

**INOVASI PELAYANAN APARATUR SIPIL NEGARA DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG
PROVINSI JAWA TIMUR**

Bayu Prima Harnanditya S
NPP. 31.0521

*Asdaf Kabupaten Malang, Provinsi Jawa Timur
Program Studi Manajemen Sumber Daya Manusia Sektor Publik
Email : bayuprimaharnanditya212@gmail.com*

Pembimbing Skripsi : Dr. Hj. Rinny Dewi Anggraeni, S.Pd., M.Pd

ABSTRACT

Problem Statement/Background (GAP): The government as a public service institution must strive to improve its services. Service improvements can change public perceptions of government institutions. This service improvement can be done by fostering innovative behavior in state civil servants. **Purpose:** to describe and analyze service innovations that have been carried out by the State Civil Apparatus in the Innovation and Service Sector of the Malang Regency Population and Civil Registration Service. The theory that uses Klein and Bhagat (2016) is that there are four indicators to measure innovation, namely creativity, motivation, thinking style, and psychographic factors. The research method used is descriptive qualitative with an inductive approach. **Result:** Jebol Anduk is a service innovation carried out using the pick-up-the-ball method by providing services directly to the community in sub-district areas in Malang Regency and the research results show that in its implementation the State Civil Apparatus has made many changes and adjustments so that in its implementation Jebol Anduk can meet the community's expectations. **Conclusion:** By improving the service innovation program through training for State Civil Apparatus, it will have an impact on adaptive and innovative attitudes towards change that supports the development of innovation through an integrated training system, as well as the role of leaders being further enhanced so that it also has an impact on increasing the motivation of officials in implementing and developing service innovation.

Keywords: Service Innovation, State Civil Apparatus, Jebol Anduk

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Pemerintah sebagai lembaga pelayanan publik harus berupaya untuk memperbaiki pelayanannya. Perbaikan pelayanan dapat merubah persepsi masyarakat terhadap lembaga pemerintah. Perbaikan pelayanan ini dapat dilakukan dengan cara menumbuhkan perilaku inovatif aparatur sipil negara. **Tujuan:** untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara di Bidang Inovasi dan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Teori yang

menggunakan Klein dan Bhagat (2016) terdapat empat indikator untuk mengukur inovasi yakni kreatifitas, motivasi, gaya berpikir, dan faktor- faktor psikografis. Metode penelitian yang digunakan deskriptif kualitatif dengan pendekatan induktif. **Hasil/Temuan:** Jebol Anduk adalah inovasi pelayanan yang dilakukan dengan metode jemput bola dengan cara mendatangkan pelayanan langsung kepada masyarakat di wilayah kecamatan di Kabupaten Malang dan hasil penelitian menunjukkan dalam pelaksanaannya Aparatur Sipil Negara telah melakukan banyak perubahan dan penyesuaian sehingga dalam pelaksanaannya Jebol Anduk bisa memenuhi harapan masyarakat. **Kesimpulan:** Dengan meningkatkan program inovasi pelayanan melalui pelatihan Aparatur Sipil Negara akan berdampak terhadap sikap adaptif dan inovatif pada perubahan yang mendukung pengembangan sebuah inovasi melalui sistem pelatihan terpadu, serta peran pimpinan lebih ditingkatkan lagi agar berdampak juga kepada peningkatan motivasi aparatur dalam menjalankan dan mengembangkan sebuah inovasi pelayanan.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Aparatur Sipil Negara, Jebol Anduk

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Sipil Negara dalam era globalisasi ini harus memiliki dampak positif pada masyarakat sebagai penerima layanan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan secara keseluruhan Zaenal, (2018). Berdasarkan Peraturan Kementerian PAN-RB Nomor 30 Tahun 2014 juga yang mengatur mengenai pedoman inovasi pelayanan publik, dalam pasal 1 ayat 1 disebutkan Dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada kementerian atau lembaga dan pemerintah daerah. Kemudian menurut (Sinambela, 2011) Masyarakat semakin menginginkan bahwa layanan publik yang bermutu, namun seringkali harapan ini tidak sejalan dengan kenyataan. Selama ini, pelayanan publik di Indonesia cenderung lambat, mahal, rumit, dan melelahkan. Dalam menanggapi berbagai permasalahan yang ada, setiap lembaga pelayanan publik harus berupaya untuk memperbaiki pelayanannya. Perbaikan pelayanan dapat merubah persepsi masyarakat terhadap lembaga pemerintah dan mengembalikan kepercayaan mereka. Perbaikan pelayanan ini dapat dilakukan dengan cara menumbuhkan perilaku inovatif aparatur sipil negara (Muluk, 2008).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang adalah salah satu dinas di Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur, merupakan salah satu organisasi perangkat daerah yang memberikan pelayanan di bidang administrasi kependudukan, yang salah satu tugasnya yaitu menanggapi berbagai tuntutan akan adanya inovasi pelayanan melalui adanya Bidang Inovasi dan Pelayanan yang memiliki tanggung jawab menciptakan dan mengembangkan inovasi yang akan menunjang proses pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Malang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang memiliki kendala mengenai kurang inovatifnya Aparatur Sipil Negara di Bidang Inovasi dan Pelayanan salah satunya adalah belum mampu mengelola dan memaksimalkan sebuah inovasi tersebut. Kendala yang ditemukan adalah mengenai proses

penciptaan, pengelolaan, dan pengembangan inovasi pelayanan administrasi kependudukan oleh Aparatur Sipil Negara pada Bidang Inovasi dan Pelayanan. Salah satu langkah inovatif yang diambil Bidang Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk mengatasi masalah ini adalah melalui inovasi Jemput Bola Administrasi atau yang dinamakan inovasi “Jebol Anduk”. Penerapan inovasi “Jebol Anduk” yang merupakan program yang memiliki fokus pada pemberian alternatif dan solusi terhadap lambatnya pengurusan dokumen kependudukan Masyarakat Kabupaten Malang dan diharapkan bisa merubah mindset Masyarakat Kabupaten Malang tentang kepemilikan dokumen kependudukan yang selama ini melekat dengan pandangan hanya dibutuhkan pada saat atau momen tertentu.

1.2 Kesenjangan Masalah Yang di Ambil (GAP Penelitian)

Namun muncul permasalahan terhadap Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang 2018-2022 walaupun setiap tahunnya grafiknya naik tetapi belum dapat mencapai 90% sebagaimana terdapat tabel berikut:

Tabel 1. 1
Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang 2018-2022

Tahun	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Nilai	80.40	82.56	85.97	87.56	88.09	87.51

Sumber: Bappeda Litbang, 2022

Dari tabel diatas dapat dilihat tingkat kepuasan dengan adanya inovasi Jebol Anduk yang diresmikan tahun 2016 masih belum dapat memberikan progres yang maksimal walaupun adanya peningkatan tiap tahun nya. Ditambah dengan survey di tahun terkahir malah menurun. Kemudian permasalahan lainnya yakni dalam pelaksanaan, Jebol Anduk belum maksimal karena didapati laporan masyarakat mengenai inovasi Jebol Anduk yang masih memiliki kekurangan, dibuktikan dengan adanya laporan mengenai 19.337 dari total 2.070.701 warga wajib Kartu Tanda Penduduk yang belum melakukan perekaman Kartu Tanda Penduduk dan masalah ini terkait dengan kurangnya informasi pelayanan administrasi kependudukan terutama Kartu Tanda Penduduk, waktu penerbitan Kartu Tanda Penduduk yang tidak sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP), dan masih kurangnya bahan baku pembuatan Kartu Tanda Penduduk yang disediakan oleh pemerintah pusat.

1.3 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian yang pernah dilaksanakan sebelumnya. Contohnya penelitian milik amalia & Trenda yakni Inovasi Layanan Kepegawaian Terpadu Melalui Aplikasi SEDAKEP (Sisten Elektronik Data dan Kebutuhan Pegawai) Di Kantor Kementrian Agama Kabupaten Sleman yang mendapatkan hasil penggunaan Aplikasi Sedakep dalam layanan kepegawaian berjalan cukup baik. Pengalaman penggunaannya menunjukkan bahwa sebagian dari pegawai sudah piawai dalam mengakses layanan yang terdapat dalam Aplikasi

Sedakep Audinalupita, (2023). Tidak hanya itu penelitian mengenai Inovasi Administrasi Kepegawaian Dengan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) dalam Mewujudkan Good Governance (Studi Pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu) milik Nindry menjadi inspirasi karena memiliki hasil SAPK pada KGB online yang diukur melalui 5 indikator kualitas pelayanan, yaitu: 1. Tangible (Berwujud); 2. Reabilty (Keandalan); 3. Responssive (Responsif); 4. Assurance (Keyakinan); 5. Empaty (Empati) dari 5 indikator tersebut didapatkan kesimpulan 3 diantaranya sudah berjalan baik sedangkan 2 masih belum maksimal Nindry Septya Pranita, (2022). Kemudian penelitian milik Siti nurbadillah mndapatkan hasil menunjukkan bahwa transparansi pelayanan publik di kantor desa kapar kecamatan murung pudak kabupaten tabalong berdasarkan hasil dari penelitian dengan teori indikator transparansi pelayanan menurut kristianten dinyatakan cukup transparan Nurbadaliah et al., (2023). Selanjutnya penelitian Dinda Septiana berjudul Inovasi Program Anjungan Dukcapil Mandiri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan dengan hasil ADM memiliki sistem pelayanan yang berbeda dari pelayanan dengan pelayanan secara langsung karena menghubungkan antar jaringan dimana pelayanannya cukup dengan via online dalam pengurusan administrasi kependudukan yang dimana sebagai penghubung untuk bisa mengakses pencetakan ke penggunaan mesin ADM Septiana et al., (2023). Penelitian milik marcellus dengan lokus dan fokus yang sama pelayanan “jebol anduk” Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik diukur dengan menggunakan teori 6 (enam) standar pelayanan publik Yollan Lokabora & Fithriana, (2018). Kemudian penelitian milik karina dengan hasil menggunakan teori atribut inovasi Rogers diketahui bahwa inovasi e-master telah membantu mengatasi permasalahan dalam sistem manajemen kepegawaian yang ada sebelumnya. Ashari, (2020). Kemudian penelitian Nike dengan menunjukkan bahwa Progam Jemput Bola Administrasi Kependudukan ini telah melewati tahapan atau proses Inovasi sehingga dapat dijadikan rujukan bagi instansi lain untuk melakukan program inovasi serupa Nike Helny, (2017). Selanjutnya penelitian milik Aprilia dkk dengan hasil Aplikasi Pakdes memenuhi kriteria inovasi berdasarkan atribut inovasi, yaitu Relative Advantages (Keunggulan Relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Trialability (Kemungkinan dicoba), Observability (Kemudahan diamati) dan aparatur desa memiliki ketertarikan dengan Pakdes karena memiliki tampilan fitur dan fungsi yang lebih feleksibel dan dapat dijangkau oleh masyarakat (Aprilia Hapsari et al., 2021). Selanjutnya penelitian milik Aini inovasi pelayanan jebol anduk telah memenuhi kriteria inovasi proses pelayanan Aini, (2019). Dan yang terakhir penelitian milik Tarigan inovasi pelayanan kepegawaian menggunakan aplikasi selais dikantor regional XII BKN Pekanbaru sudah terwujud dengan baik sebagai upaya untuk mempermudah pegawai dalam kepengurusan dan pengusulan kenaikan pangkat, pensiun, kartu identitas pegawai, dan usulan kepegawaian lainnya. Meskipun penggunaan aplikasi selais ini belum digunakan sampai pada unit terkecil Tarigan & Sadad, (2021).

1.4 Pernyataan Kebaharuan Ilmiah

Bentuk pembaharuan terkait penelitian yang penulis buat terletak pada data pembaharuan yang diadaptak oleh penulis. Walaupun penelitian dengan judul yang sama pernah dilaksanakan oleh Aini, (2019), Nike Helny, (2017) dan juga Yollan Lokabora & Fithriana, (2018) Namun masing masing peneliti diatas memiliki fokus yang berbeda beda misalnya penelitian aini berfokus hanya meneliti pada desa kademangan Kabupaten Malang. Penelitian milik Nike berfokus kepada penerapan inovasi di masa awal berdirinya dan penelitian milik yollan berfokus kepada *impact* Inovasi Jemput Bola dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sedangkan penelitian yang kali ini saya kerjakan berfokus mengenai peran Aparatur sipil negara yang menciptakan dan menjalankan inovasi ini kinerjanya sudah digolongkan baik ataupun belum tentunya menggunakan tolak ukur empat indikator yang dikemukakan teori Klein dan Bhagat (2016) untuk mengukur inovasi yakni kreatifitas, motivasi, gaya berpikir, dan faktor- faktor psikografis.

1.5 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara di Bidang Inovasi dan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Kemudian memahami faktor-faktor penghambat Aparatur Sipil Negara dalam menciptakan sebuah inovasi pelayanan, serta memahami upaya yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam mengembangkan inovasi pelayanan Aparatur Sipil Negara

II. METODE

Pendelitan ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan menjelaskan sebuah permasalahan secara mendalam dan menggambarkan permasalahan sesuai fakta dengan mengumpulkan data data melalui wawancara, dokumentasi, observasi dan triangulasi cocok dengan permasalahan yang terjadi. Simangungsong, (2017) Jika dilakukan dengan triangulasi maka data yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap 13 orang. Kemudian diperkuat dengan adanya observasi yang dilakukan selama di lapangan serta dengan dokumentasi melalui dokumentasi kegiatan yang dilakukan dan juga dokumen dokumen yang menjadi penguat pernyataan yang didapat selama melakukan penelitian. Teknik analisis data dilakukan melalui Reduksi Data, Penyajian Data, dan Kesimpulan. Nurdin, (2018) Dari hasil wawancara yang sudah didapatkan tersebut kemudian di analisis melalui teori Klein dan Bhagat (2016) yang menyatakan empat indikator untuk mengukur inovasi yakni kreatifitas, motivasi, gaya berpikir, dan faktor- faktor psikografis Klein & Bhagat, (2016)

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian dari inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara di Bidang Inovasi dan Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang analisis melalui teori Klein dan Bhagat (2016) yang menyatakan empat indikator untuk mengukur inovasi yakni kreatifitas, motivasi, gaya berpikir, dan faktor- faktor psikografis dapat dilihat pada subbab berikut :

3.1 Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur

a. Inovasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara Melalui Kreatifitas

Berdasarkan teori yang penulis gunakan dalam melaksanakan inovasi pelayanan melalui kreatifitas terdapat 5 indikator adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Rasa Keingintahuan

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan rasa ingin tahu yang dimiliki Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang dalam menciptakan dan mengembangkan sebuah inovasi dalam pelayanan, tercipta sebuah inovasi pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan atau Jebol Anduk yang dapat menjadi solusi permasalahan masyarakat tentang kepemilikan dokumen kependudukan.

2. Optimisme

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti paparkan, dapat disimpulkan bahwa sikap optimisme yang bertumbuh bagi Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang merupakan aspek yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjalankan inovasi pelayanan Jebol Anduk. Dengan adanya sifat optimisme pada Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang program inovasi Jebol Anduk akan mampu memberikan kontribusi yang lebih baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab mereka.

3. Fleksibel

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan diberikan fleksibilitas pada Aparatur Sipil Negara mampu meningkatkan optimalisasi aparatur dalam menyelesaikan tugas dan menumbuhkan rasa tanggung jawab sebagai seorang Aparatur Sipil Negara.

4. Solutif

Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti paparkan, dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan solutif bagi Aparatur Sipil Negara, seorang aparatur atau organisasi harus memiliki kemampuan dalam berpikir kritis dan kreatif menyikapi permasalahan yang ada di masyarakat, dalam hal ini solutif juga datang dari sebuah proses pemikiran yang kompleks dan diperlukan perencanaan matang serta koordinasi pimpinan dan aparatur terhadap masalah yang dihadapi.

5. Orisinal

Berdasarkan hasil wawancara yang dilaksanakan diambil kesimpulan bahwa orisinalitas sebuah inovasi pelayanan dapat tercapai melalui koordinasi, kepekaan, dan juga peran dari pimpinan dalam membuat kebijakan. Orisinalitas inovasi pelayanan dapat terlahir dari proses pemecahan masalah yang ingin diselesaikan oleh Aparatur Sipil Negara sebagai pelayan masyarakat.

b. Inovasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara Melalui Motivasi

Berdasarkan teori yang penulis gunakan dalam melaksanakan inovasi pelayanan melalui motivasi terdapat 3 indikator adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Produktivitas Kerja

Berdasarkan hasil wawancara diambil garis besarnya bahwa dengan adanya inovasi pelayanan Jebol Anduk ini bisa meningkatkan produktivitas kerja pegawai hal ini dikarenakan beberapa kebijakan yang diambil oleh Kepala Dinas, akan tetapi produktivitas kerja yang ditunjukkan ini tidak mampu diimbangi oleh support yang maksimal dari pemerintah pusat.

2. Tingkat Absensi

Gambar 3.1
Absensi Pegawai Dispendukcapil Malang

REKAPITULASI DAFTAR HADIR
MINGGU : I TANGGAL 01 S/D 05 APRIL 2024
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG
BULAN APRIL TAHUN 2024

NO.	SKPD	JUMLAH	HARI	KETERANGAN											JUMLAH	JUMLAH HADIR	JUMLAH TIDAK HADIR
				TK	SAKIT	IJIN	CUTI	DL	PEND	WFH	MPP	13	14	15			
1	DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL	121 ORANG	SENIN	-	-	-	1	5	-	-	-	-	121	115	6		
			SELASA	-	1	-	2	5	-	-	-	121	113	8			
			RABU	-	1	-	2	6	-	-	-	121	112	9			
			KAMIS	-	-	1	1	3	-	-	-	121	116	5			
			JUMAT	-	-	-	8	2	-	-	-	121	119	2			
		JUMLAH			0	2	1	5	16	0	0	0		30			

Dari informasi yang diperoleh tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa dengan kesadaran yang dimiliki oleh Aparatur Sipil Negara Dispendukcapil maka dapat menjadikan Jebol Anduk menjadi inovasi yang optimal karena dalam pelaksanaannya tidak ditemukan pelanggaran terkait absensi pegawai.

3. Tuntutan Pekerjaan

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan kemudahan dalam inovasi pelayanan ini datang sebanding dengan tuntutan pekerjaan yang semakin tinggi bagi Aparatur Sipil Negara yang melakukan pelayanan. Dalam menyikapi hal tersebut para aparatur menyikapinya dengan perasaan professional dan didukung dengan peran sentral Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang selalu memberikan perhatiannya kepada anggotanya.

c. Inovasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara Melalui Mindset (Gaya Berpikir)

Berdasarkan teori yang penulis gunakan dalam melaksanakan inovasi pelayanan melalui Mindset (Gaya Berfikir) terdapat 2 indikator adapun penjelasannya sebagai berikut :

1. Kreatif

Berdasarkan hasil wawancara didapatkan bahwa dengan kreatifitas Aparatur Sipil Negara yang baik, maka dapat menjadikan sebuah inovasi pelayanan bagi aparatur untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan. Inovasi Jebol Anduk dengan kreatifitas aparatur di Bidang Inovasi dan Pelayanan juga

semakin berkembang karena bisa berjalan dengan program shubuh keliling Bupati Malang yang artinya dimata pimpinan sudah baik dalam proses pelayanannya.

2. Adaptif dan Inovatif

Melalui hasil wawancara tersebut maka penyelenggaraan inovasi Jebol Anduk di Dispendukcapil Malang berjalan baik akan tetapi dalam pelaksanaannya masih bisa ditingkatkan karena masih ditemukan operator Jebol Anduk kecamatan yang mengeluhkan mengenai keterbatasan sosialisasi inovasi pelayanan, akan tetapi dengan sikap adaptif dan inovatif yang aparatur miliki dapat menyelesaikan permasalahan ini

d. Inovasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara Melalui Psikografis Masyarakat

Berdasarkan teori yang penulis gunakan dalam melaksanakan inovasi pelayanan melalui Psikografis terdapat 3 indikator adapun penjelasannya sebagai berikut

1. Aktivitas

Dari beberapa kecamatan yang menjadi sasaran program jemput bola ini didapatkan hasil yang dilakukan berdasarkan wawancara bahwa tanggapan Masyarakat Kabupaten Malang untuk inovasi pelayanan Jebol Anduk ini sangat positif dan berhasil menarik minat Masyarakat. Dengan suksesnya program ini secara tidak langsung juga menandakan suksesnya Aparatur Sipil Negara dalam berperan untuk masyarakat.

2. Minat

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan didapatkan minat masyarakat merupakan salah satu unsur yang penting bagi pengembangan sebuah inovasi pelayanan. Inovasi Jebol Anduk bisa menarik minat masyarakat karena dilihat dari antusiasme yang diperoleh ketika pelaksanaan pelayanan, pelayanan Jebol Anduk yang sekarang dkolaborasikan dengan program shubuh keliling Bupati Malang juga membawa program pasar murah rakyat sehingga minat dan anstusiasme Masyarakat semakin tinggi.

3. Opini

Berdasarkan wawancara dan observasi yang dilakukan penulis tersebut, dapat disimpulkan bahwa membawa pelayanan langsung kepada masyarakat membuat masyarakat menaruh harapan tinggi kepada pelayanan pemerintah Kabupaten Malang terutama Dispendukcapil dengan inovasi - inovasi selanjutnya yang akan diciptakan.

3.2 Faktor Penghambat Aparatur Sipil Negara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Dalam Menciptakan Inovasi Pelayanan

a. Motivasi ASN

Motivasi Aparatur Sipil Negara masih menjadi faktor penghambat kebanyakan Aparatur Sipil Negara yang sudah senior susah untuk termotivasi

dan optimis dengan adanya sebuah inovasi pelayanan ditambah mereka kesulitan dalam mengoperasikannya dan butuh waktu lebih lama dalam memahaminya.

b. Ketersediaan Anggaran

Ketersediaan anggaran yang dialokasikan dari pemerintah pusat masih menjadi problematika utama dalam inovasi pelayanan dan pembinaan kreatifitas Aparatur Sipil Negara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.

c. Kurang Adaptif

Adanya perubahan sistem yang dilakukan oleh pimpinan OPD mengenai ajakan bersikap adaptif akan perkembangan masih memakan waktu dan membuat beberapa aparatur masih ada yang belum melaksanakan ajakan tersebut.

3.3 Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mengembangkan Inovasi Pelayanan

a. Penerapan Kebijakan Internal Organisasi Yang Sesuai

Dengan permasalahan yang ada peran pimpinan sangat penting dalam menyelesaikan permasalahan dengan cara menerapkan kebijakan yang sesuai juga sangat penting dalam menyelesaikan permasalahan yang ada

b. Kerjasama dengan Pihak lain

Bentuk kerjasama dengan pihak lain ini yakni Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjalin kerjasama dengan pihak ketiga antara lain pihak pemerintahan kecamatan menjadi salah satu upaya dalam pengembangan inovasi pelayanan Jebol Anduk selain itu terbaru kerja sama juga dilakukan dengan Forkopimda Malang yang mana Jebol Anduk berjalan dengan program Shubuh keliling Bupati Malang setiap hari jumat.

3.4 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Provinsi Jawa Timur terkhususnya mengenai inovasi Jemput Bola Administrasi atau yang dinamakan inovasi “Jebol Anduk”. Menggunakan teori dari teori Klein dan Bhagat (2016) yang menyatakan empat indikator untuk mengukur inovasi yakni kreatifitas, motivasi, gaya berpikir, dan faktor- faktor psikografis. Hasil penelitiannya menunjukkan 4 aspek diatas sebagai tolak ukur bagaimana peran ASN dalam mendukung dan mengembangkan inovasi Jebol anduk secara keseluruhannya sudah berjalan baik. Pada penelitian milik Aini, (2019) hasil nya pelayanan Jebol Anduk merupakan sebuah inovasi pada proses pelayanan . inovasi proses pelayanan dilihat dari adanya perubahan tempat pelayanan yang semula hanya berada pada kantor disdukcapil sekarang memberikan pelayanan ke kantor kantor desa. Kemudian inovasi jebol anduk telah memenuhi kriteria inovasi dengan hasilnya 1. Inovasi dilangsungkan pada level tata laksana rutin; 2. Inovasi disebut suksse apabila proses kerja yang dilakukan menjasi semakin cepat, mudah dan efektif; 3. Pihak yang berwenang seakin sedikit dan tumpang tindih hilang.

Kemudian pada penelitian Yollan Lokabora & Fithriana, (2018) Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan “Jebol Anduk” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik dalam menunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari sisi pelayanan yang ada pada “jebol anduk” yang diukur dengan menggunakan teori 6 (enam) standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas pemberi pelayanan. Sedangkan penelitian milik Nike Helny, (2017) mempunyai hasil Proses Inovasi Program Jemput Bola (JEBOL ANDUK) Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yang melalui 2 tahap yakni a. Tahap Initiation (Perintisan) terdiri dari dua fase : 1. Fase agenda setting & 2. Fase matching (Penyesuaian) dan b. Tahap Implementantation (Implementasi) terdiri dari tiga fase :1. Fase Redefinisi; 2. Fase Klarifikasi; 3. Fase Rutinitas Selain itu, penerapan inovasi yang ada telah menunjukkan dampak positif yaitu: 1.Meningkatnya SOP pengurusan dokumen kependudukan yang semula 14 hari kerja, sekarang menjadi hanya 5 hari kerja. Bahkan untuk KTP-El waktu penyelesaiannya hanya 30 menit; 2. Meningkatnya jumlah kepemilikan dokumen Kependudukan; 3. Peningkatan capaian kinerja Pelayanan yang hampir mencapai target yang sudah ditetapkan.

Dari penelitian diatas yang sama sama meneliti mengenai Jebol Anduk masing masing mempunyai temuan utama yang berbeda penulis berfokus mengenai peran ASN dalam inovasi, dan dari ketiga peneliti sebelumnya berfokus kepada 1. Menguji inovasi jebol anduk sudah dapat dikatakan inovasi atau belum; 2. Apakah Inovasi jebol anduk dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik; 3. Pelaksanaan administrasi dari jebol anduk sudah baik atau belum.

3.5 Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Dalam penelitian yang dilaksanakan oleh penulis temuan hal yang menarik pada aspek psikografis yang paling menonjol dengan antusiasme masyarakat dengan Jebol Anduk ini sangatlah tinggi, dibuktikan dengan animo permintaan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan Jebol Anduk. Hal ini tentu menjadi sangat menarik dengan antusias masyarakat seharusnya ini menjadikan peluang bagi Disdukcapil Kabupaten Malang untuk dapat memaksimalkan pelayanan langsung kepada masyarakat serta memnuhi target target organisasi yang belum tercapai. Kemudian hal ini menjadi menarik karena di penelitian yang menjadi referensi penulis tidak ditemukannya aspek psikografis yang menunjukkan semangat masyarakat menanggapi inovasi dari pemerintah.

IV. KESIMPULAN

Penulis menyimpulkan Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Aparatur Sipil Negara melalui Inovasi Jebol Anduk telah berjalan baik, hal ini ditunjukkan dengan : aspek kreativitas berupa rasa ingin tahu aparatur sudah berjalan baik, dibuktikan dengan pengembangan Jebol Anduk yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara. Aspek motivasi juga berjalan baik, yaitu sebagian dari aparatur Dispendukcapil meningkat produktivitas kerjanya terbukti dengan telah tercapainya target pengurusan kartu

administrasi kependudukan dengan adanya Jebol Anduk, hal ini juga berdampak pada aspek mindset yang berjalan relatif baik, dengan memegang prinsip ASN Kabupaten Malang yang produktif dan inovatif. Adapun aspek psikografis yang paling menonjol dengan antusiasme masyarakat dengan Jebol Anduk ini sangatlah tinggi, dibuktikan dengan animo permintaan masyarakat yang semakin tinggi terhadap pelayanan Jebol Anduk. Faktor yang menjadi penghambat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam melaksanakan inovasi dan pelayanan adalah dari kreativitas dan mindset Aparatur Sipil Negara yaitu motivasi aparatur dan adaptasi aparatur, serta menghambat pelayanan dari anggaran untuk pelaksanaan pelayanan yang terbatas..

Upaya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang untuk mengatasi hambatan yang ada dengan cara melakukan pelatihan, yaitu kerja sama dengan unsur kecamatan di Kabupaten Malang, kemudian dengan cara menerapkan kebijakan mengacak tempat duduk Aparatur Sipil Negara di kantor, agar para aparatur dapat bersosialisasi secara merata dan berbagi pengalaman yang dimiliki masing-masing aparatur serta memudahkan penerepan inovasi pelayanan berbasis teknologi bagi Aparatur Sipil Negara.

Keterbatasan Penelitian. Penelitian ini memiliki keterbatasan utama yakni waktu dan biaya penelitian.

Arah Masa Depan Penelitian (future work). Penulis menyadari masih belum maksimalnya hasil penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan dengan menemukan hasil yang lebih mendalam.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang beserta jajaran yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian, Ibu Dr. Hj. Rinny Dewi Anggraeni, S.Pd., M.Pd yang telah membimbing dalam menuliskan karya ilmiah ini serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

Aini, N. L. (2019). *INOVASI PROSES PELAYANAN DOKUMEN KEPENDUDUKAN MELALUI JEBOL ANDUK DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALANG: (STUDI DI DESA KEDEMANGAN KABUPATEN MALANG)*.

Aprilia Hapsari, Muhammad Guntur, & Rukmana, N. S. (2021). Inovasi Pelayanan Publik (PAKDES: Aplikasi Laporan Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros). *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 283–304. <https://doi.org/10.52316/jap.v17i2.77>

Ashari, K. (2020). *Inovasi Layanan Kepegawaian Melalui Aplikasi E-Master pada Badan Kepegawaian Provinsi Jawa Timur Employee Service Innovation Through the E-Master Application at the East Java Provincial Personnel Board* (Vol. 1, Issue 2). <http://bkd.jatimprov.go.id>

- Audinalupita, Amalia. O. T. A. (2023). *INOVASI LAYANAN KEPEGAWAIAN TERPADU MELALUI APLIKASI SEDAKEP (SISTEM ELEKTRONIK DATA DAN KEBUTUHAN KEPEGAWAIAN) DI KANTOR KEMENTERIAN AGAMA KABUPATEN SLEMAN*.
- Klein, A., & Bhagat, P. (2016). Comparative study of technological innovativeness between individuals in the USA and India. *Review of International Business and Strategy*, 26(1), 100–117. <https://doi.org/10.1108/RIBS-09-2013-0094>
- Muluk, M. K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Banyumedia.
- Nike Helny. (2017). *INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (Studi pada Program “Jebol Anduk” di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang) SKRIPSI Diajukan untuk Menempuh Gelar Sarjana pada Fakultas Ilmu Administrasi*.
- Nindry Septya Pranita, S. R. S. (2022). *INOVASI ADMINISTRASI KEPEGAWAIAN DENGAN SISTEM APLIKASI PELAYANAN KEPEGAWAIAN (SAPK) DALAM MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE (Studi pada Badan Kepegawaian Daerah Kota Batu)*.
- Nurbadaliah, S., Rijali, S., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., Tabalong, I. A., Stadion, K., Sarabakawa, O., Pembataan, K., Pudak, K. M., Tabalong, K., & Selatan, K. (2023). *TRANSPARANSI PELAYANAN PUBLIK DI DESA KAPAR KECAMATAN MURUNG PUDAK KABUPATEN TABALONG*. 6.
- Nurdin, I. (2018). *Metodologi Penelitian Sosial*. IPDN pers.
- Septiana, D., Hayat, & Rachmatullah Putra, L. (2023). INOVASI PROGRAM ANJUNGAN DUKCAPIL MANDIRI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN. *Journal Publicuho*, 5(4), 1343–1354. <https://doi.org/10.35817/publicuho.v5i4.76>
- Simangungsong, F. (2017). *Metedologi Penelitian Pemerintahan (pertama)*. alfabeta .
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Tarigan, R., & Sadad, A. (2021). *SATU PINTU (SELAIS) DIKANTOR REGIONAL XII BADAN KEPEGAWAIAN NEGARA (BKN) PEKANBARU* (Vol. 8).
- Yollan Lokabora, M., & Fithriana, N. (2018). *INOVASI JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (JEBOL ANDUK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK*. 7(3), 64. www.publikasi.unitri.ac.id
- Zaenal, M. , & L. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.