kepanjen berada paling ujung barat yang hampir berbatasan dengan Kota Malang. Tidak semua penduduk di wilayah di Kabupaten Malang dapat menjangkau tempat pelayanan dengan mudah.



Berdasarkan data yang peneliti peroleh dari situs resmi BPS Kabupaten Malang, cakupan wilayah Kabupaten Malang yaitu mencapai 33 kecamatan. Mengenai jumlah kecamatan yang banyak dan luas, maka pelayanan kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Malang sulit menjangkau semua wilayah yang terletak di pinggir kabupaten. Serta penduduk yang bermukim jauh dari tempat pelayanan juga kurang antusias untuk memenuhi kebutuhan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipilnya. Berikut data jumlah penduduk Kabupaten Malang tahun 2018 berdasarkan usia dan jenis kelamin:

Tabel 1 Data Jumlah Penduduk Kabupaten Malang Tahun 2018 Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	KELOMPOK UMUR	JUMLAH PENDUDUK		TOTAL
		LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
	<b>KABUPATEN MALANG</b>	<b>1,447,611</b>	<b>1,426,593</b>	<b>2,874,204</b>
1	0 - 4	79,037	74,852	153,889
2	5 - 9	104,256	98,851	203,107
3	10 - 14	104,958	100,138	205,096
4	15 - 19	111,138	105,899	217,037
5	20 - 24	109,850	102,221	212,071
6	25 - 29	103,144	96,145	199,289
7	30 - 34	110,552	108,417	218,969
8	35 - 39	125,267	123,497	248,764
9	40 - 44	110,065	109,836	219,901
10	45 - 49	108,375	111,489	219,864
11	50 - 54	96,004	100,122	196,126
12	55 - 59	83,936	85,703	169,639
13	60 - 64	68,075	63,487	131,562
14	65 ke atas	132,954	145,936	278,890

Sumber: *Data Sekunder Hasil Penelitian (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tahun 2018) 2019*

Berdasarkan data yang penulis peroleh dari dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Malang diatas, dapat diketahui bahwa dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Malang melayani sejumlah





penduduk 2.874.204 jiwa dengan rentang usia 0-65 tahun keatas. Berdasarkan jumlah diatas dapat dikatakan bahwa kebutuhan akan administrasi kependudukan terbilang banyak.

Kondisi wilayah yang luas, tempat pelayanan yang tidak semua penduduk dapat menjangkau, serta jumlah kebutuhan yang dilayani banyak sehingga mengakibatkan berjubel dan lama. Kondisi tersebut yang mengakibatkan kurang antusiasnya penduduk dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Kurang antusiasnya masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan menjadi bertolak belakang dengan gerakan yang di instruksikan oleh Menteri Dalam Negeri Nomor 470/837/SJ Tahun 2018 Tentang Gerakan Indonesia Sadar Administrasi Kependudukan. Pada gerakan ini salah satunya difokuskan untuk meningkatkan tertib Administrasi Kependudukan di lingkungan keluarga, satuan pendidikan, satuan kerja dan komunitas masyarakat. Oleh karena itu untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang melakukan berbagai Inovasi.

Inovasi adalah perubahan, menurut Kanter dalam Djamaludin (2012:34), inovasi merupakan hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia. Inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan Inovasi Sektor Publik atau disebut *Innovative Government*. Mengutip dari situs Kompas Ekonomi menurut William D Eggers dan Shalabh Kumar Singh dalam *The Public Innovator's Playbook* menggambarkan *Innovative Government* sebagai langkah terobosan yang dilakukan pemerintah di segala level dalam meningkatkan pelayanan publik secara signifikan.





Inovasi pelayanan dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang selain untuk mewujudkan tertib Administrasi Kependudukan, juga ditujukan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Sehingga masyarakat semakin mudah memperoleh kebutuhan akan Administrasi Kependudukan. Berdasarkan *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yaitu ada lima inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Lima inovasi yang dilakukan antara lain pertama *KTP drive thru*, yaitu merupakan pelayanan khusus penerbitan surat keterangan kependudukan langsung baik yang hilang atau rusak maupun perpanjangan tanpa harus mengambil nomor antri, akan tetapi inovasi ini masih dalam tahap persiapan setelah uji coba. Kemudian inovasi kedua adalah Kependudukan dan Kesehatan Mari Bareng yaitu kemudahan pelayanan bagi masyarakat kabupaten Malang khususnya ibu melahirkan atau meninggal dunia dalam kepengurusan akta kelahiran dan akta kematian sekaligus melakukan perubahan KK saat peristiwa kelahiran atau kematian terjadi di Puskesmas maupun RSUD di daerah domisili, namun inovasi ini masih belum berjalan efektif karena masih bekerjasama dengan dua rumah sakit di Kabupaten Malang. Ketiga adalah Kependudukan di Kecamatan yaitu inovasi yang mendekatkan pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan (KK, KTP, Akta Kelahiran dan Akta Kematian) dengan lebih efektif dan efisien bagi masyarakat kabupaten malang cukup sampai pada tingkat kantor Kecamatan, inovasi ini juga masih belum berjalan secara maksimal karena terbatasnya sarana dan sarana prasarana yang diberikan oleh pihak dinas





kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Malang. Inovasi keempat yaitu klinik adminduk yaitu Sosialisasi pemberian informasi, komunikasi dan konsultasi bagi masyarakat Kabupaten Malang terkait dengan persyaratan maupun prosedur pelayanan penerbitan dokumen administrasi kependudukan melalui radio. Inovasi kelima adalah inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan, inovasi ini merupakan pelayanan administrasi kependudukan dengan mendatangi daerah-daerah terpencil di Kabupaten Malang serta sudah berjalan rutin dan jadwal pelaksanaan yang pasti.

Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan atau “Jebol Anduk” merupakan sebuah inovasi dalam melayani dokumen administrasi kependudukan yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Prosedur standar dalam pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat sebagai pemohon harus datang langsung ke kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Setelah adanya inovasi “Jebol Anduk” terdapat prosedur baru dalam permohonan dokumen administrasi kependudukan, akan tetapi tidak menggantikan prosedur standar dalam pelayanan dokumen administrasi kependudukan. Bentuk dari inovasi tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai penyelenggara layanan administrasi kependudukan, melakukan pelayanan permohonan administrasi kependudukan bagi warga masyarakat Kabupaten Malang pada lingkup desa atau kelurahan.

Adanya inovasi “Jebol Anduk” masyarakat Kabupaten Malang dapat mengajukan permohonan dokumen administrasi kependudukan pada level





kelurahan atau desa. Inovasi “Jebol Anduk” pada prinsipnya hampir sama dengan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), yaitu bertujuan untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat. Perbedaan antara inovasi “Jebol Anduk” dengan PATEN adalah lingkup pelayanan dan pejabat pelaksana. Inovasi jemput bola administrasi kependudukan dilakukan pada lingkup desa atau keurahan sedangkan PATEN dilakukan pada lingkup kecamatan. Pejabat pelaksana “Jebol Anduk” adalah dari pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, sedangkan untuk PATEN pejabat pelaksana yaitu pihak Kecamatan.

Inovasi “Jebol Anduk” pada intinya pelayanan administrasi kependudukan bagi warga masyarakat Kabupaten Malang yang lebih dekat dan menjangkau seluruh wilayah yang ada di Kabupaten Malang, hal ini menjadikan pelayanan administrasi kependudukan bagi warga masyarakat Kabupaten Malang menjadi mudah, murah dan efektif. Dengan adanya inovasi pelayanan ini diharapkan menjawab masalah keterjangkauan wilayah pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang. Sehingga pelayanan dapat menjangkau secara merata di seluruh wilayah di Kabupaten Malang. Inovasi ini juga dapat apresiasi dari pemerintah pada tahun 2017 yaitu dengan mendapatkan peringkat 3 Besar Nasional pada penghargaan *Innovative Government Award* dari Kementerian dalam Negeri Republik Indonesia.

Berdasarkan paparan dan uraian diatas, peneliti tertarik untuk mengetahui inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan “Jebol Anduk” yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten





Malang. Serta peneliti ingin mengetahui hambatan-hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kabupaten Malang. Oleh karena itu peneliti mengangkat judul **“Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)”**.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian peneliti pada latar belakang di atas, peneliti dapat menarik beberapa rumusan masalah yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah inovasi pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?
2. Apasajakah faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti di dalam penelitian ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis, inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
2. Mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis faktor pendukung serta faktor penghambat dalam inovasi pelayanan jemput bola administrasi





kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

#### **D. Kontribusi Penelitian**

##### **1. Kontribusi Akademis**

a. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai sumbangan pemikiran tambahan untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya yang terkait dengan Inovasi Pelayanan Publik.

##### **2. Kontribusi Praktis**

a. Penelitian ini dapat dijadikan informasi ilmiah yang bisa dipertimbangkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk menjadi masukan dan saran dalam mencari alternatif pemecahan masalah dari hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan.

b. Sebagai bahan diskusi bagi para praktisi, akademisi, serta peminat Administrasi Publik.

c. Sebagai referensi tambahan bagi peneliti selanjutnya yang juga meneliti terkait Inovasi Pelayanan Publik.

#### **E. Sistematika Penulisan**

##### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini berisi mengenai latar belakang, selanjutnya rumusan masalah, kemudian tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta yang terakhir adalah sistematika penulisan.





## BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dijelaskan mengenai konsep dan teori yang menjadi dasar dan landasan dalam penelitian yang akan dilaksanakan, diantaranya teori administrasi publik, teori inovasi, teori peayanan publik kemudian konsep Jemput Bola Administrasi Kependudukan.

## BAB III : METODE PENELITIAN

Pada bab ini berisi mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, analisis data dan keabsahan data yang digunakan oleh peneliti.

## BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisi tentang gambaran umum dan lokasi penelitian, penyajian data fokus penelitian, serta analisis data dan pembahasan terhadap data yang diperoleh.

## BAB V : PENUTUP

Pada bab ini disajikan kesimpulan dari pembahasan dan saran penelitian dari hasil penelitian yang dilakukan.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Administrasi Publik

##### 1. Definisi Administrasi Publik

Definisi adalah pengertian yang membatasi objek, konsep, dan keadaan berdasarkan waktu dan tempat suatu kajian. Administrasi publik memiliki beragam definisi yang dikemukakan oleh para ahli. Administrasi menurut pendapat A.Dunsire yang dikutip oleh Keban (2014:2) diartikan sebagai arahan, pemerintahan, kegiatan implementasi, kegiatan pengarahannya, penciptaan prinsip-prinsip implementasi kebijakan publik, kegiatan melakukan analisis, menyeimbangkan dan mempresentasikan keputusan, pertimbangan-pertimbangan kebijakan, sebagai pekerjaan individual dan kelompok dalam menghasilkan barang dan jasa publik, dan sebagai arena bidang kerja akademik dan teoritik. Pendapat Trecker yang juga dikutip oleh Keban (2014:2) bahwa administrasi merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerjasama. Definisi administrasi juga dicantumkan dalam *The Public Administration Dictionary* (Chandler dan Plano, 1988:3) sebagai proses dimana keputusan dan kebijakan diimplementasikan.

Pengertian mengenai Administrasi Publik diungkapkan oleh Chandler dan Plano sebagaimana dikutip Keban (2014:3) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam



kebijakan publik. Chandler dan Plano juga menjelaskan bahwa administrasi publik merupakan sebuah seni dan ilmu (*art & science*) untuk mengelola *public affairs* serta melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Sebagai ilmu administrasi publik juga bertujuan untuk menyelesaikan masalah-masalah yang terjadi di ranah publik yang meliputi bidang organisasi, sumber daya manusia, serta keuangan.

Persepsi lain mengenai administrasi publik juga dikemukakan oleh McCurdy yang dikutip oleh Keban (2014:3) bahwa administrasi publik dapat dilihat sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu metode memerintah suatu Negara dan dapat juga dianggap sebagai cara yang prinsipil untuk melakukan berbagai fungsi Negara. Pendapat McCurdy ini juga diartikan bahwa administrasi publik bukan hanya mengenai manajerial akan tetapi juga menyangkut politik. Lebih jelasnya yaitu administrasi publik memiliki ruang lingkup yang lebih luas dan tidak dapat dipisahkan dari politik.

Definisi administrasi publik oleh Fesler sebagaimana dikutip oleh Keban (2014:5) mengemukakan bahwa administrasi publik adalah *the administration of governmental affairs*. Administrasi publik diartikan sebagai penyusunan dan pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh birokrasi dalam skala besar dan untuk kepentingan publik. Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik yaitu proses mengatur, mengelola dan mengarahkan sumberdaya untuk menghasilkan kebijakan-kebijakan publik untuk kepentingan Negara dan masyarakat. Serta ruang lingkup administrasi publik bukan hanya proses manajerial akan tetapi juga proses politik.





## 2. Ruang Lingkup Administrasi Publik

Ruang lingkup atau cakupan administrasi publik sangat luas dan juga kompleks. Cakupan ini bergantung pada masalah yang dihadapi oleh masyarakat.

Berdasarkan buku teks yang ditulis oleh Henry (1995) yang dikutip oleh Keban (2014:8-9) berikut adalah ruang lingkup yang dilihat dari unsur-unsur:

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

Ruang lingkup administrasi publik dalam buku yang ditulis Keban (2014:11) ada 6 (enam) dimensi strategis mengenai ruang lingkup administrasi publik antara lain:

- a. Dimensi Kebijakan, menyangkut proses pembuatan keputusan untuk penentuan tujuan dan cara atau alternatif terbaik untuk mencapai tujuan tersebut.
- b. Dimensi Organisasi, berkenaan dengan pengaturan struktur dan hirarki yang meliputi pembentukan unit, pembagian tugas antar unit (lembaga-lembaga publik), penetapan prosedur, aturan dan standar untuk mencapai tujuan organisasi.



- c. Dimensi Manajemen, menyangkut proses bagaimana kegiatan-kegiatan yang telah dirancang dapat diimplementasikan untuk mencapai tujuan organisasi melalui prinsip-prinsip tertentu.
- d. Dimensi Etika dan Moral, memberikan tuntunan moral terhadap administrator tentang yang salah dan yang benar, atau yang baik atau yang buruk.
- e. Dimensi Lingkungan, diibaratkan dengan suhu dan iklim serta karakteristik lokasi tubuh manusia bertumbuh dan berkembang, manakala iklim dan suhu serta lokasi kurang cocok atau bersifat mengancam tubuh manusia maka tubuh tersebut akan sakit atau terhambat untuk berkembang.
- f. Dimensi Akuntabilitas Kinerja, merupakan dimensi yang menggambarkan dunia administrator yang telah dipercaya sebagai pihak yang professional dan bermoraal itu dituntut untuk mempertanggungjawabkan segala perbuatan dan keputusannya kepada pihak yang seharusnya mereka layani dalam bentuk kinerja.

**3. Paradigma Administrasi Publik**

Paradigma (*Paradigm*) sebagai konsep yang diperkenalkan oleh Thomas Kuhn dalam bukunya *The Structure of Scientific Revolution*. Paradigma dirumuskan oleh Thomas Kuhn sebagai pandangan mendasar dan suatu disiplin ilmu tentang apa yang menjadi pokok persoalan (*Subject matter*) yang semestinya dipelajari. Paradigma administrasi publik dikemukakan oleh beberapa ahli salah satunya yaitu Cheema (2007) yang dikutip oleh Keban (2014:37-38) mengungkapkan empat fase administrasi publik yang juga menggambarkan perkembangan paradigma administrasi publik. Empat paradigma tersebut adalah:







- a. *Traditional Public Administration*, yang berorientasi pada hirarki, kontinuitas, ketidakberpihakan, standarisasi, *legal-rational*, otoritas, dan profesionalitas.
- b. *Public Management*, yang memusatkan perhatian pada penerapan prinsip manajemen termasuk efisiensi dalam pemakaian sumber daya, efektivitas, orientasi pada pelanggan, orientasi pada kekuatan pasar, dan lebih sensitif terhadap kepentingan publik. Paradigma ini menyarankan juga peran sektor swasta yang lebih besar, memperkecil ukuran sektor publik, dan memperkecil domain dari *traditional public administration*.
- c. *New Public Management*, yang diarahkan pada prinsip fleksibilitas, pemberdayaan, inovasi dan orientasi pada hasil, *out-sourcing*, dan *contracting out*, serta promosi etika profesi dan manajemen dan anggaran berbasis kinerja.
- d. *Governance*, yaitu suatu sistem nilai, kebijakan, dan kelembagaan yang urusan-urusan ekonomi, sosial, dan politik dikelola melalui interaksi antara masyarakat, pemerintah dan sektor swasta. Paradigma ini mengutamakan mekanisme dan proses bagi para warga masyarakat dan kelompok dapat mengartikulasikan kepentingannya, memediasi berbagai perbedaan-perbedaannya, dan menjalankan hak dan kewajibannya. Pemerintah diharapkan dapat memainkan perannya dalam menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sementara sektor swasta memainkan perannya dalam menciptakan lapangan pekerjaan, dan pendapatan, sedangkan masyarakat sipil (*civil society*) menyelenggarakan interaksi sosial dan politik secara sehat. Singkatnya dari paradigma ini adalah memperkuat interaksi dari ketiga aktor dalam mempromosikan *people-centered development*





## B. Inovasi

### 1. Definisi Inovasi

Inovasi (*innovation* dan *innovate*, yang berasal dari bahasa Latin *innovare*), berarti berubah sesuatu menjadi yang baru. Bahasa Inggris, inovasi merupakan kosakata yang baru muncul setelah abad ke XVI, yang saat itu diasosiasikan secara negatif sebagai ‘*troublemaker*’ dan revolusioner. Istilah *innovative* mulai luas dipergunakan banyak orang sejak abad ke-17, atau 100 tahun kemudian (Yogi, 2007) dikutip oleh Noor, (2013:80). Sedangkan menurut (Rogers, 1983) yang dikutip oleh Noor (2013) inovasi adalah perubahan yang direncanakan, yang bertujuan untuk memperbaiki praktek-praktek. Demikian Inovasi adalah merupakan perubahan. Perubahan dapat diimplementasikan dalam kaitannya dengan semua jenjang dan sektor di bidang yang bersangkutan.

Pengertian inovasi menurut Kanter dalam Ancok (2012:34), inovasi merupakan hasil karya pemikiran baru yang diterapkan dalam kehidupan manusia.

Inovasi dilihat sebagai kreasi dan implementasi “kombinasi baru”. Istilah kombinasi baru ini dapat merujuk pada produk, jasa, proses kerja, pasar kebijakan, dan sistem baru. Lebih lanjut pengertian inovasi juga tercantum 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:

“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 ke dalam produk atau proses produksi”



Dari beberapa pendapat diatas dapat diketahui bahwa inovasi adalah perubahan-perubahan yang dilakukan untuk mengembangkan nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru.

## 2. Tipologi Inovasi

Sebuah inovasi memiliki beberapa tipe, seperti yang dikemukakan oleh Muluk (2008:45) bahwa tipologi inovasi sektor publik adalah sebagai berikut:

- a. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara.
- b. Inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
- c. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.
- d. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
- e. Inovasi sistem mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).

## 3. Level Inovasi

Level inovasi dijelaskan oleh Mulgan dan Albury yang dikutip oleh Muluk (2008:46-47) yaitu antara lain:

- a. Inovasi *incremental* yaitu inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Inovasi ini membawa



peran penting dalam hal pembaruan di sektor publik karena perubahan yang dilakukan kecil tetapi dapat diterapkan secara terus-menerus, serta mendukung sebuah rajutan pelayanan yang responsif.

b. Inovasi radikal, merupakan perubahan yang mendasar dalam pelayanan publik atau cara-cara yang sama sekali baru di dalam proses keorganisasian pelayanan. Pada dasarnya inovasi ini jarang untuk dilakukan karena diperlukan dukungan politik yang besar dan juga memiliki resiko yang cukup besar. Inovasi radikal dibutuhkan untuk perbaikan dalam hal kinerja pelayanan publik serta memenuhi harapan dari masyarakat pengguna layanan untuk suatu hal yang benar-benar baru.

c. Inovasi *transformative* atau sistematis merupakan inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Umumnya inovasi ini memerlukan waktu yang lama untuk mendapatkan hasil yang diinginkan serta membutuhkan perubahan endasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

**4. Tahapan atau Proses Inovasi**

Inovasi ada beberapa tahap yang berhubungan satu sama lain. Tahapan tersebut juga diperlukan pelibatan sinergi dari banyak pihak atau orang. Menurut Sherwood (2002) sebagaimana dikutip Ancok (2012:47-53) ada tiga tahap inovasi antara lain:

a. Memproduksi gagasan





Tahap memproduksi gagasan ide-ide dimunculkan sebanyak mungkin, baik dari individu maupun dari kegiatan jajak pendapat atau *brain storming* dari sejumlah orang.

b. Mengevaluasi gagasan

Pada tahap ini merupakan tahapan pengambilan keputusan mengenai gagasan mana yang bisa diteruskan menjadi sebuah produk inovatif, serta gagasan mana yang harus ditangguhkan implementasinya, atau ditolak. Kemudian gagasan yang telah dikumpulkan akan dievaluasi dengan berbagai kriteria.

c. Mengimplementasikan gagasan.

Pada tahap pengimplementasian gagasan diperlukan banyak dukungan, mulai dari dukungan pimpinan serta pihak-pihak lain yang lebih tinggi.

Menurut Rogers dalam Suwarno (2008:90-99) sebagai sebuah organisasi inovasi melalui tahapan antara lain sebagai berikut:

a) *Initiation* atau perintisan

Tahapan perintisan terdiri atas fase agenda *setting* dan *matching*. Tahap ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi. Pada tahapan *agenda setting* dilakukan proses identifikasi dan penetapan prioritas kebutuhan dan masalah. Selanjutnya dilakukan pencarian dalam organisasi untuk menentukan tempat dimana inovasi tersebut akan diaplikasikan. Tahapan ini seringkali 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 telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Tahapan ini memastikan feasibilities atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut.

a) *Implementation* atau pelaksanaan

Pada tahapan ini, perintisan telah 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 saling menyesuaikan. Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut.

Fase klarifikasi adalah terjadi ketika inovasi sudah 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 sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi.



### 5. Faktor Pendorong Inovasi

Faktor pendorong inovasi adalah faktor-faktor yang menentukan dalam tercapainya keberhasilan sebuah inovasi. Ada beberapa faktor yang mendukung dalam sebuah inovasi menurut Djameludin (2012:53) antara lain:

- a. Peran manajer senior yang mendukung gagasan. Sebuah gagasan yang baik sering kali mati di tengah jalan karena tidak adanya dukungan dari manajer senior.
- b. Adanya sistem penilaian kerja yang adil dan objektif dalam menilai sebuah gagasan dan karya inovatif. Sistem penilaian kerja yang tidak adil akan membunuh semangat inovasi.
- c. Adanya sistem kompensasi yang mendukung untuk menghargai sebuah inovasi. Kompensasi diberikan pada setiap inovasi akan memacu semangat untuk terus berinovasi.
- d. Adanya pelatihan untuk mengimplementasikan sebuah gagasan inovatif.
- e. Adanya suasana kerja yang mendukung inovasi. Saling mendukung antarteman kerja, dan pimpinan yang mengayomi akan kondusif bagi berkembangnya gagasan inovatif.
- f. Adanya dukungan anggaran (*budger*) untuk merealisasikan sebuah gagasan.

Faktor pendorong inovasi juga dikemukakan oleh Ellitan dan Lina (2009:128) yaitu ada beberapa faktor diantaranya:

- a. Perkembangan atau kemajuan teknologi;
- b. Perubahan kebutuhan atau keinginan atau “selera” konsumen;
- c. Perubahan dalam segmen pasar atau kemunculan segmen pasar baru;





- d. Tekanan persaingan yang semakin ketat;
- e. Perubahan atas faktor produksi (kelangkaan relatif);
- f. Faktor ekonomi tertentu; dan
- g. Peraturan atau kebijakan pemerintah.

**6. Faktor Penghambat Inovasi**

Faktor penghambat inovasi adalah hal-hal yang berpengaruh baik sedikit maupun banyak yang menjadi penghalang atau bahkan menghentikan tercapainya keberhasilan dari inovasi. Dikatakan menurut Borins (2005) dalam Noor (2013:25) mengatakan ada tiga penghambat dalam penerapan inovasi. *Pertama*, muncul dari dalam birokrasi itu sendiri, yaitu sikap skeptis dan enggan berubah; *Kedua*, berasal dari lingkungan politik. Tuntutan organisasi kadang-kadang tidak bisa dipenuhi karena lingkungan politik yang tidak kondusif seperti penambahan anggaran, peraturan-peraturan yang menghambat kepentingan golongan. Hambatan *Ketiga* berasal dari lingkungan luar sektor publik seperti keraguan publik terhadap efektivitas suatu program, kesulitan melaksanakan program, terutama dalam menentukan kelompok sasaran.

Pandangan lain diungkapkan oleh Mulgan dan Albury (2003:31-34) sebagaimana dikutip dalam Noor (2013:27) mengungkapkan delapan hal yang menjadi hambatan pada inovasi sektor publik, yaitu:

- a. Keengganan untuk menutup program yang gagal;
- b. Ketergantungan yang berlebihan pada tampilan kinerja tinggi sebagai sumber inovasi;
- c. Teknologi yang tersedia, tetapi menghambat budaya atau organisasi;





- d. Tidak ada imbalan atau insentif untuk berinovasi atau mengadopsi inovasi;
- e. Tidak berani mengambil resiko;
- f. Anggaran jangka pendek dan perencanaan;
- g. Tekanan dan hambatan administratif;
- h. Budaya *risk aversion*.

**C. Pelayanan Publik**

**1. Definisi Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik menurut Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik adalah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”. Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undang. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Sedangkan menurut Sinambela dkk (2010:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara. Demikian pengertian pelayanan publik adalah penyelenggaraan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang diselenggarakan oleh organisasi publik.

**2. Klasifikasi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan ke dalam dua kategori utama, yaitu: pelayanan kebutuhan dasar





dan pelayanan umum. Mahmudi (2005:205-210) yang dikutip oleh Hardiansyah (2014:20-24) menjelaskannya sebagai berikut:

a. Pelayanan kebutuhan dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah meliputi: kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat.

b. Pelayanan umum

Pelayanan umum yang diberikan pemerintah kepada masyarakat antara lain, pelayanan administratif yang berupa penyediaan layanan penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya; pelayanan barang yaitu penyediaan jaringan telepon, air bersih, tenaga listrik dan lain sebagainya; serta pelayanan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, Pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, Jasa pos, Sanitasi lingkungan, Persampahan, Drainase, Jalan dan trotoar, Penanggulangan bencana: banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran, Pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial/*social security*).

**3. Prinsip Pelayanan Publik**

Prinsip pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/72003 dijelaskan bahwa ada sepuluh prinsip pelayanan publik yang harus diperhatikan dan dilaksanakan setiap aparatur pelayanan publik yaitu:







- a. Kesederhanaan;
- b. Kejelasan;
- c. Kepastian waktu;
- d. Akurasi;
- e. Keamanan;
- f. Tanggung jawab;
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana;
- h. Kemudahan akses;
- i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan;
- j. Kenyamanan

#### 4. Asas-asas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik terdapat enam asas pelayanan publik menurut Sadhana (2010:135) yaitu sebagai berikut:

- a. Transparansi;
- b. Akuntabilitas
- c. Kondisional;
- d. Partisipasi
- e. Kesamaan hak;
- f. Keseimbangan antara Hak dan Kewajiban.

Asas Pelayanan Publik yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada BAB II, Pasal 4 yaitu adalah:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian Hukum;





- c. Kesamaan Hak;
- d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### **5. Unsur-Unsur Pelayanan**

Dikutip oleh Taufiqurrahman dan Satispi (2018) ada dasarnya terdapat 4 (empat) unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Barata, 2004:11):

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen atau pelanggan yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan.



**6. Standar Pelayanan Publik**

Komponen standar pelayanan publik menurut Pasal 21 Undang-Undang No 25 Tahun 2009 sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum, yaitu peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- e. Biaya/tarif, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- f. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, yaitu peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
- h. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- i. Pengawasan internal, yaitu pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.





j. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

k. Jumlah pelaksana, yaitu tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja.

l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan, yaitu kepastian memberikan rasa aman dan bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.

n. Evaluasi kinerja pelaksana yaitu penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

**7. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik**

Faktor yang mempengaruhi pelayanan publik menurut Tilaar (2001:57) yang dikutip oleh Taufiqurrahman dan Satispi ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

a. Dedikasi dan disiplin. Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam artivisi yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

b. Jujur. Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama







berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap sesuatu yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui waktu dia berdiri sendiri dan waktu dia harus bekerja sama.

c. Inovatif. Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status *quo*. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

d. Tekun. seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

e. Ulet. Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.



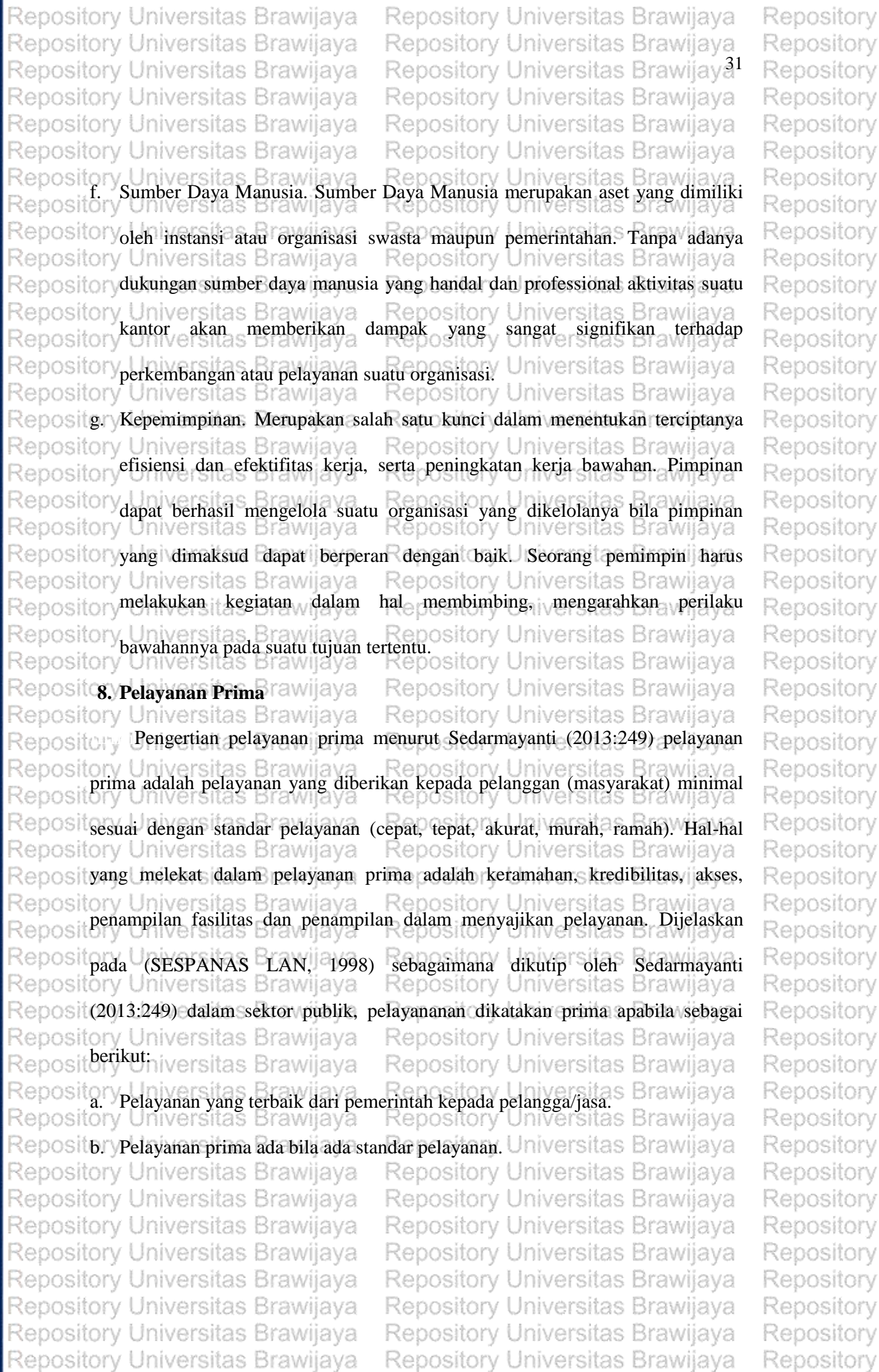
f. **Sumber Daya Manusia.** Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.

g. **Kepemimpinan.** Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

**8. Pelayanan Prima**

Pengertian pelayanan prima menurut Sedarmayanti (2013:249) pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, murah, ramah). Hal-hal yang melekat dalam pelayanan prima adalah keramahan, kredibilitas, akses, penampilan fasilitas dan penampilan dalam menyajikan pelayanan. Dijelaskan pada (SESPANAS LAN, 1998) sebagaimana dikutip oleh Sedarmayanti (2013:249) dalam sektor publik, pelayananan dikatakan prima apabila sebagai berikut:

- a. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan/jasa.
- b. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.







c. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.

d. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal.

Ada 14 (empat belas) unsur yang menjadi sendi pelayanan prima dalam (SK. Menpan Nomor 63 Sedarmayanti (2013:249-250) yang dianggap relevan, valid, dan reliabel antara lain:

a. Prosedur pelayanan: kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

b. Prasyarat pelayanan: prasyarat teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.

c. Kejelasan petugas pelayanan: keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)

d. Kedisiplinan petugas pelayanan: kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

e. Tanggung jawab petugas pelayanan: kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.



- f. Kemampuan petugas pelayanan: tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan: target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan: pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas: sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- j. Kewajaran biaya pelayanan: keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan: kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan: pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan: kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan: terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.







Ada beberapa variabel pelayanan prima yaitu antara lain:

- a. Pemerintah yang bertugas melayani.
- b. Masyarakat yang dilayani pemerintah.
- c. Kebijakan yang dijadikan landasan pelayanan publik.
- d. Peralatan/sarana pelayanan yang canggih.
- e. Sumber yang tersedia untuk diramu dalam kegiatan pelayanan.
- f. Kualitas pelayanan yang memuaskan masyarakat sesuai dengan standar dan azas pelayanan masyarakat.
- g. Manajemen dan kepemimpinan serta organisasi pelayanan masyarakat.
- h. Perilaku yang terlibat dalam pelayanan masyarakat; pejabat dan masyarakat, apakah masing-masing menjalankan fungsinya (SESPANAS LAN, 1998).





### BAB III

#### METODE PENELITIAN

##### A. Jenis Penelitian

Penelitian pada hakikatnya merupakan suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau untuk lebih membenarkan kebenaran Moleong (2004:49). Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif serta melalui pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif artinya data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka Moleong (2004:11). Sedangkan penelitian kualitatif merupakan metode yang menggunakan pengamatan, wawancara, atau penelaahan dokumen. Tujuan dari penelitian kualitatif adalah untuk mendapatkan pemahaman yang sifatnya umum terhadap kenyataan sosial dari perspektif partisipan. Pemahaman tersebut tidak ditentukan terlebih dahulu, tetapi didapat setelah melakukan analisis terhadap kenyataan sosial yang menjadi fokus penelitian. Berdasarkan analisis tersebut kemudian ditarik kesimpulan berupa pemahaman umum yang sifatnya abstrak tentang kenyataan-kenyataan Hadjar, ((1996:33-34) yang dikutip oleh Basrowi dan Suwandi (2008:23).

Peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif serta melalui pendekatan kualitatif untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis tahapan atau proses inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Penelitian deskriptif melalui pendekatan kualitatif membantu peneliti untuk mendapatkan data-data yang berkaitan dengan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan,



sehingga peneliti dapat mengetahui, mendeskripsikan, dan menganalisis mengenai inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

## B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ditetapkan untuk mempertajam penelitian serta untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial yang diteliti Sugiyono (2015:209). Adapun fokus pada penelitian ini adalah:

1. Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipi Kabupaten Malang yaitu:

- a. Tujuan pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Malang.
- b. Proses pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Malang dengan teori Rogers, tahapan atau proses inovasi yang dilakukan oleh organisasi yaitu:

- 1) Tahap *initiation* atau perintisan, terdiri dari 2 fase:
  - a) Fase agenda *setting*
  - b) Fase *matching* atau penyesuaian
- 2) Tahap *Implementation* atau implementasi,, terdiri dari 3 fase:
  - a) Fase redefinisi
  - b) Fase klarifikasi
  - c) Fase rutinisasi





- c. Aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Malang.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jemput

### Bola Administrasi Kependudukan

#### a. Faktor Pendukung

- 1). Dana APBD
- 2). Pihak kelurahan atau desa beserta perangkatnya.

#### b. Faktor Penghambat

- 1). Kurangnya sarana prasarana

## C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat yang digunakan oleh peneliti untuk melakukan kegiatan pengumpulan data dan informasi terkait dengan penelitian.

Dalam hal ini lokasi yang dipilih oleh peneliti adalah Kabupaten Malang.

Kabupaten Malang dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan kabupaten terluas kedua setelah Kabupaten Banyuwangi di Jawa Timur, oleh karena itu jangkauan pelayanan publik kurang merata dikarenakan wilayahnya serta jumlah penduduk yang banyak. Serta yang dimaksud situs penelitian adalah suatu tempat peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan.

Penelitian ini situs yang dipilih adalah Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang terletak di Jalan Trunojoyo No.4, Dusun Ngadiluwih, Desa Kedungpedaringan, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang



dan situs kedua yaitu Kantor Desa Tumpang, Kecamatan Tumpang, Kabupaten Malang. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dipilih sebagai situs penelitian merupakan instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan serta merupakan penyelenggara inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kabupaten Malang. Situs kedua yaitu Kantor Desa Tumpang dipilih sebagai situs penelitian yaitu untuk menangkap pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan yang diseenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

#### **D. Jenis dan Sumber Data**

##### **1. Jenis Data**

###### **a. Data Primer**

Data primer merupakan data asli yang didapat oleh peneliti yang kemudian diolah sendiri. Data primer juga dapat diperoleh dari peristiwa, yaitu segala sesuatu yang terjadi pada lokasi maupun situs penelitian yang berhubungan dengan topik penelitian. Adapun data primer diperoleh peneliti antara lain:

- 1) Tujuan dari inovasi pelayanan jemput bla administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
- 2) Proses atau tahap-tahap inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang



3) Aktor-aktor yang terlibat dalam inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

4) Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapat oleh peneliti melalui dokumen-dokumen resmi, buku-buku ilmiah, peraturan perundang-undangan yang sesuai dengan fokus penelitian. Berikut adalah data sekunder yang didapat oleh peneliti:

- 1) Sejarah Kabupaten Malang
- 2) Peta Kabupaten Malang
- 3) Gambaran umum Kabupaten Malang
- 4) Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
- 5) Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
- 6) Data Kependudukan tahun 2018
- 7) Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2018
- 8) Brosur Alur Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan
- 9) Dokumen Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang





## 2. Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain menurut Lofland dan Lofland (1984: 47) dalam Bungin (2008:169). Dalam penelitian ini sumber data yang diperoleh peneliti yaitu

a. Kata-kata dan tindakan yang diperoleh dari informan:

- 1). Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
- 2). Kepala bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
- 3). Staff bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai petugas yang melaksanakan jemput bola administrasi kependudukan di Kabupaten Malang.
- 4). Staff Bidang Evaluasi dan Pelaporan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
- 5). Masyarakat Kabupaten Malang yang hadir di Kantor Peayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai pemohon layanan administrasi kependudukan
- 6). Masyarakat yang hadir mengikuti layanan jemput bola administrasi kependudukan

b. Sumber Tertulis, data yang diperoleh peneliti berupa:

- 1). Sejarah Kabupaten Malang





- 2). Peta Kabupaten Malang
- 3). Gambaran umum Kabupaten Malang
- 4). Gambaran umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
- 5). Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
- 6). Data Kependudukan tahun 2018
- 7). Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2018
- 8). Brosur Alur Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Pada sebuah penelitian, metode pengumpulan data merupakan suatu hal yang sangat penting, karena hal ini adalah sebuah strategi untuk mendapatkan data yang diperlukan. Pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh bahan-bahan, keterangan, kenyataan-kenyataan dan informasi yang dapat dipercaya. Untuk memperoleh hal-hal tersebut dapat dilakukan dengan berbagai teknik yaitu melalui observasi atau pengamatan, wawancara dan dokumentasi.

#### **1. Observasi**

Observasi merupakan bagian yang sangat penting dalam penelitian kualitatif.

Melalui observasi, peneliti dapat mendokumentasikan dan merefleksikan secara sistematis terhadap kegiatan dan interaksi subjek penelitian (Burns, 1990: 80).

Menurut (Ngalim Purwanto, 1985) sebagaimana dikutip oleh Basrowi dan Suwandi (2008:93), observasi ialah metode atau cara-cara menganalisis dan



mengadakan pencatatan secara sistematis mengenai tingkah laku dengan melihat atau mengamati individu atau kelompok secara langsung.

Peneliti melakukan pengamatan atau observasi secara langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yaitu di Jalan Trunojoyo No.4, Ngadiluwih, Kedungpedaringan, Kapanjen, Kabupaten Malang. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan jemput bola administrasi kependudukan peneliti juga mengamati secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di desa Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu antara dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) sebagai pengaju atau pemberi pertanyaan dan yang diwawancarai (*interviewee*) sebagai pemberi jawaban atas pertanyaan itu Basrowi dan Suwandi (2008:127). Maksud dari dilakukannya kegiatan wawancara dijelaskan oleh Lincoln dan Guba (1985: 266) antara lain: mengonstruksi perihal orang, kejadian, kegiatan, organisasi, perasaan, motivasi, tuntutan, dan kepedulian, merekonstruksi kebulatan-kebulatan harapan pada masa yang akan datang; memverifikasi mengubah dan memperluas informasi dari orang lain baik manusia maupun bukan manusia (*triangulasi*); dan memverifikasi, mengubah, dan memperluas konstruksi yang dikembangkan oleh peneliti sebagai pengecekan anggota. Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan cara Tanya jawab langsung dengan informan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yaitu:





- a. Wawancara dengan Ibu Disi Sawitri Widowati selaku Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan pada tanggal 13 Februari 2019, pukul 09.10 WIB bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
- b. Wawancara dengan Bapak Suyanto Kepala bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan pada tanggal 13 Februari 2019, pukul 13.25 WIB, bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
- c. Wawancara dengan Bapak Angga Halen selaku staff bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan pada tanggal 15 Februari 2019, pukul 09.10 WIB, bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
- d. Wawancara dengan Bapak Bayu selaku staff Bidang Evaluasi dan Pelaporan pada tanggal 18 Februari 2019, pukul 10.25 WIB, bertempat di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
- e. Wawancara dengan Bapak Nardi selaku masyarakat Kabupaten Malang yang hadir di Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tanggal 25 Februari 2019, pukul 10.15 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
- f. Wawancara dengan Shinta Selaku masyarakat Kabupaten Malang yang hadir di Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tanggal 26 Februari 2019, pukul 13.45 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.





g. Wawancara dengan Dewi yang hadir mengikuti layanan jemput bola administrasi kependudukan di Kecamatan Tumpang pada tanggal 19 Februari 2019 pukul 10.15 WIB di Kantor Desa Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.

h. Wawancara dengan Imron yang hadir mengikuti layanan jemput bola administrasi kependudukan di Kecamatan Tumpang pada tanggal 19 Februari 2019 pukul 10.22 WIB di Kantor Desa Kecamatan Tumpang Kabupaten Malang.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu Sugiyono (2015:204). Dokumen dapat dibagi menjadi dua sebagaimana dijelaskan oleh Burhan Bungin (2011:16) yaitu dokumen pribadi dan dokumen resmi. Pada penelitian ini peneliti akan mengambil dokumen dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, baik dokumen pribadi maupun dokumen resmi. Dokumen yang peneliti peroleh yaitu berupa:

1. Data kependudukan tahun 2018
2. Laporan kinerja tahun 2018.
3. Foto-foto yang diambil oleh peneliti sendiri ketika penelitian berlangsung.

## F. Instrumen Penelitian

### 1. Peneliti Sendiri

Pada penelitian kualitatif, instrumen penelitian adalah manusia, yakni peneliti itu sendiri atau orang yang terlatih. Data yang akan diperoleh dalam penelitian kualitatif berupa kata-kata (bahasa), tindakan, atau bahkan isyarat atau



lambang. Untuk dapat menangkap atau menjelaskan data yang demikian, yang paling tepat sebagai instrument penelitian adalah manusia.

2. Pedoman Wawancara (*interview guide*)

Materi wawancara yang akan dilakukan kepada subyek penelitian. Pedoman wawancara digunakan untuk membatasi fokus permasalahan penelitian.

3. Catatan Lapangan

Ketika kegiatan wawancara dan pengumpulan data peneliti membuat catatan-catatan berupa coretan kata kunci, frasa, pokok-pokok isi pembicaraan atau pengamatan yang mungkin gambar, sketsa, diagram dan lain-lain. Kemudian setelah kegiatan wawancara dan pengumpulan berakhir catatan tersebut disusun menjadi catatan lapangan. Menurut Bogdan dan Biklen (1982:74) catatan lapangan adalah catatan tertulis tentang yang didengar, dialami, dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif. Pada penelitian ini peneliti nantinya setelah melakukan kegiatan wawancara kan menyusun sebuah catatan lapangan yang berasal dari coretan-coretan ketika wawancara berlangsung.

4. Perangkat Pendukung

Perangkat pendukung merupakan alat-alat yang digunakan untuk menunjang dalam penelitian. Perangkat pendukung yang digunakan oleh peneliti adalah berupa

- 1. Perekam suara, digunakan untuk merekam ketika wawancara berlangsung.
- 2. Kamera HP, digunakan untuk menangkap gambar peristiwa.





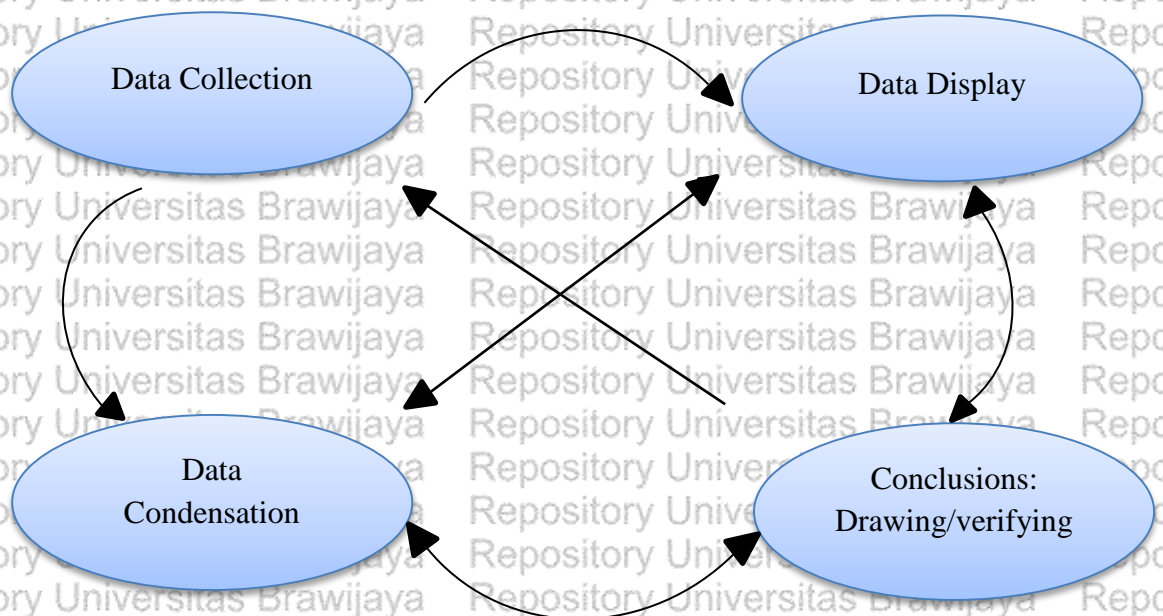
3. Buku catatan kecil yang digunakan untuk mencatat hal-hal penting di lapangan.

### G. Analisis Data

Pada prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Teknik analisis data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis data interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (2014).

Menurut Miles, Huberman, dan Sadana (2014), aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Ada empat komponen dalam teknik analisis data interaktif yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Berikut gambar model analisis interaktif

Miles, Huberman, dan Saldana:



**Gambar 1. Model Analisis Data Interaktif**

*Sumber: Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14)*





### 1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan data, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari lokasi penelitian dengan melakukan observasi, wawancara, serta dokumentasi.

### 2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data, yaitu adalah proses pemilihan, fokus, menyederhanakan, dan mengubah data yang muncul dalam sumber di lapangan, pedoman wawancara, dokumentasi, dan bahan empiris lainnya. Melalui kondensasi, kita mendapatkan data yang lebih akurat.

### 3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data adalah proses pengumpulan informasi yang disusun berdasarkan kategori yang diperlukan pengambilan kesimpulan dan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan dalam penelitian.

### 4. *Drawing and Verifying Conclusions* (Penerarikan Kesimpulan)

Penerarikan kesimpulan, adalah proses perumusan makna dari hasil penelitian yang dilakukan dan kemudian diungkapkan melalui kalimat singkat dan mudah dipahami yang dilakukan secara berulang-ulang saat melakukan peninjauan mengenai kebenaran dari penyimpulan tersebut, sehingga mencapai data yang valid seseuai dengan fokus penelitian dan menjawab permasalahan pada penelitian.

## H. Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas), dan *confirmability* (objektifitas) Sugiyono (2007:121). Untuk menjamin validitas



data yang diperoleh, dalam penelitian ini peneliti menggunakan uji kredibilitas data melalui triangulasi. Triangulasi menurut Mantja (2007:84) sebagaimana dikutip oleh Gunawan (2013:218) dapat digunakan untuk memantapkan konsistensi metode yang sama, seperti wawancara dengan beberapa informan.

Sedangkan menurut Sugiyono (2007:125) triangulasi dalam pengujian kredibilitas diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara atau teknik dan berbagai waktu.

Peneliti dalam penelitian ini menguji kredibilitas data melalui triangulasi.

Adapun triangulasi yang digunakan yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber dilakukan peneliti dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber yang diperkirakan dapat mempunyai jawaban yang berbeda. Kemudian data dioalah dan dianalisis sehingga menghasilkan sebuah kesimpulan.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan oleh peneliti dengan cara mecara mengecek data dari sumber yang sama akan tetapi dengan teknik yang berbeda. Misalnya, peneliti memperoleh data melalui wawancara kemudian melakukan pengecekan dengan menggunakan observasi dan dokumentasi.







## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Kabupaten Malang

###### a. Sejarah

Ketika kerajaan Singhasari dibawah kepemimpinan Akuwu Tunggul Ametung yang beristrikan Ken Dedes, kerajaan itu dibawah kekuasaan Kerajaan Kediri. Pusat pemerintahan Singhasari saat itu berada di Tumapel. Baru setelah muncul Ken Arok yang kemudian membunuh Akuwu Tunggul Ametung dan menikahi Ken Dedes, pusat kerajaan berpindah ke Malang , setelah berhasil mengalahkan Kerajaan Kediri. Kediri saat itu jatuh ke tangan Singhasari dan turun statusnya menjadi kadipaten. Sementara Ken Arok mengangkat dirinya sebagai raja yang bergelar Prabu Kertarajasa Jayawardhana atau Dhandang Gendhis (1185-1222).

Kerajaan ini mengalami jatuh bangun. Semasa kejayaan Mataram, kerajaan-kerajaan di Malang jatuh ke tangan Mataram, seperti halnya Kerajaan Majapahit. Sementara pemerintahan pun berpindah ke Demak disertai masuknya agama Islam yang dibawa oleh Wali Songo. Malang saat itu berada di bawah pemerintahan Adipati Ronggo Tohjiwo dan hanya berstatus kadipaten. Pada masa-masa keruntuhan itu, menurut Folklore, muncul pahlawan legendaris Raden Panji Pulongjiwo. Ia tertangkap prajurit Mataram di Desa Panggungrejo yang kini disebut Kepanjen (Kepanji-an). Hancurnya kota Malang saat itu dikenal sebagai Malang Kutho Bedhah. Bukti-bukti lain yang hingga sekarang merupakan saksi



bisu adalah nama-nama desa seperti Kanjeron, Balandit, Turen, Polowijen, Ketindan, Ngantang dan Mandaraka. Peninggalan sejarah berupa candi-candi merupakan bukti konkrit.

Pada zaman VOC, Malang merupakan tempat strategis sebagai basis perlawanan seperti halnya perlawanan Trunojoyo (1674 - 1680) terhadap Mataram yang dibantu VOC. Menurut kisah, Trunojoyo tertangkap di Ngantang.

Awal abad XIX ketika pemerintahan dipimpin oleh Gubernur Jenderal, Malang seperti halnya daerah-daerah di nusantara lainnya, dipimpin oleh Bupati. Bupati Malang I adalah Raden Tumenggung Notodiningrat I yang diangkat oleh pemerintah Hindia Belanda berdasarkan resolusi Gubernur Jenderal 9 Mei 1820

Nomor 8 Staatblad 1819 Nomor 16. Kabupaten Malang merupakan wilayah yang strategis pada masa pemerintahan kerajaan- kerajaan. Bukti-bukti yang lain, seperti beberapa prasasti yang ditemukan menunjukkan daerah ini telah ada sejak abad VIII dalam bentuk Kerajaan Singhasari dan beberapa kerajaan kecil lainnya

seperti Kerajaan Kanjuruhan seperti yang tertulis dalam Prasasti Dinoyo. Prasasti itu menyebutkan peresmian tempat suci pada hari Jum`at Legi tanggal 1 Margasirsa 682 Saka, yang bila diperhitungkan berdasarkan kalender kabisat jatuh

pada tanggal 28 Nopember 760. Tanggal inilah yang dijadikan patokan hari jadi Kabupaten Malang. Sejak tahun 1984 di Pendopo Kabupaten Malang ditampilkan upacara Kerajaan Kanjuruhan, lengkap berpakaian adat zaman itu, sedangkan para

hadirin dianjurkan berpakaian khas daerah Malang sebagaimana ditetapkan.

*Sumber: Data Sekunder (diakses dari [malangkab.go.id](http://malangkab.go.id) 15 April 2019)*





## b. Gambaran Geografis Wilayah



**Gambar 2. Peta Kabupaten Malang**

Sumber: Data Sekunder (diakses dari [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) 15 Februari 2019)

### 1) Letak

Kabupaten Malang terletak pada  $112^{\circ}17'10,90''$  sampai  $112^{\circ}57'00''$  Bujur

Timur,  $7^{\circ}44'55,11''$  sampai  $8^{\circ}26'35,45''$  Lintang Selatan

### 2) Batas

Utara Kabupaten Pasuruan dan Kabupaten Mojokerto

Timur Kabupaten Probolinggo, Kabupaten Lumajang



Barat Kabupaten Blitar dan Kabupaten Kediri

Selatan Samudra Indonesia

Sumber: Data Sekunder (diakses dari [malangkab.go.id](http://malangkab.go.id) 15 Februari 2019)

### c. Demografi penduduk

**TABEL 2 DATA PENDUDUK KABUPATEN MALANG BULAN  
DESEMBER 2018**

NO	KODE WILAYAH	KECAMATAN	JUMLAH PENDUDUK		TOTAL
			LAKI-LAKI	PEREMPUAN	
1	2	3	4	5	6
<b>TOTAL</b>	<b>35.07</b>	<b>KABUPATEN MALANG</b>	<b>1,447,612</b>	<b>1,426,592</b>	<b>2,874,204</b>
1	35.07.01	DONOMULYO	38,016	37,556	75,572
2	35.07.02	PAGAK	28,398	28,551	56,949
3	35.07.03	BANTUR	41,828	42,711	84,539
4	35.07.04	SUMBERMANJING WETAN	56,053	55,406	111,459
5	35.07.05	DAMPIT	70,818	71,015	141,833
6	35.07.06	AMPELGADING	32,749	32,306	65,055
7	35.07.07	PONCOKUSUMO	53,217	51,441	104,658
8	35.07.08	WAJAK	47,896	46,937	94,833
9	35.07.09	TUREN	66,307	65,605	131,912
10	35.07.10	GONDANGLEGI	50,427	51,249	101,676
11	35.07.11	KALIPARE	39,189	39,120	78,309
12	35.07.12	SUMBERPUCUNG	32,368	32,366	64,734
13	35.07.13	KEPANJEN	60,041	59,341	119,382
14	35.07.14	BULULAWANG	37,786	37,730	75,516
15	35.07.15	TAJINAN	30,290	29,584	59,874
16	35.07.16	TUMPANG	42,010	40,920	82,930
17	35.07.17	JABUNG	40,249	38,212	78,461
18	35.07.18	PAKIS	77,202	75,179	152,381
19	35.07.19	PAKISAJI	48,466	47,408	95,874
20	35.07.20	NGAJUM	29,066	28,718	57,784
21	35.07.21	WAGIR	46,966	45,176	92,142
22	35.07.22	DAU	35,378	34,765	70,143
23	35.07.23	KARANGPLOSO	43,078	42,097	85,175
24	35.07.24	SINGOSARI	93,152	90,939	184,091
25	35.07.25	LAWANG	59,256	59,296	118,552
26	35.07.26	PUJON	37,173	35,418	72,591
27	35.07.27	NGANTANG	32,476	31,317	63,793
28	35.07.28	KASEMBON	17,848	16,836	34,684
29	35.07.29	GEDANGAN	31,711	31,605	63,316
30	35.07.30	TIRTOYUDO	36,786	36,241	73,027
31	35.07.31	KROMENGAN	23,638	23,509	47,147
32	35.07.32	WONOSARI	25,887	25,537	51,424
33	35.07.33	PAGELARAN	41,887	42,501	84,388

Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian (Dokumen Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tahun 2018) 2019



Sesuai dengan data tahun 2018 diatas, Kabupaten Malang terdiri dari 33 kecamatan dengan jumlah penduduk total 2,874,204 jiwa. Jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki mulai dari usia 0-65 tahun ke atas yaitu 1,447,612 jiwa. Sedangkan jumlah penduduk perempuan dengan usia 0-65 tahun ke atas sejumlah 1,426,592 jiwa.

#### **d. Visi Misi Kabupaten Malang**

##### **1) Visi**

Pemerintah Kabupaten Malang dibawah kepemimpinan Drs. H. Rendra Kresna dan Drs. H. M. Sanusi, M.M. Selama periode 2016 sampai 2021 menetapkan visi yaitu:

“Terwujudnya Kabupaten Malang yang MADEP MANTEB-MANETEP”

Secara terperinci rumusan visi tersebut dapat dijabarkan sebagai berikut:

“Terwujudnya Kabupaten Malang yang Istiqomah dan Memiliki Mental Bekerja Keras Guna Mencapai Kemajuan Pembangunan yang Bermanfaat Nyata untuk Rakyat Berbasis Pedesaan”

Penggunaan Istiah MADEP-MANTEB-MANETEP merupakan fiosafo pembangunan yang bukan hanya memiliki arti yang baik, melainkan juga memilliki akar historis pada kebudayaan nusantara dan Kabupaten Malang. Oleh karena itu, MADEP-MANTEP-MANETEP bukanlah sebuah akronim, melainkan memiliki kesatuan maknawi yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain.

##### **2) Misi**

Misi pembangunan Kabupaten Malang dalam kurun waktu 2016 hingga 2021 adalah sebagai berikut:



1. Memantapkan kesadaran dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan guna menunjang percepatan revolusi mental yang berbasis nilai keagamaan yang toleran, budaya lokal, dan supremasi hukum;
2. Memperluas inovasi dan reformasi birokrasi demi tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, akuntabel dan demokratis berbasis teknologi informasi;
3. Melakukan percepatan pembangunan di bidang pendidikan, kesehatan, dan ekonomi guna meningkatkan Indeks Pembangunan Manusia;
4. Mengembangkan ekonomi masyarakat berbasis pertanian, pariwisata, dan industri kreatif;
5. Melakukan percepatan pembangunan desa melalui penguatan kelembagaan, peningkatan kualitas SDM, dan pengembangan produk unggulan desa;
6. Meningkatkan ketersediaan infrastruktur jalan, transportasi, telematika, sumber daya air, permukiman dan prasarana lingkungan yang menunjang aktivitas sosial ekonomi masyarakat;
7. Memperkokoh kesadaran dan perilaku masyarakat dalam menjaga kelestarian lingkungan hidup.

Secara substantif, tujuh misi pembangunan Kabupaten Malang Tahun 2016-2021 dapat dikelompokkan dalam dua dimensi pokok, yaitu:

1. Konsep dan arah pembangunan yang bersifat ekonomis dan materiil.
2. Konsep dan arah pembangunan yang bersifat non-ekonomis dan non-materiil.

*Sumber: Data Sekunder (diakses dari [www.malangkab.go.id](http://www.malangkab.go.id) 15 Februari 2019)*



## 2. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

### Malang.

#### a. Gambaran Umum

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2008, serta Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

*Sumber: Data Sekunder hasil penelitian (Dokumen Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2018)*

#### b. Tugas Pokok dan Fungsi

Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mempunyai tugas:

1) Melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil berdasarkan kewenangan dan tugas pembantuan; dan

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

Dalam melaksanakan tugasnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mempunyai fungsi:

1) Perumusan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;

2) Pelaksanaan kebijakan teknis bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;



- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil;
- 4) Pengumpulan, pengelolaan dan pengendalian data yang berbentuk data base serta analisis data untuk penyusunan program kegiatan;
- 5) Perencanaan strategis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 6) Perumusan kebijakan teknis bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 7) Penyelenggaraan urusan pemerintah dan pelayanan umum bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 8) Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 9) Pelaksanaan, pengawasan, pengendalian serta evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan bidang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 10) Pelaksanaan standar pelayanan minimal yang wajib dilaksanakan pada bidang pencatatan sipil;
- 11) Penyelenggaraan kesekretariatan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil;
- 12) Pembinaan UPT;
- 13) Pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan penyerasian perkembangan kependudukan;
- 14) Pengkoordinasian integrasi dan sinkronisasi kegiatan bidang administrasi kependudukan dan kerjasama , inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan di lingkungan pemerintah daerah;
- 15) Pembinaan kepada masyarakat tentang kependudukan dan pencatatan sipil;
- 16) Pelaksanaan kerjasama dengan lembaga pemerintah dan lembaga lainnya;





- 17) Koordinasi dengan instansi terkait dalam hal kebijakan kependudukan, tertib administrasi kependudukan dan analisis dampak kependudukan;
- 18) Pelaksanaan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK);
- 19) Pembangunan dan pengembangan jaringan komunikasi data kependudukan;
- 20) Perlindungan data pribadi penduduk dalam proses dan hasil pendaftaran penduduk serta pencatatan sipil pada data base kependudukan;
- 21) Pemantauan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan;
- 22) Pembinaan dan pengembangan sumber daya manusia pengelola pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan;
- 23) Pengawasan dan pengendalian atas penyelenggaraan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan kerjasama, inovasi serta penyerasian perkembangan kependudukan; dan
- 24) Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

*Sumber: Data sekunder hasil penelitian (Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tahun 2019)*

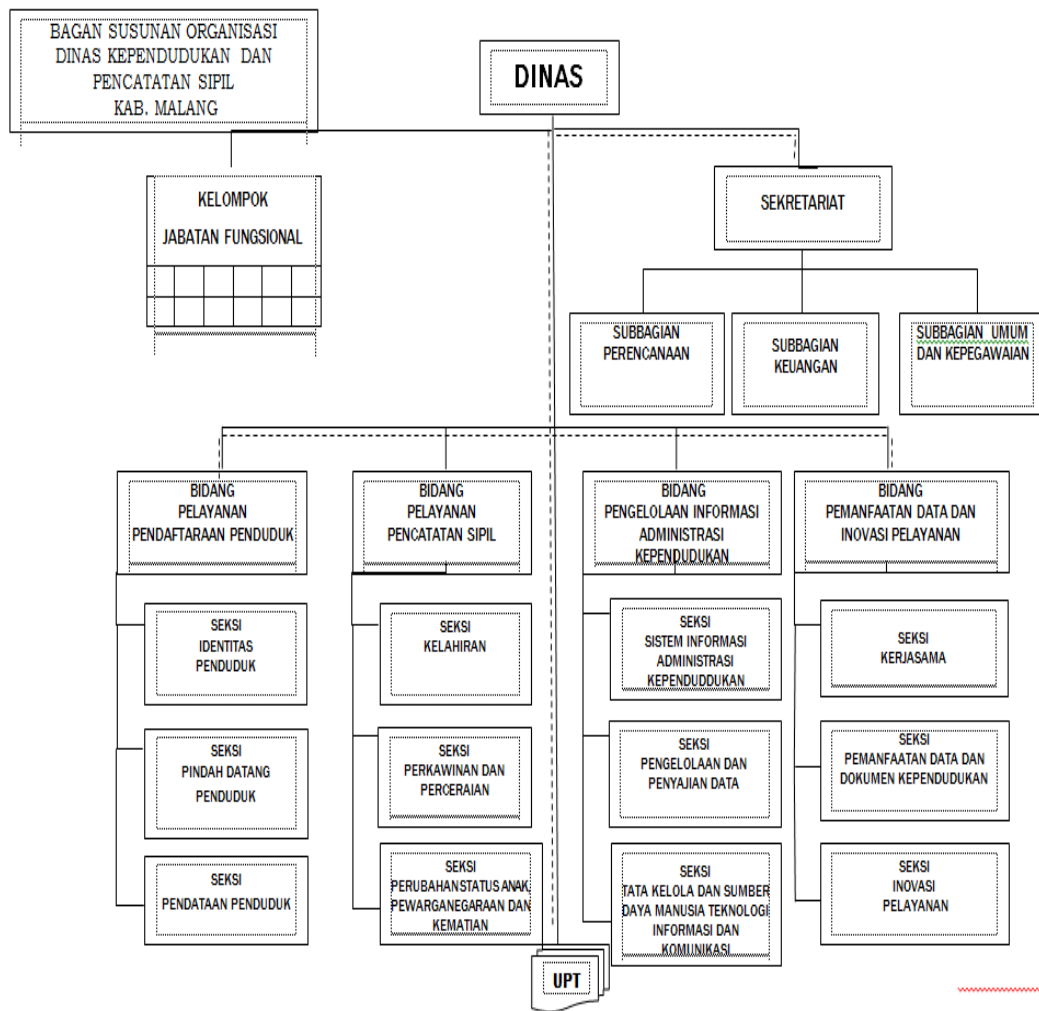
### **c. Struktur Organisasi dan Deskripsi Jabatan**

Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tercantum dalam Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 9 Tahun 2016 tentang Organisasi Perangkat Daerah, dan Peraturan Bupati Nomor 38 Tahun 2016



Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah sebagai berikut:

Sumber: Data Sekunder (Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2018)



**Gambar 3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang**

Sumber: Data Sekunder (Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Tahun 2018)



Sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Malang

Nomor 9 Tahun 2016 Tentang Organisasi Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati

Malang Nomor 38 Tahun 2016 Tanggal 24 Oktober 2016 Tentang Kedudukan,

Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan

Pencatatan Sipil, bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Malang terdiri dari:

- 1) Kepala Dinas;
- 2) Sekretariat;
- 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk;
- 4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil;
- 5) Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan;
- 6) Bidang Pengembangan Dan Pengkajian Kependudukan;

Teknis pelaksanaan tugas masing-masing dari sekretariat dan bidang-bidang dipimpin oleh seorang Sekretaris dan Kepala Bidang yang berada di bawah dan

bertanggung jawab langsung kepada Kepala Dinas. sesuai dengan bidang keahliannya sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku. Adapun tugas pokok masing-masing adalah:

- 1) Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas:

- a) 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 penyerasian perkembangan kependudukan;

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

## 2) Sekretariat.

Sekretariat mempunyai tugas:

a) 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; dan

b) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

## 3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas :

a) 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; dan

- b) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk mempunyai fungsi :

- 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; dan

p) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.

4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas:

- a) 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; dan
- b) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.



- a) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi:
  - b) Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
  - c) Merumuskan kebijakan teknis pencatatan sipil;
  - d) Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
  - e) Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
  - f) Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
  - g) Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil;
  - h) Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Kelahiran dan Kematian;
  - i) Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Perkawinan;
  - j) Pelaksanaan pencatatan dan penerbitan Akta Perceraian;
  - k) Pelaksanaan pencatatan pengakuan dan pengesahan anak;
  - l) Pelaksanaan fungsi penyimpanan dan pemeliharaan Akta Kelahiran, Kematian, Akta Perkawinan, Akta Perceraian, Akta Pengakuan dan Akta Pengesahan Anak;
  - m) Pelaksanaan pencatatan dan perubahan akta-akta pencatatan sipil (nama, status dan perubahan karena peraturan dan perundang-undangan); dan
  - n) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.
- 5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas:
- a) 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 pemutakhiran data penduduk menggunakan SIAK, perlindungan data pribadi penduduk;

b) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai bidang tugasnya.

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi:

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; dan





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

6) Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas:

a) Merumuskan dan melaksanakan kebijakan teknis dibidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan 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; dan

b) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugasnya.

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi:





- 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 pogram 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 pelayanan kependudukan; dan
- k) Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas yang terkait dengan bidang tugasnya.

*Sumber: Data Sekunder hasil penelitian (Laporan Kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tahun 2018)*



### 3. Gambaran Umum Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan “Jebol Anduk”

Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan atau “Jebol Anduk” merupakan sebuah inovasi dalam melayani dokumen administrasi kependudukan yang digagas oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Bentuk dari inovasi “Jebol Anduk” yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai penyelenggara layanan administrasi kependudukan, melayani permohonan administrasi kependudukan bagi warga masyarakat Kabupaten Malang pada lingkup desa atau kelurahan. Prosedur standar dalam pelayanan administrasi kependudukan, masyarakat sebagai pemohon harus datang langsung ke kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Berikut adalah gambaran bentuk inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan:

- 1) Ruang Lingkup: pelayanan bidang administrasi kependudukan yaitu permohonan dokumen administrasi kependudukan berupa KTP elektronik, Kartu Keluarga, surat pindah datang, akta kelahiran, akta kematian, akta pengakatan anak, akta perkawinan dan akta perceraian.
- 2) Tujuan: tujuan dari penyelenggaraan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat
- 3) Persyaratan: persyaratan administratif yang berupa standar pelayanan meliputi; jenis pelayanan; persyaratan pelayanan; pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan; waktu pelayanan; dan biaya pelayanan.





Persyaratan teknis yang meliputi, sarana prasarana berupa loket/meja pendaftaran; tempat verifikasi berkas; tempat pengolah data dan informasi; tempat penyerahan dokumen; ruang tunggu dan perangkat pendukung lainnya. Pelaksana teknis yang meliputi: petugas informasi; petugas loket/penerima berkas; petugas operator komputer; petugas yang menyerahkan dokumen serta petugas lain sesuai kebutuhan.

- 4) Pejabat Penyelenggara: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang; Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk; Kepala Bidang Pencatatan Sipil; Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan; Kepala Seksi Inovasi Pelayanan; Lurah dan Kepala Desa beserta staff yang dibawahinya.
- 5) Pembiayaan: Biaya penyelenggaraan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan dibebankan pada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah. Biaya penyelenggaraan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari rencana kerja dan anggaran kecamatan.
- 6) Prosedur Pelayanan: a) Warga pemohon dokumen administrasi kependudukan datang ke kantor desa/kelurahan tempat domisili dengan membawa surat keterangan dari rt/rw fotO, copy KTP dan KK. b) warga pemohn mendaftar ke petugas. c) menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas kemudian diverifikasi apabila lengkap lanjut diproses pelayanan apabila tidak lengkap berkas kembali ke pemohon. d) warga pemohon menunggu untuk beberapa waktu hingga dokumen yang diajukan selesai.



## B. Penyajian Data Fokus Penelitian

### 1. Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

a. Tujuan pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan.

Secara umum tujuan organisasi adalah untuk mencapai visi misi yang ditentukan sejak awal berdirinya organisasi tersebut. Baik organisasi publik maupun organisasi privat. Selain itu tujuan organisasi juga sebagai wadah untuk bersama-sama mencapai tujuan yang efektif dan efisien. Untuk mencapai visi misi organisasi dapat melalui program-program dan inovasi yang dilaksanakan oleh organisasi. Sebagai organisasi publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Kabupaten Malang lebih mengedepankan pelayanan yang baik dan berpihak kepada masyarakat. Untuk mewujudkan hal tersebut dengan dilandasi misi

Kabupaten Malang yang ke dua periode 2016-2021 yaitu “memperluas inovasi dan reformasi birokrasi demi tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, akuntabel dan demokratis berbasis teknologi informasi”. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai penyedia layanan administrasi kependudukan membuat inovasi pelayanan jemput bola administrasi

kependudukan. Adapun tujuan dari pembuatan inovasi tersebut adalah sebagaimana wawancara peneliti dengan Ibu Disi Sawitri Widowati selaku Kepala Seksi bidang inovasi pelayanan yaitu menyatakan:

“Tujuan kita di inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan adalah mendekati pelayanan kepada masyarakat karena wilayah Kabupaten Malang sangat luas dan banyak yang berada di pelosok-pelosok. Selain itu kita juga berpedoman pada visi misi bapak bupati malang yaitu 3 prioritas pembangunan salah satunya



**pengentasan kemiskinan. Dengan memotong rantai birokrasi dapat meminimalisir biaya yang dikeluarkan masyarakat untuk transportasi mengurus dokumen administrasi kependudukan.” (Sumber: Ibu Disi Sawitri Widowati selaku Kepala seksi bidang Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, 13 Februari 2019, Pukul 09.10 WIB di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**

Menguatkan pernyataan dari Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan, peneliti juga mewawancarai Bapak Suyanto selaku Kepala Seksi Bidang PIAK sebagai pelaksana inovasi yang menjelaskan bahwa:

**“Inovasi ini dibuat sebagai pilihan untuk masyarakat Kabupaten Malang yang bermukim jauh dari kantor pelayanan kami. Sehingga mereka dapat dengan mudah menjangkau pelayanan administrasi kependudukan tanpa harus mengeluarkan biaya transportasi dan meluangkan waktu lama untuk perjalanan menuju kantor pelayanan serta juga masih harus antri panjang berjubel (Sumber: Bapak Suyanto Selaku Kepala Seksi Bidang PIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, 13 Februari 2019, Pukul 13.25, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang).”**

Berdasarkan pernyataan dari Kepala Seksi bidang Inovasi Pelayanan dan Kepala Seksi Bidang PIAK di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, peneliti dapat menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan dibuat bertujuan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Malang. Selain itu juga sebagai pilihan bagi masyarakat Kabupaten Malang yang bertempat tinggal jauh dari kantor pelayanan agar dengan mudah memperoleh pelayanan tanpa harus mengeluarkan biaya transportasi.



b. Proses pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dengan teori Rogers.

Pada era ini masyarakat semakin maju, sehingga kebutuhan kehidupan semakin meningkat dengan begitu masyarakat menginginkan segala sesuatu serba praktis efektif dan efisien. Begitupula untuk pelayanan publik masyarakat juga menuntut pemerintah agar memberikan layanan yang mudah cepat dan biaya minimal. Untuk itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang membuat inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan. Sebuah inovasi diciptakan melalui sebuah proses, dalam hal ini peneliti ingin melihat proses pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan dengan menggunakan teori tahapan atau proses inovasi dalam organisasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:90-99). Proses tahapan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang melalui 2 tahapan yaitu:

1. Tahap *initiation* atau perintisan

Sebagaimana dijelaskan di fokus pertama bahwa inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adaah untuk mendekatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat Kabupaten Malang. Secara khusus untuk masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor pelayanan. Dalam tahap *initiation* atau perintisan terdapat dua fase yaitu:



a) Fase agenda *setting*

Pada tahapan ini, organisasi mengidentifikasi kondisi lingkungan dan identifikasi masalah yang terjadi di sekitar. Kemudian ditentukan prioritas kebutuhan yang akan dibuat untuk menjadi sebuah inovasi. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah melihat adanya masalah keterjangkauan wilayah pelayanan yang kurang merata hingga ke pelosok. Masalah tersebut dapat diperkuat dengan pernyataan dari Kepala Seksi

Bidang Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yaitu:

**“Dari dulu masalah kami masih sama yaitu kurang meratanya pelayanan administrasi kependudukan hingga ke pelosok Kabupaten Malang dikarenakan wilayahnya yang terlalu luas. Sehingga kami berusaha mencoba mencari inisiatif agar pelayanan kami lebih dekat dengan masyarakat dan dapat terjangkau.”(Sumber: Ibu Disi Sawitri Widowati Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, 18 Februari 2019, Pukul 09.25 WIB, di Kantor Dinas Keendudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**

Menguatkan dari pernyataan Ibu Disi Bapak Suyanto selaku Kepala Seksi bidang PIAK juga berpendapat bahwa:

**“Sebenarnya masalah pelayanan disini ya itu banyak wilayah-wilayah pelosok di Kabupaten Malang yang tempatnya sangat jauh dari kantor pelayanan kami. Seperti di desa Sonowangi yang ada di Kecamatan Ampelgading, warga sana harus menempuh berjalan beberapa jam untuk sampai ke tempat pelayanan kami. Belum lagi disini masih antri panjang, jadi hal yang seperti itu juga dapat menghambat kami untuk memberikan pelayanan yang adil dan merata” (Sumber: Bapak Suyanto Kepala Seksi Bidang PIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, 18 Februari 2019, Pukul 13.40 WIB, DI Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang).**

Menurut pendapat dari Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan dan Kepala Seksi Bidang PIAK diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa proses



pengidentifikasi masalah pelayanan yang oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mendapat satu masalah prioritas utama. Masalah utamanya adalah wilayah Kabupaten Malang yang luas membuat masyarakat Kabupaten Malang yang berada di pelosok kesulitan untuk datang langsung ke kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Dengan begitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang belum dapat memberikan pelayanan secara merata dan maksimal.

Peneliti dapat menyimpulkan bahwa yang menjadi sasaran utama inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah Seluruh masyarakat Kabupaten Malang. Secara khusus adalah untuk warga masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

b) Fase *matching* atau penyesuaian

Setelah fase pengidentifikasi masalah atau agenda *setting*, fase selanjutnya adalah fase penyesuaian atau *matching*. Pada fase penyesuaian atau *matching* diuji seberapa layak dan mampu inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan dapat dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Berdasarkan wawancara peneliti dengan Staff Evapor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang menjelaskan bahwa:

**“Awalnya kami melaksanakan uji coba jemput bola administrasi kependudukan ini di beberapa desa di wilayah Kabupaten Malang,**





kemudian kami evaluasi. Ternyata kami lihat kok respon masyarakat antusias dan banyak pemohon yang datang ke tempat layanan jemput bola ini. Jadi kami mulai mempersiapkan kembali untuk melaksanakan jemput bola administrasi kependudukan ini di beberapa desa lain yang belum kami datangi”(Sumber: Bapak Bayu selaku Staff Evaluasi dan pelaporan, 18 Februari 2019, Pukul 10.25 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)

Menguatkan pernyataan dari Bapak bayu diatas, peneliti juga mendapat keterangan dari Ibu Disi selaku Kepala Seksi bidang Inovasi Pelayanan menyatakan bahwa:

“Menurut kami sangat layak sekali karena ya waktu itu setelah adanya uji coba jemput bola administrasi kependudukan. Saya ada kunjungan ke desa sebagai undangan tamu untuk bersih desa banyak warga masyarakat yang menanyakan kapan kami akan melaksanakan kembali pelayanan jemput bola administrasi kependudukan. Dari situ kami lihat bahwa masyarakat sangat menyambut baik inovasi ini.”(Sumber: Ibu Disi Sawitri Widowati Kepala Seksi bidang Inovasi Pelayanan, 18 Februari 2019, Pukul 09.45 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang).

Dari hasil wawancara diatas, dapat peneliti simpulkan bahwa pada fase *matching* atau penyesuaian inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kabupaten Malang sudah dikatakan layak. Disebut layak karena, melalui uji coba di beberapa desa di Kabupaten Malang yang kemudian mendapat respon positif dari masyarakat sekitar. Respon positif dari masyarakat yaitu berupa banyaknya pemohon yang datang dalam layanan jemput bola administrasi kependudukan, serta dalam kesempatan lain masyarakat juga banyak yang menanyakan kepada pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang kapan layanan jemput bola administrasi kependudukan dilaksanakan kembali.



2. Tahap *Implementation* atau implementasi yang terdiri dari 3 fase yaitu antara lain:

a) Fase Redefinisi

Pada fase redefinisi organisasi mencoba untuk menghilangkan karakter asingnya, sehingga inovasi sudah melewati *re-invention*. Setidaknya ada perubahan struktur organisasi dalam organisasi tersebut. Inovasi pelayanan jempot bola administrasi kependudukan setelah melalui evaluasi uji coba kemudian di analisis kekurangan dan hambatan yang terjadi di lapangan. Kemudian selanjutnya diperbaiki dan dipersiapkan kembali untuk pelaksanaan selanjutnya. Berikut kondisi pelayanan administrasi kependudukan sebelum adanya inovasi jempot bola dan setelah adanya inovasi.

1). Sebelum Adanya Inovasi

Proses pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang dilaksanakan langsung di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Pernyataan ini diperkuat oleh warga Kabupaten Malang yang pernah mengurus dokumen administrasi kependudukan yang menyatakan bahwa:

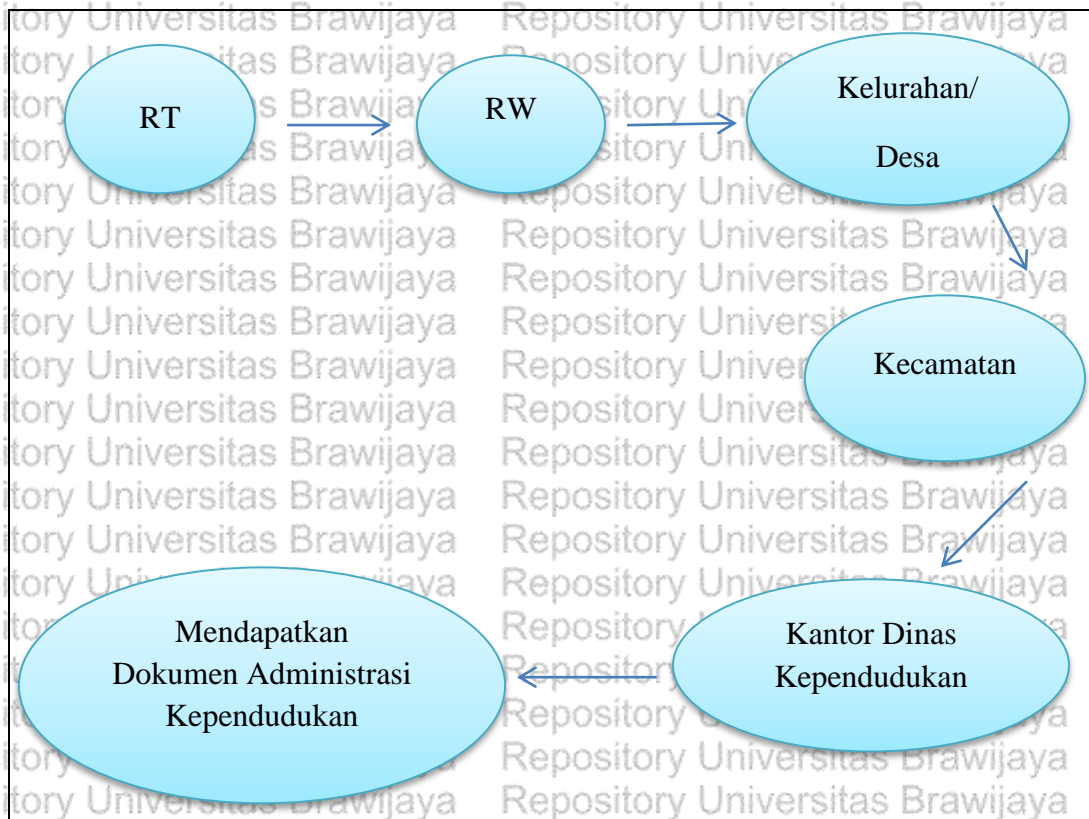
**“Dulu itu kalau mau mengurus KTP atau KK itu ribet, karena harus minta surat keterangan RT RW dulu, terus saya harus ke kelurahan untuk minta surat keterangan lagi terus saya disuruh ke kecamatan minta surat keterangan lagi baru habis dari kecamatan bisa langsung ke Kapanjen untuk mengurus KTP atau KK sama bawa surat keterangan-keterangan tadi.” (Sumber: Nardi warga Kecamatan Dampit, Kabupaten Malang, sebagai pemohon KTP dan Kartu Keluarga, 25 Februari 2019, pukul 10.15 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**

Pernyataan bapak Nardi juga diperkuat oleh warga Kabupaten Malang lainnya yang peneliti wawancara dan menyatakan:



“Dulu saya pernah mengurus KK ke capil di Kepanjen, persyaratannya ya bawa surat keterangan dari RT RW kemudian Desa Kecamatan dan dibawa ke capil baru bisa jadi KK. Tapi itu nggak langsung jadi soalnya antriannya panjang kita disuruh kembali lagi semingguan untuk ngambil KK itu di kantor capil Kepanjen” (Sumber: Shinta, pemohon Kartu Keluarga warga Desa Wonoagung, Kecamatan Tirtoyudo, Kabupaten Malang, 26 Februari 2019, Pukul 13.45 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.)

Dari wawancara diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa sebelum adanya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan, alur pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang harus dilalui oleh pemohon adalah:



**Gambar 4. Alur Permohonan Dokumen Administrasi Kependudukan**

*Sumber: Data Sekunder Hasil Penelitian yang diolah (dokumen-olahan peneliti tahun 2019)*

Dari hasil data diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa alur permohonan dokumen administrasi kependudukan sebelum adanya inovasi adalah yaitu



melalui RT untuk mengurus surat keterangan kemudian ke RW untuk mendapat persetujuan. Selanjutnya surat keterangan dari RT RW dibawa ke kelurahan/desa untuk persyaratan mendapatkan surat keterangan dari kelurahan. Setelah mendapatkan surat keterangan dari kelurahan dibawa ke kecamatan untuk mendapatkan surat keterangan dari kecamatan yang kemudian dibawa sebagai pengantar ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Kemudian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang diverifikasi berkas lalu mendapatkan pelayanan dokumen administrasi kependudukan di tempat.

## 2). Setelah Adanya Inovasi

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah menyadari bahwa mendekatkan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Malang khususnya yang bertempat tinggal jauh dari kantor pelayanan merupakan sebuah kewajiban. Oleh karena itu pada tahun 2017 inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan mulai digencarkan di banyak desa di Kabupaten Malang. Jangka waktu satu tahun Dinas Kependudukan menargetkan 100 desa yang akan dikunjungi pelayanan jemput bola administrasi Kependudukan. Harapan dari target tersebut dinas kependudukan dapat meningkatkan kualitas layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta dapat meminimalisir biaya transportasi bagi masyarakat Kabupaten Malang. Pimpinan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang juga memberikan wewenang pada bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan



(PIAK) sebagai pelaksana. Pernyataan tersebut sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Disi selaku Kepala Seksi Bidang Inovasi yaitu:

**“Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan ini sudah mulai kami rutinkan pada awal tahun 2017 pada saat itu kami menargetkan 100 desa dapat kami kunjungi. Untuk pelaksanaannya pimpinan kami langsung memberikan wewenang pada bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan untuk mempersiapkan segala sesuatunya untuk terjun ke lapangan.”** (Sumber: Ibu Disi Sawitri Widowati selaku Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan, 13 Februari 2019, Pukul 09.50, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)

Untuk memperkuat pernyataan dari Ibu Disi Sawitri Widowati peneliti juga mewawancarai Bapak Angga Halen selaku staff Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan yang menyatakan:

**“Iya kami dapat perintah langsung dari atasan untuk menyiapkan segala sarana dan prasarana untuk terjun ke lapangan jemput bola ini. Yang kami siapkan ya mulai dari transportasi, alat rekam e-ktip, alat cetak e-ktip, printer dot-matrix cetak kk sama wifi sih mbak”** (Sumber: Angga Halen Hermawan Staff PIAK Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, 15 Februari 2019, Pukul 09.10, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang).

Pada waktu inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan berjalan, masyarakat kabupaten malang menjadi ada pilihan untuk mempersingkat alur permohonan dokumen administrasi kependudukan. Alur permohonan menjadi lebih singkat seperti yang dikatakan oleh Ibu Disi selaku Kepala Bidang Inovasi Pelayanan yaitu:

**“Mereka cukup bawa surat keterangan dari desa atau kelurahan aja mbak. Sama bawa KK KTP itu aja sih mbak”** (Sumber: Ibu Disi Sawitri Widowati Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan, 13 Februari 2019, Pukul 10.00 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)



Untuk menguatkan hal tersebut peneliti juga mewawancarai warga bernama Dewi yang mengikuti pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kecamatan

Tumpang yang mengatakan:

**“Alurnya mudah mbak, kita tinggal bawa persyaratannya kk sama ktp terus surat dari desa” (Sumber: Dewi selaku pemohon dokumen administrasi kependudukan, 19 Februari 2019 pukul 10.15 WIB, di Kantor Desa Kecamatan Tumpang)**

Menguatkan pernyataan tersebut peneliti juga mewawancarai Imron selaku pemohon yang ikut pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kecamatan Tumpang yang mengatakan:

**“Enggak susah kok mbak Cuma bawa surat keterangan dari desa sama kk ktp trus kita antri mau ngurus apa gitu langsung dilayani” (Sumber: Imron selaku Pemohon dokumen administrasi kependudukan, 19 Februari 2019 pukul 10.22 WIB di Kantor Desa Kecamatan Tumpang)**

Untuk menguatkan pernyataan dari Imron diatas, berikut alur permohonan dokumen administrasi kependudukan yang dijelaskan pada gambar 5:



**Gambar 5. Alur Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan**

*Sumber: Data Sekunder (Brosur Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)2019*



Dari data diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa setelah adanya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan, alur permohonan administrasi kependudukan mempunyai opsi yang lebih singkat dan efisien. Sehingga masyarakat dapat memilih untuk pelayanan yang lebih dekat dan alurnya lebih singkat. Adapun alur permohonan dokumen administrasi kependudukan di pada pelayanan jemput bola administrasi kependudukan yaitu pemohon warga desa atau kelurahan di Kabupaten Malang membawa surat keterangan dari desa atau kelurahan yang kemudian dibawa ke tempat pelayanan. Berkas yang dibawa pemohon kemudian diverifikasi oleh petugas apabila tidak lengkap maka berkas kembali, apabila berkas lengkap pemohon langsung bisa dilayani di tempat.

#### b) Fase Klarifikasi

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. Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang semenjak adanya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan menjadikan seluruh komponen pegawai berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Pernyataan ini dapat diperkuat berdasarkan wawancara peneliti dengan Ibu Disi selaku Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan yakni:

**“Iya tentu ada pengaruhnya mbak bagi dinas kami, menyediakan pelayanan yang sebaik mungkin lebih menjadikan prioritas bagi kami. Apalagi pada pelayanan jemput bola ini kalau semua komponen pendukung terpenuhi maka kami bisa menyediakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat” (Sumber: ibu Disi Sawitri Widowati Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan, 13 Februari 2019**



**Pukul 10.00 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**

Pernyataan Ibu Disi diatas juga diperkuat oleh Bapak Suyanto Kepala Seksi bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan yang menyatakan:

**“Pengaruhnya bagi kami, khususnya bidang PIAK kami menjadi ada tugas tambahan baru, dengan adanya jemput bola secara rutin kami juga sering menyiapkan segala sesuatunya sebelum pelayanan terjun ke lapangan” (Sumber: Bapak Suyanto Kepala Seksi Bidang Pengelolaan Administrasi Kependudukan, 13 Februari 2019, 14.10 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipi Kabupaten Malang).**

Dari dua pernyataan diatas peneliti dapat menyimpulkan bahwa adanya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan memberi pengaruh untuk budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Pengaruhnya adalah menjadikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk terus berusaha menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta ada tugas baru dan rutin bagi salah satu bidang yaitu bidang Pengelolaan Informasi dan Administrasi Kependudukan.

**c) Fase rutinisasi**

Fase rutinisasi adalah fase di mana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi. Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah menjadi kegiatan rutin yang dilakukan hal ini diperkuat dengan pernyataan Ibu Disi selaku Kepala Seksi bidang Inovasi Pelayanan yaitu:

**“Inovasi kami ini dilakukan dua kali dalam seminggu mbak dan sudah kami laksanakan dari 2017 hingga 2018 dan tahun ini kami juga masih**



terus melaksanakannya. Pokoknya kami akan terus berusaha agar semua wilayah di Kabupaten Malang ini dapat kami kunjungi untuk layanan jemput bola.”(Sumber: Ibu Disi Sawitri Widowati Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan, 13 Februari 2019, Pukul 10.15 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.)

Dari pernyataan Kepala Seksi bidang Inovasi Pelayanan tersebut diatas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan sudah menjadi bagian kegiatan rutin bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Kegiatan pelayanan jemput bola administrasi kependudukan ini juga masih terus berjalan hingga saat ini.

c. Aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Aktor atau pelaksana yang terlibat dalam inovasi merupakan salah satu komponen pendukung untuk terwujudnya pelaksanaan inovasi yang lancar dan sesuai harapan. Berikut ini berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan aktor yang terlibat dalam pelaksanaan yaitu:

“Banyak sekali mbak aktor yang terlibat dan mendukung terlaksananya inovasi ini. Paling pertama yaitu pimpinan kami, kami sebagai bidang inovasi juga terlibat dalam pelaksanaannya. Kemudian masing-masing kepala bidang pelayanan itu juga terlibat, dan bidang PIAK itu sebagai penyedia sarana prasara serta ikut terjun ke lapangan dan juga dibantu oleh teman-teman staff di bidang pelayanan. Kami juga seminggu sebelum melakukan pelayanan menghubungi pihak kepala desa yang akan kami kunjungi untuk mereka agar menginfokan kepada masyarakat bahwa kami akan melaksanakan pelayanan jemput bola ini” (Sumber: Ibu Disi Sawitri Widowati Kepala Seksi bidang Inovasi Pelayanan, 18 Februari 2019, Puku 10.20 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.)

Dari pernyataan ibu Disi tersebut dapat peneliti simpulkan bahwa aktor-aktor yang berperan dalam inovasi pelayanan jemput bola ini cukup banyak. Aktor dari



dalam organisasi yaitu dari pimpinan kepala bidang masing-masing pelayanan.

Kemudian bidang PIAK serta staff-staff bidang pelayanan. Aktor dari luar organisasi yang terlibat yaitu pemerintah desa atau kelurahan yang sudah bekerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai pemberi informasi kepada masyarakat bahwa akan dilaksanakannya pelayanan jemput bola administrasi kependudukan pada wilayahnya.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Jemput Bola

### Administrasi Kependudukan.

#### a. Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan

Sebuah inovasi tentu ada faktor yang mendukung terlaksananya. Serta dalam pelaksanaan ada beberapa hambatan yang menjadikan inovasi ini tidak bisa sesuai dengan harapan. Pada inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Malang juga terdapat faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Sesuai dengan pernyataan Ibu Disi selaku Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan dalam wawancara dengan peneliti yaitu:

**“Faktor pendukung terutama ya dana pasti mbak lalu kerjasama kami dengan kepala desa atau lurah dari daerah yang akan kami kunjungi itu juga jadi dukungan bagi terlaksananya pelayanan jemput bola administrasi kependudukan ini.” (Sumber: Ibu Disi Sawitri Widowati Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan, 18 Februari 2019, Pukul 10.20 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang).**

**“Kalau penghambat ya mungkin jaringan yang kurang lancar itu bisa mengakibatkan pelayanan kami tidak terselesaikan sesuai waktu yang kami targetkan.” (Sumber: Ibu Disi Sawitri Widowati Kepala Seksi**



**Bidang Inovasi Pelayanan, 18 Februari 2019, Pukul 10.20 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.**

Menguatkan pernyataan tersebut dapat dilihat dari gambar berikut yaitu alokasi anggaran dari APBD yang digunakan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan

Sipil Kabupaten Malang antara lain:

NO	PROGRAM DAN KEGIATAN	INDIKATOR PROGRAM DAN KEGIATAN	TARGET	ANGGARAN (Rp)
1	<b>Program Pelayanan Administrasi Perkantoran</b>	<b>Persentase Pemenuhan Operasional Perkantoran (%)</b>	<b>100%</b>	<b>2.226.420.000,00</b>
1	Penyediaan jasa Surat menyurat	Jumlah registrasi surat masuk dan surat keluar (buah)	2500 buah	13.000.000,00
2	Penyediaan jasa komunikasi sumber daya air dan listrik	Jumlah Penyediaan Listrik, Air Minum/Air Bersih, Telekomunikasi dan Internet (Bulan)	12 Bulan	154.000.000,00
3	Penyediaan jasa administrasi keuangan	Jumlah pejabat pengelola administrasi keuangan (OB)	76 OB	941.560.000,00
4	Penyediaan jasa kebersihan kantor	Jumlah petugas kebersihan (OB)	26 Jenis	95.382.000,00
5	Penyedia jasa alat tulis kantor	Jumlah alat tulis kantor yang disediakan (Jenis)	56 Jenis	67.845.400,00
6	Penyedia Jasa Percetakan dan Penggandaan	Jumlah barang cetakan yang disediakan (Jenis)	6 Jenis	112.296.100,00

**Gambar 6. Program dan Tahun Anggaran 2018**

Sumber: *Data Penelitian Sekunder (Dokumen Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)2019*

2	<b>Program Peningkatan Sarana Prasarana Aparatur</b>	<b>Persentase Pemenuhan Sarana dan Prasarana Penunjang Aparatur (%)</b>	<b>100%</b>	<b>2.435.647.000,00</b>
1	Pengadaan Perlengkapan Gedung Kantor	Jumlah Perlengkapan Gedung Kantor yang diadakan (jenis)	16 Jenis	361.375.000,00
2	Pemeliharaan Rutin/Berkala Gedung Kantor	Jumlah gedung kantor yang dipelihara Rutin/Berkala (jenis)	1 Jenis	191.774.000,00
3	pemeliharaan rutin/berkala kendaraan dinas/ operasional	Jumlah Perlengkapan Gedung Kantor yang dipelihara Rutin/Berkala (jenis)	9 Unit	115.968.000,00
4	Pemeliharaan rutin/berkala peralatan gedung kantor	jumlah Peralatan Gedung Kantoryang dipelihara Rutin/Berkala (jenis)	4 Jenis	14.030.000,00
5	Pengadaan Peralatan Gedung Kantor	Jumlah Peralatan Gedung Kantor yang diadakan (jenis)	14 Jenis	0
6	Rehabilitasi Sedang/Berat Rumah Gedung Kantor	Jumlah Rumah Gedung Kantor yang direhabilitasi Sedang/Berat (paket)	2 Paket	0

**Gambar 7. Program dan Tahun Anggaran 2018**

Sumber: *Data Penelitian Sekunder (Dokumen Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)2019*



10	Program Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan	Persentase Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan (%)	100%	671.601.300,00
1	Koordinasi Pelaksanaan Kebijakan Kependudukan	Jumlah Kerjasama Lintas Sektor	55 Kali	184.482.100,00
2	Pemanfaatan Data dan Dokumen Kependudukan	Jumlah Monitoring dan Evaluasi Pemanfaatan Data	55 Kali	171.409.400,00
3	Inovasi Pelayanan Kebijakan Kependudukan	Jumlah Sosialisasi Kebijakan Kependudukan dan Pencatatan Sipil	22 Kali	315.709.800,00

**Gambar 8. Program dan Tahun Anggaran 2018**

*Sumber: Data Penelitian Sekunder (Dokumen Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang) 2019*

Peneliti dapat menyimpulkan dari pernyataan Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan bahwa faktor pendukung dari pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan yaitu:

1. Dana. Dana yang berasal dari APBD merupakan faktor pendukung utama terlaksananya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan.

2. Pemerintah desa. Kepala desa dan segenap perangkatnya merupakan pendukung dalam terselenggaranya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan. Kepala desa berperan dalam menyediakan tempat serta media bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk menginformasikan jadwal pelaksanaan pelayanan jemput bola administrasi kependudukan.

b. Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan

Faktor penghambat dalam inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kabupaten Malang adalah sebagaimana berikut hasil wawancara



peneliti dengan Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan Ibu Disi Sawitri Widowati

**“Kalau penghambat ya mungkin jaringan yang kurang lancar itu bisa mengakibatkan pelayanan kami tidak terselesaikan sesuai waktu yang kami targetkan.” (Sumber: Ibu Disi Sawitri Widowati Kepala Seksi Bidang Inovasi Pelayanan, 18 Februari 2019, Pukul 10.20 WIB, di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang).**

Berdasarkan hasil wawancara tersebut peneliti dapat menyimpulkan bahwa faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan adalah jaringan internet. Jaringan internet digunakan untuk proses penunggalan data atau pengiriman data kependudukan ke server pusat. Kondisi geografis yang berbeda-beda di setiap wilayah menjadi masalah utama dalam menangkap jaringan internet yang tersedia. Jaringan internet yang kurang lancar membuat pelaksanaan pelayanan tidak dapat terselesaikan dalam waktu yang ditargetkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

### **C. Analisis Data Fokus Penelitian**

#### **1. Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.**

a. Tujuan pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Menurut Rogers (2003), menjelaskan inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Pengertian dari sumber lain menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi



seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya.

Sedangkan dalam Damanpour dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, praktek atau objek yang baru dan menawarkan lebih murah dari yang tersedia sebelumnya. Jadi tujuan adanya inovasi adalah menyediakan sesuatu yang lebih mudah dan murah dari yang ada sebelumnya.

Suwarno (2008:19), mengatakan bahwa inovasi hadir karena adanya masalah atau kebutuhan. Ketika masalah atau kebutuhan muncul di tengah-tengah masyarakat, maka inovasi dengan sendirinya akan muncul. Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang muncul karena adanya masalah. Pemicu munculnya inovasi tersebut adalah masalah mengenai luasnya wilayah pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang. Sehingga inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan diciptakan bertujuan untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Malang yang sulit menjangkau pelayanan administrasi kependudukan.

b. Proses pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Proses pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang peneliti melihat menggunakan teori tahapan atau proses inovasi menurut Rogers





dalam Suwarno (2008:90-99) yang dilakukan oleh organisasi yang terbagi menjadi dua tahapan yaitu:

1) Tahap *initiation* atau perintisan

Setiap pelaksanaan sebuah program atau inovasi selalu diawali dengan tahap perintisan. Untuk merintis sebuah program atau inovasi tentu harus dilandasi dengan perencanaan yang strategis agar program atau inovasi dapat dijalankan sesuai dengan harapan. Dalam tahap perintisan inovasi terdiri dua fase yaitu:

a) Fase agenda *setting*

Dalam pembuatan kebijakan publik, terdapat fase agenda *setting*. Menurut Choirunisa (2018:15) agenda *setting* merupakan suatu tahap diputuskannya masalah atau isu yang menjadi perhatian para aktor untuk dibuat menjadi suatu kebijakan. Proses penyusunan agenda kebijakan menurut Anderson dalam Widodo (2013:53) secara runtut terdiri atas *private problems*, *public problems*, dan isu. Sama halnya dengan pembuatan kebijakan pada tahapan inovasi fase agenda *setting*, juga diawali dengan pengidentifikasian suatu masalah yang menjadi prioritas kebutuhan khalayak. Setelah masalah yang menjadi prioritas teridentifikasi maka selanjutnya adalah pencarian inovasi yang tepat bagi permasalahan yang terjadi.

Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan sasaran pelaksanaan yaitu seluruh warga masyarakat Kabupaten Malang. Secara khusus inovasi ini dibuat untuk masyarakat desa atau kelurahan di Kabupaten Malang yang bertempat tinggal jauh dari kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.



b) Fase *matching* atau penyesuaian

Fase tahapan atau proses inovasi setelah agenda *setting* adalah fase *matching* atau penyesuaian. Dalam teori tahapan atau proses inovasi menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:98), pada fase *matching* atau penyesuaian permasalahan telah teridentifikasi dan dilakukan penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang hendak diadopsi. Tahapan ini memastikan *feasibilities* atau kelayakan inovasi untuk diaplikasikan di organisasi tersebut. Pada tahapan ini inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kabupaten Malang dapat dikatakan layak untuk dilaksanakan. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan dengan banyaknya masyarakat desa atau kelurahan di Kabupaten Malang yang hadir dalam pelayanan jemput bola administrasi kependudukan pada pertama kali uji coba. Dapat dikatakan bahwa inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan mendapat respon positif dari masyarakat Kabupaten Malang.

2) Tahap *implementation* atau implementasi

Tahap *implementation* atau implementasi adalah tahapan atau proses inovasi setelah tahap *initiation* atau perintisan. Pada tahapan atau proses inovasi, tahap implementasi merupakan tahap yang paling penting, karena setelah dirintis inovasi perlu dilaksanakan dengan baik. Begitupula pada inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kabupaten Malang, pada tahap implementasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:98-99) terdiri dari 3 fase yaitu:



a) Fase redefinisi

Fase redefinisi merupakan fase pertama dalam tahap *implementation* atau implementasi. Menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:98) 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 meredefinisikan masing-masing dan mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan.

Pada umumnya terjadi paling tidak perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan dalam organisasi tersebut. Pada inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang juga telah melewati fase redefinisi, sehingga karakter asing dari inovasi ini telah hilang serta mengalami perubahan dan perbaikan pada beberapa aspek. Untuk melihat perubahan yang terjadi dengan adanya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan harus ada perbandingan yaitu:

1) Sebelum adanya inovasi

Kajian tentang birokrasi merupakan suatu hal yang kompleks karena berkaitan dengan berbagai aspek, seperti kelembagaan, sumber daya manusia, serta sistem dan prosedurnya yang di buat dan dijalankan oleh birokrasi, serta aspek pembaharuan birokrasi yang di sebut dengan reformasi birokrasi (Lubis, 2017; Prasojo & Kurniawan, 2008; Suryono, 2001). Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan berpedoman pada salah satu misi Kabupaten Malang yaitu “Memperluas inovasi dan reformasi birokrasi demi tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, akuntabel dan demokratis berbasis teknologi informasi”



berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan pelayanan yang sesuai kebutuhan bagi masyarakat Kabupaten Malang.

Sebelum adanya inovasi, masyarakat Kabupaten Malang harus mengikuti prosedur permohonan dokumen administrasi kependudukan dari tingkat RT hingga sampai ke Kantor Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Kemudian dengan prosedur tersebut yang memunculkan masalah yaitu mengenai sulit terjangkaunya pelayanan administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Malang yang bertempat tinggal jauh dari kantor pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Oleh karena itu dibuatlah inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang bertujuan untuk memutus rantai prosedur permohonan dokumen administrasi kependudukan bagi masyarakat Kabupaten Malang.

## 2). Setelah adanya inovasi

Reformasi administrasi menurut Zauhar (2007:6) adalah perubahan yang ada terhadap aspek utama administrasi, atau reformasi administrasi adalah usaha sadar dan terencana untuk mengubah:

1. Struktur dan prosedur birokrasi (aspek reorganisasi atau intituional/kelembagaan) perubahan yang dilakukan mencakup struktur dan prosedur yang dimaksudkan untuk mebuat fungsi dari birokrasi tersebut menjadi lebih efektif. Pada kenyataannya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tidak ada peubahan struktur organisasi setelah adanya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan. akan



tetapi birokrasi terjadi sedikit perubahan pada prosedur permohonan dokumen administrasi kependudukan yaitu menjadi lebih singkat dan efisien.

2. Sikap dan perilaku birokrat (aspek perilaku) guna meningkatkan efektivitas organisasi atau terciptanya administrasi yang sehat dan menjamin tercapainya tujuan pembangunan nasional. Perubahan yang dimaksudkan untuk memperbaiki sikap dan perilaku dari birokrat itu sendiri dimana menciptakan kesadaran birokrasi akan tugasnya sebagai pelayan masyarakat bukan sebagai penguasa lagi.

Setelah adanya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan membawa dampak bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Adapun dampak yang terjadi yaitu melalui pelayanan jemput bola administrasi kependudukan masyarakat Kabupaten Malang semakin mudah menjangkau pelayanan dengan prosedur yang sederhana dan cukup efektif efisien.

Serta dampak lain adanya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan yaitu meningkatnya kesadaran para pegawai bahwa memberikan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat oleh masyarakat adalah prioritas utama.

Pelayanan yang terbaik dan sesuai kebutuhan masyarakat Kabupaten Malang sekarang menjadi prioritas utama bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

Level inovasi ada 3 seperti yang dijelaskan oleh Mulgan dan Alburry dalam Muluk (2008:46-47) yaitu inovasi *incremental*, inovasi radikal, dan inovasi *transformative*. Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan merupakan sebuah inovasi yang levelnya pada tingkat *incremental*. Inovasi



*incremental* adalah inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Inovasi ini membawa peran penting dalam hal pembaruan di sektor publik karena perubahan yang dilakukan kecil tetapi dapat diterapkan secara terus-menerus, serta mendukung sebuah rajutan pelayanan yang responsif. Disebut sebagai inovasi *incremental* karena pada pelayanan jemput bola administrasi kependudukan terdapat perubahan kecil yang terjadi yaitu pada awalnya alur atau prosedur permohonan dokumen administrasi kependudukan masyarakat harus datang langsung ke tempat pelayanan yaitu kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Alur permohonan kemudian diubah menjadi pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mendatangi tempat domisili warga yaitu ke desa-desa atau kelurahan yang ada di Kabupaten Malang untuk memberikan pelayanan administrasi kependudukan.

## 2) Fase klarifikasi

Pada tahap *implementation* atau implementasi setelah fase redefinisi selanjutnya adalah fase klarifikasi. Menurut Rogers yang dikutip dalam Suwarno (2008:98) Fase klarifikasi adalah terjadi ketika inovasi sudah 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.

Pada fase klarifikasi ini, inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kabupaten Malang sudah dilaksanakan secara meluas di desa-





desa atau daerah terpencil di Kabupaten Malang. Dengan begitu pula memberikan pengaruh positif bagi budaya organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Budaya organisasi positif yang tercipta yaitu menjadikan lingkungan kerja pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sadar akan memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat Kabupaten Malang.

### 3) Fase rutinisasi

Menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008:98) fase rutinisasi adalah fase di mana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi. Inovasi tidak lagi mencirikan sebuah produk baru atau cara baru, karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan organisasi. Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan sudah menjadi bagian kegiatan rutin bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Pelayanan jemput bola administrasi kependudukan dilaksanakan setidaknya dua kali dalam satu minggu.

Pelaksanaannya sudah dapat dikatakan cukup baik dan lancar.

c. Aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Malang.

Dalam tahapan implementasi, terdapat berbagai aktor yang terlibat. Mereka bisa berasal dari kalangan pemerintah maupun masyarakat, dan diidentifikasi dari kalangan birokrasi, legislatif, lembaga peradilan, kelompok-kelompok penekan dan organisasi komunitas (Anderson, 1979; Lester dan Stewart, 2000) dalam Solahuddin K, 2009:100). Aktor yang terlibat dalam pelaksanaan sebuah inovasi





sangatlah penting. Karena tanpa adanya aktor yang bekerja maka inovasi tidak dapat dilaksanakan dengan baik. Pada pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kabupaten Malang banyak aktor yang terlibat. Aktor-aktor yang terlibat tidak hanya dari dalam organisasi akan tetapi juga dari luar organisasi. Berikut ini adalah aktor-aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan.

1) Aktor dari dalam organisasi:

- a) Kepala Seksi Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang;
- b) Kepala Bidang Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang;
- c) Kepala Bidang Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan
- d) Staff Bidang Pelayanan;
- e) Staff Pengelolaan Data Informasi Administrasi Kependudukan.

2) Aktor dari luar organisasi:

- a) Kepala desa atau lurah beserta perangkat desa
- b) Masyarakat

Mengacu pada pendapat Edward III mengenai kriteria penting dalam implementasi kebijakan, dapat dikemukakan empat faktor sebagai sumber masalah sekaligus prakondisi bagi keberhasilan proses implementasi, yakni salah satunya komunikasi. Beberapa aktor diatas berperan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan. Tanpa adanya komunikasi antar aktor diatas maka inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan.



Oleh karena itu Seluruh aktor yang disebutkan diatas adalah komponen utama pendukung terlaksananya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

## **2. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan**

Pada setiap pelaksanaan inovasi sudah pasti ada faktor pendukung dan faktor penghambat. Pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan juga terdapat faktor pendukung yang menjadikan pelaksanaan lancar kemudian faktor penghambat yang menjadikan pelaksanaan tidak berjalan secara sempurna. Adapun faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan yaitu sebagai berikut:

### **a) Faktor pendukung**

Salah satu faktor pendorong munculnya aksi inovasi pada organisasi pemerintah adalah adanya perubahan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan dari lingkungan eksternal maupun stakeholder dan juga didorong oleh kebijakan yang diterapkan oleh pemerintah pusat melalui agenda program percepatan reformasi birokrasi. Salah satu agenda dari reformasi birokrasi ini dilakukan melalui program “inovasi pelayanan publik”. Target yang hendak dicapai dari program ini adalah cita-cita pemerintahan kelas dunia (*World Class Government*) yang diharapkan dapat terwujud pada tahun 2025 (Imanuddin, 2016).

Inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kabupaten Malang muncul didorong oleh tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan



yang cepat serta terjangkau. Sedangkan pada pelaksanaannya dana dari APBD merupakan faktor pendukung paling utama. Adanya dana yang cukup dapat menjamin terlaksananya inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan. Kemudian secara tidak langsung para aktor yang terlibat dari dalam organisasi maupun organisasi juga merupakan faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan.

Ada beberapa faktor yang mendukung dalam sebuah inovasi menurut Djamaludin (2012:53) antara lain salah satunya adalah adanya dukungan anggaran (*budget*) untuk merealisasikan sebuah gagasan. Sesuai dengan pernyataan tersebut yaitu faktor pendukung paling utama pada inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan adalah dana yang berasal dari APBD. Dana yang berasal dari APBD kemudian dialokasikan untuk berbagai macam program dan kegiatan yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang pada tahun berjalan, salah satunya yaitu pelayanan jemput bola administrasi kependudukan.

#### b) Faktor penghambat

Keberhasilan adalah titik puncak dari segala usaha yang telah dilakukan dengan melibatkan beberapa unsur yang saling mendukung mengutip Suherli (2010) dalam Putri (2013:251), Apabila unsur tersebut tidak dapat terpenuhi maka bisa menjadikan kegagalan dalam sebuah inovasi. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan yaitu jaringan internet. Disebutkan oleh pihak Dinas Kependudukan dan





Pencatatan Sipil Kabupaten Malang bahwa jaringan internet yang kurang lancar dapat menghambat proses penunggalan data di lapangan.

Kondisi geografis dan topografi di Kabupaten Malang yang berbeda-beda membuat daya tangkap jaringan internet juga berbeda-beda. Daerah-daerah terpencil seperti Ampelgading, Sitiarjo, Sumbermanjing, dan beberapa wilayah lainnya di Kabupaten Malang pelayanan jemput bola administrasi kependudukan tidak dapat berjalan secara maksimal karena jaringan internet yang tersedia pada daerah tersebut kurang memadai. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil harus mencari opsi lain agar pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan di daerah-daerah tersebut dapat terselesaikan sesuai waktu dan prosedur yang ditentukan.

Dana APBD yang menjadi faktor pendukung dari inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan tidak dialokasikan untuk keperluan sarana penunjang jaringan internet. Pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan dapat dikatakan faktor penghambatnya adalah kurangnya sarana. Perangkat penunjang jaringan internet dibutuhkan untuk beberapa wilayah yang daya tangkap jaringan internetnya lemah.

Dalam Daryanto (2014:118) mengatakan sebagai *back up* terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, yang menyangkut dengan kepentingan pelanggan.

Pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan dalam hal ini kurang adanya antisipasi dalam hal penyediaan sarana penunjang jaringan









## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data dan analisis pembahasan yang peneliti sajikan pada bab empat, mengenai tahapan atau proses inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan yaitu:

#### 1. Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

a. Tujuan dari pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan adalah untuk memotong rantai birokrasi pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Dengan birokrasi sederhana maka pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang semakin dekat dengan masyarakat. Dapat dikatakan tujuan pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan sudah tepat.

b. Tahapan atau proses inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kabupaten Malang dari tahap *initiation* atau perintisan hingga tahap *implementation* atau implementasi berjalan dengan baik. Akan tetapi di tahap implementasi pada fase redefinisi, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang tidak mengalami perubahan struktur organisasi.



c. Banyak aktor yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan. aktor dari dalam organisasi yaitu dari kepala bidang pelayanan, kepala bidang pengelolaan data informasi administrasi kependudukan serta staff masing-masing bidang tersebut. Aktor dari luar organisasi adalah kepala desa atau lurah yang ada di Kabupaten Malang beserta perangkatnya.

## 2. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan

a. Dana yang berasal dari APBD serta aktor-aktor yang terlibat merupakan faktor pendukung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan.

b. Kurangnya sarana berupa perangkat penunjang jaringan internet yang berguna untuk memperlancar proses penunggalan data merupakan faktor penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di beberapa daerah di Kabupaten Malang.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah peneliti uraikan diatas maka saran yang diberikan oleh peneliti terhadap hambatan yang terjadi ketika pelaksanaan inovasi pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di Kabupaten Malang adalah:

1. Perlunya penambahan sarana perangkat penunjang jaringan internet ketika pelaksanaan pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di beberapa wilayah di Kabupaten Malang yang daya tangkap jaringan internetnya rendah.





2. Perlunya merekap data secara *offline* terlebih dahulu ketika pelaksanaan pelayanan jemput bola administrasi kependudukan di beberapa wilayah yang dengan kondisi jaringan internet lemah. Kemudian data dikirim kepada server pusat ketika terhubung jaringan internet yang berada pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.





## DAFTAR PUSTAKA

Ancok, Djameludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan dan Inovasi*. Jakarta: Erlangga.

Akib, Haedar. 2010. Implementasi Kebijakan: Apa, Mengapa dan Bagaimana. *Jurnal Administrasi Publik*. 1(1), 6

Apaarti.com. (2018, 12 November). *Arti Menjemput Bola Makna Pengertian Dan Definisi Menjemput Bola*. Diperoleh 19 November 2018, dari <https://www.apaarti.com/menjemput-bola.html>

Badan Pusat Statistik Kabupaten Malang. (2017, 7 Mei). *Jumlah Penduduk Kabupaten Malang Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Tahun 2010-2020*. Diperoleh 11 November 2018, dari <https://malangkab.bps.go.id>

Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.

Bungin, Burhan. 2011. *Penelitian Kualitatif, Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Prenada Media Group

Choirunisa, Nabila. 2018. *Analisis Agenda Setting dalam Proses Perumusan Desa Layak Anak*. Lampung: Universitas Lampung

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. *Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang*. Diperoleh 11 November 2018, dari <http://dispendukcapil.malangkab.go.id/>

Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Ellitan, Lena dan Lina Anatan. 2009. *Manajemen Inovasi: Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.

Ezmir. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Depok: PT Rajagrafindo Persada

Gunawan, Imam. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Hardiansyah. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media



Instruksi Menteri Dalam Negeri No 470/837/SJ Tahun 2018 Tentang Gerakan Sadar Administrasi Kependudukan

Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition 3*.

Muluk, M. Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerinah Daerah*. Malang: Bayumedia

Moleong, J Lexy. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offseta

Noor, Irwan. 2013. *Desain Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Universitas Brawijaya Press

Ridlowi dan Himam, Fathul. 2016. Inovasi pada Organisasi Pemerintah: Tahapan dan Dinamika. *GADJAH MADA JOURNAL OF PSYCHOLOGY*. 2(1), 22-37

Ramadhany, Bunga Mariana dan Meirinawati. 2016. Pelayanan Prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Gresik (Studi Pada Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan). *Jurnal FISH UNESA*. 7

Sadhana, Krisdawati. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Citrab

Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik*. Bandung: PT Refika Aditama

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: PT Alfabeta

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta: Bandung





Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Sutrisno, Moch Rizki Dwi Satrio, Zauhar, Soesilo dan Said, Abdullah. Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(3), 1814-1820

Taufiqurokhman dan Satispi, Evi. 2018. *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Zauhar, Soesilo. 2007. *Reformasi Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.









LAMPIRAN 1



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : -62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 657.../UN10.F03.11/PN/2019  
Lampiran : -  
Hal : Riset dan Permintaan Data

Kepada Yth. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Malang  
Jl. K.H Agus Salim No. 7 Kidul Dalem Klojen  
Malang  
Jawa Timur

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya memohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan melakukan riset bagi mahasiswa:

Nama : Pinkan Pabella Mitaya  
Alamat : Dsn. Ngelak, RT. 01 RW. 12 Kelurahan Dampit Kecamatan Dampit Kabupaten Malang, 65182  
NIM : 155030100111097  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)  
Lokasi : Jl. Trunojoyo No. 4 Ngadiluwih Kedung Pedaringan Kepanjen Kabupaten Malang  
Waktu : 17 Januari 2019 s/d 5 Juni 2019

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 15 Januari 2019

Dekan  
Fakultas Ilmu Administrasi Publik

MDA, Andy Feita Wijaya, MDA, Ph.D.  
NIP 19670217 199103 1 010

- Tembusan Yth.
- 1. Ketua Jurusan Administrasi Publik FIA UB
  - 2. Mahasiswa yang bersangkutan di Fakultas Ilmu Administrasi
  - 3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
  - 4. Bupati Kabupaten Malang

Surat Pengantar Fakultas Ilmu Administrasi Izin Penelitian Kepada Bakesbangpol Kabupaten Malang



LAMPIRAN 2



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia  
Telp. : +62-341-553737, 568914, 558226 Fax : +62-341-558227  
http://fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 657/UN10.F03.11/PN/2019  
Lampiran : -  
Hal : Riset dan Permintaan Data

Kepada Yth. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang  
Jl. Trunojoyo No. 4 Ngadiluwih Kedungpedaringan Kepanjen  
Kabupaten Malang  
Jawa Timur

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya memohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu untuk memberikan kesempatan melakukan riset bagi mahasiswa:

Nama : Pinks Pabella Mitaya  
Alamat : Dsn. Ngelak, RT. 01 RW. 12 Kelurahan Dampit Kecamatan Dampit Kabupaten Malang, 65182  
NIM : 155030100111097  
Jurusan : Administrasi Publik  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)  
Lokasi : Jl. Trunojoyo No. 4 Ngadiluwih Kedung Pedaringan Kepanjen Kabupaten Malang  
Waktu : 17 Januari 2019 s/d 5 Juni 2019

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 15 Januari 2019

Administrasi Publik

Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D.  
NIP 19670217 199103 1 010

- Tembusan Yth:
1. Ketua Jurusan Administrasi Publik FIA UB
  2. Mahasiswa yang bersangkutan di Fakultas Ilmu Administrasi
  3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang
  4. Bupati Kabupaten Malang

Surat Pengantar Fakultas Ilmu Administrasi Izin Penelitian Kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang



LAMPIRAN 3



**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG**  
**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**  
 Jl. KH. Agus Salim No. 7 Telp. (0341) 366260 Fax. (0341) 366260  
 Email: [bakesbangpol@malangkab.go.id](mailto:bakesbangpol@malangkab.go.id) - Webside: <http://www.malangkab.go.id>  
 M A L A N G - 6 5 1 1 9

**SURAT KETERANGAN**  
 NOMOR : 072/213 /35.07.207/2019  
 Untuk melakukan Survey/Research/Penelitian/KKN/PKL/Magang

Menunjuk : Surat dari Dekan Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya Nomor: 657/UN10.FD3.11/PN/2019 Tanggal: 15 Januari 2019 Perihal: Ijin Riset


Dengan ini Kami **TIDAK KEBERATAN** dilaksanakan Ijin Riset oleh:

Nama / Instansi : Pinkan Pabella Mitaya  
 Alamat : Jl. MT.Haryono 163 Malang  
 Tema/Judul/Survey/Research : Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)  
 Daerah/tempat kegiatan : Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang  
 Lamanya : 17 Januari - 5 Juni 2019  
 Pengikut :  
 Dengan Ketentuan :

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

Malang, 18 Januari 2019

An. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK  
 KABUPATEN MALANG  
 Sekretaris

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

Tembusan :  
 Yth. Sdr.

1. Dekan Fakultas Administrasi Universitas Brawijaya;
2. Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Malang;
3. Mhs/Ybs;
4. Arsip.

Surat Balasan Tidak Keberatan Dari Bakesbangpol Kabupaten Malang



**LAMPIRAN 4****PEDOMAN WAWANCARA**

111

1. Berasal dari mana gagasan mengenai jebol anduk ini dibuat?
2. Kapan inovasi pelayanan jebol anduk mulai disosialisasikan? Sejak kapan pelaksanaan secara resmi inovasi jebol anduk dilakukan?
3. Apa tujuan dan sasaran pelaksanaan inovasi pelayanan jebol anduk dillakukan di kabupaten malang?
4. Bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan jebol anduk di kabupaten malang sebelum dan sesudah adanya inovasi? Apakah sudah bisa dikatakan layak? Apakah sudah rutin dilakukan?
5. Dalam pelaksanaan inovasi jebol anduk apakah ada meibatkan pihak lain diluar instansi untuk bekerja sama?
6. Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan jebol anduk apakah sudah mengacu pada standar pelayanan publik yang ditentukan oleh pemerintah?
7. Siapa saja yang terlibat dalam pelaksanaan jebol anduk di kabupaten malang?
8. Menurut anda sejauh mana pengetahuan masyarakat kabupaten malang tentang inovasi jebol anduk?
9. Menurut anda apakah dengan pelaksanaan inovasi jebol anduk efektif untuk masyarakat kabupaten malang terutama bagi yang tinggal di daerah terpencil?
10. Apa saja faktor pendukung pelaksanaan jebol anduk di kabupaten malang?
11. Faktor penghambat pelaksanaan jebol anduk di kabupaten malang?





LAMPIRAN 5



**Gambar 9. Wawancara dengan Ibu Disi Kepala Seksi bidang Inovasi Pelayanan**

*Sumber: Data Primer Hasil Observasi Penelitian 2019*



**Gambar 10. Wawancara dengan Bapak Angga Staff Bidang PIAK**

*Sumber: Data Primer Hasil Observasi Penelitian 2019*





**Gambar 11. Wawancara dengan Masyarakat**

*Sumber: Data Primer Hasil Observasi Penelitian 2019*



**Gambar 12. Pelaksanaan Jemput Bola Administrasi Kependudukan**

*Sumber: Data Primer Hasil Observasi Penelitian 2019*



LAMPIRAN 6

CURICULUM VITAE



Nama : Pinkan Pabella Mitaya

Nomor Induk Mahasiswa : 155030100111097

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Tempat Tanggal Lahir : Malang, 14 Juni 1997

Pendidikan : 1. TK Dharma Wanita 2001-2003  
 2. SD Negeri Dampit 07 2003-2009  
 3. SMP Negeri 1 Dampit 2009-2012  
 4. SMA Negeri 1 Turen 2012-2015  
 5. Fakultas Ilmu Administrasi – Universitas Brawijaya Malang 2015-2019

Pengalaman Organisasi : 1. Anggota OSIS Bidang Kepribadian dan Budi Pekerti Luhur 2010-2011  
 2. Anggota English Conversation Club 2012-2013  
 3. Anggota SSM FIA UB 2016 - 2017

Publikasi atau Karya Ilmiah : -

