

INOVASI JEMPUT BOLA ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN (JEBOL ANDUK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Marselus Yollan Lokabora, Noora Fithriana

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fisip, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email: marselusyollanlokabora@gmail.com

Abstract: *This study used a descriptive qualitative research method with the data sources were primary and secondary data. The data collection was gained through observation, interviews and documentation. The research instrument included the researcher himself, interview guidelines, and field notes. The technique of determining informants used a snowball sampling. While the data validity used triangulation technique and the data analysis techniques included data collection, data presentation and withdrawing conclusions / verification. The results of this study concluded that the service "Jebol Anduk", the proactive service, from the Department of Population and Civil Registration in Malang Regency has run well in supporting and improving the quality of public services. It can be seen from the service side that is in "Jebol Anduk" which was measured by using the theory of 6 (six) public service standards namely service procedures, completion time, service fees, service products, facilities and infrastructure, as well as the competence of service providers. But there are still some inhibiting factors such as the internet network that has not been maximized, the low of public awareness on the importance of population document ownership, as well as the lack of form availability from the central government for making E-KTP.*

Keywords: *public service, service quality, innovation, "Jebol Anduk"*

Abstrak : Penelitian ini menggunakan metode penelitian *deskriptif kualitatif*, sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian meliputi peneliti sendiri, pedoman wawancara, dan catatan lapangan. Teknik penentuan informan menggunakan *snowball sampling*. Keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi teknik. Teknik analisis data meliputi pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/*verifikasi*. Hasil dari penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan “**jebol anduk**” Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah berjalan dengan baik dalam menunjang dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal tersebut dapat dilihat dari sisi pelayanan yang ada 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, tetapi masih terdapat beberapa faktor penghambat seperti jaringan internet yang belum maksimal, tingkat kesadaran masyarakat akan kepentingan kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah, serta kurangnya ketersediaan blangko dari pemerintah pusat untuk pembuatan perekaman E-KTP.

Kata Kunci : pelayanan publik, kualitas pelayanan, inovasi, “**jebol anduk**”

PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang harus ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Keberhasilan pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya. Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi yang diterapkan bertujuan agar pelayanan publik lebih berkualitas dan tentunya untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik, mudah serta terjangkau bagi masyarakat.

Tujuan utama dilakukannya penelitiannya ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan, yaitu : mengetahui bagaimana “**jebol anduk**” menjadi inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang dan mengetahui apa saja faktor pendukung dan penghambat “**jebol anduk**” sebagai inovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian yaitu: 1). Pelaksanaan “**jebol anduk**” dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan sipil Kabupaten Malang. 2). Faktor pendukung dan penghambat inovasi “**jebol anduk**”.

Menurut Mukarom dan Laksana (2016:97), standar pelayanan publik merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan, meliputi hal-hal berikut :

1. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan; termasuk perincian tariff yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan; hasil dari pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana-prasarana; penyediaan sarana-prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan; harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang diperlukan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, yang beralamat di Jl. Trunojoyo No.4, Kedungpedaringan, Kepanjen, Ngadiluwih, Kedungpedaringan, Kepanjen, Malang, Jawa Timur 65163 dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. sumber data yang digunakan data primer dan data sekunder. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian meliputi peneliti sendiri, pedoman wawancara, dan catatan lapangan. Teknik penentuan informan menggunakan *snowball sampling*. Dengan informan sebagai berikut : key informan staff TU serta informan dalam penelitian adalah pegawai/staff bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, pegawai/staff bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi

Pelayanan, pegawai/staff bidang Pelayanan Pendaftaran Kependudukan dan Masyarakat Kabupaten Malang. Keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi teknik. Teknik analisis data meliputi Pengumpulan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan “Jebol Anduk” Sebagai Inovasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Percepatan layanan menjadi perhatian utama Dispendukcapil saat melayani warga Kabupaten Malang. Dispendukcapil Kabupaten Malang mengeluarkan inovasi “**Jebol Anduk**” dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang merupakan inovasi pelayanan publik untuk seluruh wilayah Kabupaten Malang dengan pengadaan bus yang disiapkan khusus untuk mempermudah masyarakat dalam mengurus keperluan dokumen kependudukan (KK, E-KTP, Akta Kelahiran dan Akta Kematian). Adapun keunggulan-keunggulan dari program “**jebol anduk**” ini adalah pelayanan dilaksanakan di daerah-daerah marjinal dengan jumlah penduduk miskin yang relatif banyak secara terjadwal, efisiensi waktu bagi masyarakat dalam kepengurusan dokumen kependudukan, dan mengurangi biaya transportasi bagi masyarakat untuk melakukan kepengurusan dokumen kependudukan.

Jumlah penduduk yang sangat banyak dan luasnya wilayah di Kabupaten Malang, mayoritas masyarakatnya tinggal di pedesaan serta jarak tempuh yang cukup jauh sehingga membutuhkan biaya yang besar untuk datang langsung ke Dispendukcapi Kabupaten Malang. Selain itu juga, sebagian besar masyarakatnya bekerja sebagai petani dan tingkat kesadaran masyarakat yang kurang akan kepentingan serta kepemilikan dokumen kependudukan karena paradigma masyarakat akan kepengurusan dokumen kependudukan yang berbelit-belit. Dari beberapa faktor tersebut, sehingga mendorong Dispendukcapil untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan melahirkan sebuah inovasi baru berupa jebol anduk yang siap untuk melayani masyarakat langsung ke kecamatan, kelurahan dan desa yang ada di Kabupaten Malang.

Pelayanan yang ada pada jebol anduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang bila dilihat dari teori standar pelayanan yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan berikut ini:

1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang berkenaan dengan bagaimana sebuah aturan yang telah ditetapkan sebelumnya sudah berhasil dijalankan ataupun diterapkan oleh pihak penyelenggara pelayanan serta menunjukkan bahwa prosedur pelayanan tersebut berjalan dengan lancar dan baik yang diselenggarakan oleh pihak instansi penyelenggara pelayanan jebol anduk maupun pihak masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Terjalinnnya kerjasama yang baik antar pihak penyelenggara pelayanan dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan serta terselenggaranya pelayanan ini juga menunjukkan bahwa prosedur pelayanan sudah sesuai dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pihak penyelenggara pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

Terkait dengan waktu penyelesaian yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanannya, mulai dari saat pengajuan persyaratan sampai dengan batas waktu penyelesaiannya. Pelayanan dokumen kependudukan dapat diselesaikan dalam jangka waktu 1 (satu) hari apabila tidak ada kendala teknis. Hal ini menunjukkan bahwa pihak instansi penyelenggara pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah memberikan batas waktu penyelesaian pelayanan yang efektif dan efisien terhadap waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat melalui pelayanan jebol anduk tersebut.

3. Biaya Pelayanan

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai pihak penyelenggara pelayanan jebol anduk sudah melakukan pelayanan dengan baik dengan memberikan pelayanan tanpa memungut biaya sepeserpun dari masyarakat (gratis).

4. Produk Pelayanan

Dengan adanya inovasi jebol anduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, produk pelayanan yang terdapat didalamnya berupa pelayanan pembuatan E-KTP, pembuatan Kartu Keluaraga, Akta Kelahiran dan Akta kematian, kecuali pembuatan Akta Pernikahan. Akta pernikahan tidak bisa diselesaikan atau diproses dalam jangka waktu 1 (satu) hari dalam pelayanan jebol anduk, dikarenakan masyarakat yang ingin menikah harus terlebih dahulu datang ke Kantor Urusan Agama (KUA) setelah itu menuju ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam produk pelayanan yang ada pada jebol anduk tersebut sudah sesuai dengan produk pelayanan yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh pihak penyelenggara jebol anduk.

5. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang, sarana dan prasarananya berupa bus pelayanan jebol anduk dimana didalamnya terdapat fasilitas yang memadai seperti komputer, printer, alat perekaman E-KTP, wifi, dan fasilitas pendukung lainnya. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana yang ada pada jebol anduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sudah cukup memadai.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

Petugas pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan jebol anduk telah menjalankan tugasnya dengan baik kepada masyarakat, yang memiliki kompetensi serta bertanggungjawab dalam menjalankan tugasnya. Masyarakat merasa bahwa petugas pemberi pelayanan sangat ramah, baik, sopan dan bertanggungjawab. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas telah menjalankan tugasnya dengan maksimal dan berkompeten serta bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dengan demikian, pelayanan yang ada pada jebol anduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang bila dilihat dari teori standar pelayanan yakni prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan, semuanya sudah berjalan dengan baik dalam menunjang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Faktor Penghambat dan Pendukung Pelaksanaan “Jebol Anduk”

Pelaksanaan pelayanan jebol anduk yang diberikan kepada masyarakat tidak serta merta berjalan dengan baik dan lancar. Terdapat pula beberapa kendala yang menghambat proses pelayanan jebol anduk tersebut. Faktor penghambat pelaksanaan jebol anduk yaitu jaringan internet yang belum maksimal, tingkat kesadaran masyarakat akan kepentingan kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah, serta kurangnya ketersediaan blangko dari pemerintah pusat untuk pembuatan perekaman E-KTP. Dari beberapa faktor penghambat yang menjadi kendala dalam proses pelaksanaan pelayanan jebol anduk, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang menjadi tidak efektif dan efisien dalam pelayanan dokumen kependudukan yang diberikan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Dalam pelaksanaan jebol anduk terdapat faktor pendukung yang dapat memudahkan atau melancarkan instansi penyelenggara untuk mengadakan kegiatan dari inovasi ini. Faktor pendukung pelaksanaan jebol anduk tersebut ialah adanya bus pelayanan yang didalamnya terdapat fasilitas yang memadai seperti komputer, alat perekaman E-KTP, printer, wifi, dan lain sebagainya yang menunjang proses pelayanan jebol anduk serta kerjasama tim penyelenggara pelayanan dan penerima layanan (masyarakat). Dilihat dari beberapa faktor pendukung tersebut dapat disimpulkan bahwa proses penyelenggara pelayanan dokumen kependudukan yang diselenggarakan dalam jebol anduk yang telah didukung dengan fasilitas yang sudah memadai dan kerjasama tim penyelenggara pelayanan dan penerima pelayan sudah berjalan dengan cukup baik.

KESIMPULAN

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: sudah berjalan dengan baik adanya kerjasama pihak **“jebol anduk”** dengan masyarakat, waktu penyelesaian: diselesaikan dalam 1 (satu) hari, biaya pelayanan: tidak dipungut sepeserpun dari masyarakat (gratis), produk pelayanan: pembuatan E-KTP, KK, AKTA KELAHIRAN dan AKTA KEMATIAN, sarana dan prasarana: bus **“jebol anduk”** serta terdapat fasilitas memadai didalamnya, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan: telah menjalankan tugasnya dengan maksimal dan berkompeten serta bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Faktor penghambat dan pendukung dalam inovasi jebol anduk dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yaitu : dari faktor penghambat yang menjadi penghambat pelaksanaan jebol anduk yaitu jaringan internet yang belum maksimal, tingkat kesadaran masyarakat akan kepentingan

kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah, serta kurangnya ketersediaan blangko dari pemerintah pusat untuk pembuatan perekaman E-KTP. Sedangkan dari faktor pendukung jebol anduk yaitu tersedianya bus pelayanan jebol anduk yang dilengkapi fasilitas yang memadai didalamnya seperti komputer, printer, wifi, alat perekaman E-KTP, dan lain sebagainya serta kerjasama tim penyelenggara pelayanan dan penerima layanan (masyarakat).

DAFTAR PUSTAKA

Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang.
<http://dispendukcapil.malangkab.go.id/> [diakses tanggal 25 April 2018]

Mukarom dan Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.