

## **INOVASI ANJUNGAN LAYANAN MANDIRI (ALM) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK**

**Bela Puspasari, Cahyo Sasmito**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi Malang

Email: belapuspasari97@gmail.com

**Abstrack:** *The Ministry is one of the forms in improving the welfare of people by the Government. The Government is attempting to minimise existing problems by making innovations in service. One of the innovations developed in Kelurahan Blimbing is innovation technology based website that is called with the <http://registra.malangkota.go.id> ALM (Independent Service Platform). This study uses qualitative methods. Using data collection techniques interviews, observation, and documentation. Data obtained in the form of primary data and secondary data. Determination of the sampling technique using a purposive sampling. After the data is retrieved, the data were analyzed through data reduction stage, the presentation of data, and the withdrawal of the conclusion. Test the validity of the data the researchers used triangulation techniques. Results of Research Innovation Platform Independent Services in improving public services in Kelurahan Blimbing diselenggarakan from late December 2017 and can already be said to succeed because there are already 4 factors influencing success organizing innovation. Supporting factors are the hallmarks of Anjunga Self-service, the quality of human resources, efficient time and infrastructure. While the internet is a network of penghambatnya factors that are not stabilan there is no specific employees as guides ALM.*

**Keywords:** *innovation; Self-service Platform; services*

**Abstrak:** Pelayanan merupakan salah satu bentuk dalam meningkatkan kesejahteraan terhadap masyarakat oleh pemerintah. Pemerintah berupaya untuk meminimalisir permasalahan yang ada dengan membuat inovasi dalam pelayanan. Salah satu inovasi yang dikembangkan di Kelurahan Blimbing adalah inovasi teknologi berbasis *website* yaitu <http://registra.malangkota.go.id> yang dinamakan dengan ALM (Anjungan Layanan Mandiri). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang diperoleh berupa data primer dan data sekunder. Teknik penentuan sampling menggunakan *purposive sampling*. Setelah data diperoleh, data dianalisis melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Menguji keabsahan data peneliti menggunakan cara triangulasi teknik. Hasil penelitian Inovasi Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Blimbing diselenggarakan mulai akhir bulan Desember 2017 dan sudah bisa dikatakan berhasil karena sudah terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan inovasi. Faktor pendukungnya adalah keunggulan dari Anjungan Layanan Mandiri, kualitas sumber daya manusia, efisien waktu dan sarana prasarana. Sedangkan faktor penghambat nya adalah jaringan internet yang tidak stabil dan tidak terdapat pegawai khusus sebagai pemandu ALM.

**Kata kunci:** Inovasi; Anjungan Layanan Mandiri; Pelayanan

### **PENDAHULUAN**

Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah bagian b, menyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Maka dari itu, pelayanan publik memiliki peranan penting sebagai salah satu tugas umum pemerintah daerah.

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan yang baik dan memuaskan masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Potret buruknya pelayanan publik seperti ketidakpastian pelayanan,

tidak adanya standar pelayanan yang jelas dan mudah dipahami membuat masyarakat enggan berhadapan dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur yang panjang dan waktu yang lama dalam proses pelayanan publik juga menjadi permasalahan publik yang sering terjadi.

Semakin majunya perkembangan zaman pemanfaatan teknologi informasi seharusnya dapat menjadi solusi dalam permasalahan pelayanan publik yang ada. Teknologi informasi dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan transparan sehingga pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien. Pelayanan publik berbasis teknologi informasi perlu diterapkan untuk mengurangi risiko terjadinya kecurangan dalam memberikan pelayanan, dan ketidakpastian mengenai waktu ataupun biaya pelayanan dan tentunya mengurangi pungutan liar yang sering terjadi. Di Kelurahan Blimbing yang dinilai sudah memanfaatkan teknologi informasi dengan baik. Salah satu inovasi yang dikembangkan di Kelurahan Blimbing untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi adalah inovasi teknologi berbasis website yaitu <http://registra.malangkota.go.id> yang dinamakan dengan ALM (Anjungan Layanan Mandiri).

Namun demikian, hal yang perlu juga diperhatikan adalah faktor penghambat dalam pelayanan, seperti yang disampaikan oleh Rohman, dkk. (2016), yaitu kualitas sumberdaya manusia Dinas Sosial, ketersediaan dana, serta sarana dan prasarana yang baik. Inovasi dalam pelayanan berbasis teknologi, kiranya juga harus memperhatikan tiga poin penting tersebut, karena tanpa kualitas SDM yang memadai, kecanggihan teknologi kurang dapat dioptimalkan. Demikian juga dengan dukungan dana dan prasarana lainnya. Ketiga harus saling mendukung agar pelayanan kepada masyarakat semakin baik.

Namun karena minimnya pengetahuan masyarakat terhadap perkembangan teknologi informasi menjadi penghambat jalannya Anjungan Layanan Mandiri, tidak adanya pegawai khusus sebagai pendamping atau pemandu Anjungan Layanan Mandiri, selain itu juga jaringan listrik dan jaringan internet menjadi kendala. Hal ini menyebabkan Anjungan Layanan Mandiri menjadi alternatif dalam pelayanan di Kelurahan Blimbing, hanya gunakan jika antrean terlalu panjang dan masyarakat yang sudah bisa menggunakannya. Berdasarkan uraian tersebut di atas peneliti tertarik ingin mengetahui dan memahami lebih jauh mengenai bagaimana kualitas penerapan pelayanan berbasis teknologi informasi ini melalui penelitian dengan judul “Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang) ”.

Berdasarkan dari judul penelitian di atas maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penyelenggaraan Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang ?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang?

Dari rumusan di atas terdapat tujuan yaitu untuk mengetahui penyelenggaraan Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang. Dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang. Serta terdapat manfaat dalam penelitian ini yaitu Manfaat Teoritis dan Manfaat Praktis.

Dalam penelitian ini menggunakan teori inovasi. Menurut Deddy Mulyadi, dkk (2018: 69) inovasi dalam administrasi publik adalah proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur pembaharuan dalam mengatur dan mengurus berbagai urusan dan kepentingan publik. Berdasarkan pemaknaan tersebut maka inovasi dalam administrasi publik

bertujuan agar mampu menjawab beragam persoalan dalam praktik tata kelola ke pemerintahan, termasuk dalam peran pemerintah untuk pelayanan yang baik dan perwujudan kinerja organisasi pemerintahan pada umumnya. Adapun Jenis Inovasi Menurut Djameludin Ancok dalam Deddy Mulyadi, dkk (2018: 70) ada delapan jenis inovasi yaitu:

1. Inovasi proses
2. Inovasi metode
3. Inovasi struktur organisasi
4. Inovasi dalam hubungan
5. Inovasi strategi
6. Inovasi pola pikir (mindset)
7. Inovasi produk
8. Inovasi pelayanan

Sedangkan menurut Robertson dalam Simon (2018: 27) jenis-jenis inovasi antara lain:

1. Inovasi Terus Menerus  
Adalah perubahan dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh dapat mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan.
2. Inovasi Terus Menerus Secara Dinamis  
Penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetap pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk itu sendiri.
3. Inovasi Terputus  
Melibatkan pengenalan suatu produk yang sepenuhnya baru dan menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka.

Produk yang baru dibuat perlu diperkenalkan agar produk tersebut diterima dan digunakan oleh masyarakat secara luas. Rogers dalam Simon (2018 : 32) mendefinisikannya sebagai proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu, dalam suatu jangka waktu tertentu diantara anggota suatu sistem sosial. Menurut Rogers dalam difusi ini terdapat 4 faktor yang menentukan keberhasilan difusi inovasi, yaitu ada empat faktor:

1. Karakteristik Inovasi (Produk)  
Sebuah produk baru mudah diterima oleh konsumen (masyarakat) jika produk tersebut mempunyai keunggulan yang relatif. Faktor produk lain berupa *compability* juga berpengaruh terhadap hasil inovasi, yaitu mampu memenuhi kebutuhan, nilai-nilai, dan keinginan konsumen secara konsisten.
2. Saluran Komunikasi  
Suatu produk baru akan menyebar pada konsumen yang di masyarakat melalui saluran komunikasi yang ada.
3. Upaya Perubahan dari Agen  
Perusahaan atau pemerintah harus mampu mengidentifikasi secara tepat opinion leader yang akan digunakan. Guna untuk mempengaruhi dan membawa konsumen atau masyarakat dalam menerima dan menggunakan produk baru (inovasi).
4. Sistem Sosial  
Pada umumnya masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan masyarakat yang berorientasi pada sistem sosial tradisional.

Selain menggunakan teori inovasi penelitian ini menggunakan teori Pelayanan Publik. Menurut Mahmudi (2015 : 219) pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam pelaksanaan pelayanan, pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Ratminto & Atik (2013 : 5) pelayanan publik merupakan seluruh bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah dari instansi yang paling rendah sampai kepada yang paling tinggi dalam semua bidangnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau organisasi agar masyarakat atau organisasi merasa terpuaskan. Adapun Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan, penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, meliputi kejelasan dalam hal:
  - a. Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan.
  - b. Pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab memberikan pelayanan dan penyesuaian persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu, merupakan pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, adalah produk layanan diterima dengan benar, sah dan tepat.
5. Keamanan, merupakan proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, yaitu pimpinan atau pejabat yang bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyesuaian persoalan/keluhan dalam pelaksanaan pelayanan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, adalah tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses, meliputi lokasi serta sarana dan pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, merupakan pemberi pelayanan bersikap disiplin, ramah, santun, dan sopan serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan yang tertib, teratur, bersih, indah, nyaman, rapi dan sehat.

Dari penjabaran di atas disimpulkan bahwa penyelenggara pelayanan harus memenuhi prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggungjawab, kelengkapan sarana prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, dan kenyamanan. Di samping itu juga harus ada Standar Pelayanan Publik, Menurut (Mahmudi, 2015: 226) Standar pelayanan adalah spesifikasi teknis

pelayanan yang dibakukan sebagai patokan dalam melakukan pelayanan. Standar pelayanan tersebut meliputi ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan dan wajib ditaati oleh pemberi pelayanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat). Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan, standar pelayanan harus meliputi:

1. Prosedur pelayanan.  
Ditetapkan standar prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk prosedur pengaduan.
2. Waktu penyelesaian.  
Standar waktu penyelesaian pelayanan yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan dan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan.  
Harus ada standar biaya/tarif pelayanan ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan.  
Produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana.  
Standar sarana dan prasarana pelayanan harus memadai yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi pemberi pelayanan.  
Standar kompetensi petugas pelayanan berdasarkan keahlian, keterampilan, pengetahuan, perilaku, dan sikap yang dibutuhkan.

Pernyataan di atas sejalan dengan pendapat yang disampaikan oleh Stella & Rohman (2019: 12) bahwa pelayanan publik yang baik dapat dilihat dan dinilai dari pelaksanaannya yang sesuai dengan Standar Operasional Pelayanan. Acuan yang dijadikan standar penilaian pelaksanaannya adalah sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 dalam PERMENPAN. Oleh karena itu, pelayanan bukan hanya dilihat dari satu sisi, melainkan dari berbagai sisi untuk memperoleh gambaran komprehensif sebagai acuan pemerintah meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian ini bersifat kualitatif. Menurut Moleong (2014 : 6), penelitian kualitatif adalah penelitian yang untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya tindakan, perilaku, persepsi, dan motivasi. fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Penyelenggaraan Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan Anjungan Layanan Mandiri (ALM).

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Blimbing yang bera amatkan di Jalan. Laksda Adi Sucipto Nomor. 153 Malang. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang didapatkan berupa data primer dan data sekunder. Teknik penentuan sampling menggunakan *purposive samping* karena dalam pengambilan sampel, peneliti menginginkan data yang lengkap dari informan yang sudah ditentukan. Informan tersebut diantaranya yaitu: Lurah Blimbing, Sekretaris Lurah, Staf Trantib yang bertugas menjadi admin Anjungan Layanan Mandiri, Staf Pelayanan Umum, dan Masyarakat sebanyak 2 orang. Instrumen di penelitian ini adalah peneliti

itu sendiri, pedoman wawancara atau interview guide, alat rekam dan alat dokumentasi. Setelah data diperoleh, data dianalisis melalui reduksi data, dilanjutkan penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2017: 270-275) menyatakan dalam menguji kredibilitas data dapat menggunakan bermacam-macam cara, diantaranya dapat menggunakan triangulasi, perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, analisis negatif, dan juga berdiskusi dengan teman sejawat. Uji kredibilitas data dalam menguji kevalidan data tersebut, maka peneliti menggunakan cara triangulasi sumber. Triangulasi sumber diartikan menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian Kelurahan Blimbing merupakan kelurahan yang terletak di wilayah Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Kelurahan Blimbing berkedudukan di Jalan Laksda Adi Sucipto Nomor 153 Malang. Kelurahan Blimbing terdiri dari 10 RW (Rukun Warga) dan 55 RT (Rukun Tetangga). Kelurahan ini dihuni oleh 10.617 jiwa yang terbagi menjadi 2.086 KK (Kepala Keluarga) yang terdiri dari laki-laki 5.298 jiwa, perempuan 5.319 jiwa. Adapun Visi Kelurahan Blimbing adalah Terwujudnya Pelayanan Publik yang Prima melalui Pelayanan yang Cepat, Akurat dan Ramah Menuju Kelurahan yang Bermartabat. Sedangkan Misi Kelurahan Blimbing sebagai berikut:

1. Mewujudkan pelayanan masyarakat yang berkualitas, transparan dan akuntabel.
2. Mewujudkan pelaksanaan pembangunan yang berbasis partisipasi masyarakat.
3. Meningkatkan pemberdayaan dan kesejahteraan masyarakat.
4. Mewujudkan keamanan lingkungan.

Dalam mewujudkan visi misi Kelurahan Blimbing membuat suatu inovasi pelayanan yaitu Anjungan Layanan Mandiri (ALM). Inovasi pelayanan berbasis teknologi yang berupa aplikasi dari E-Registra. Bentuknya, adalah sebuah perangkat mesin ATM (Anjungan Tunai Mandiri)/Automated Teller Machine). Lengkap dengan monitor dan keyboard-nya. Untuk menggunakan ALM warga harus memasukan NIK terlebih dahulu, setelah itu akan muncul beberapa opsi layanan seperti: Register KTP, Register KK, SK Kelahiran, SK Kematian, SK Pindah, Surat Keterangan Umum, Surat Kuasa, SK Keramaian, SK Usaha, dan SK Tidak Mampu. Maksud penyelenggaraan ALM adalah mengatasi keluhan masyarakat yaitu keluhan antrean pelayanan. Sedangkan tujuannya adalah meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Langkah Pengoperasian Anjungan Layanan Mandiri :

1. Klik menu setting > ketik nomor surat pengantar RT/RW > *save*.
2. Ketik Nomor NIK > *save*.
3. Print.

Anjungan Layanan Mandiri diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan. Maka berdasarkan peraturan tersebut, pemerintah di tingkat Kelurahan memiliki kewajiban untuk menerapkan pelayanan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Adapun upaya dalam penerapan pelayanan berbasis teknologi adalah sebagai berikut. Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan mengenai standar pelayanan yang harus diimplementasikan oleh penyedia layanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat, agar menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan adanya inovasi pelayanan registrasi yaitu Anjungan Layanan Mandiri.

Berdasarkan fokus penelitian yang diambil adalah Penyelenggaraan Inovasi Anjungan Layanan Mandiri Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik dan faktor pendukung dan faktor penghambat dalam meningkatkan pelayanan publik maka diperoleh hasil sebagai berikut.

1. Penyelenggaraan Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Blimbing mulai akhir bulan Desember 2017. Setelah beberapa pegawai bisa menjalankan Anjungan Layanan Mandiri Hal ini dikarenakan melihat antrean pelayanan yang begitu panjang, dan mengingat jumlah tenaga pegawai yang tidak banyak khususnya di bagian Pelayanan Umum. Dengan demikian penyelenggaraan Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik sejalan dengan Tinjauan Tentang Inovasi dalam Pelayanan Publik menurut Rogers dalam Simon (2018: 32-34). Terdapat empat faktor yang akan mempengaruhi keberhasilan inovasi yaitu:
  - a. Karakteristik inovasi (produk). Artinya sesuatu produk baru akan mudah diterima oleh konsumen (masyarakat) jika produk tersebut mempunyai keunggulan yang relatif yaitu Pertama, Anjungan Layanan Mandiri memiliki keunggulan yaitu hanya dapat diakses oleh warga Kelurahan. Dan kedua, Anjungan Layanan Mandiri berbasis database kependudukan sehingga datanya lebih akurat karena sudah tersentral dari server dispendukcapil dan datanya bersifat rahasia. Dan yang ketiga semua produk pelayanan di Kelurahan Blimbing sudah tersedia di dalam Anjungan Layanan Mandiri.
  - b. Saluran komunikasi. Inovasi akan lebih mudah menyebar pada masyarakat melalui saluran komunikasi yang ada, seperti sosialisasi pada rapat RT/RW, *website* resmi Kelurahan Blimbing, dan grup *What Sapp* Kelurahan Blimbing. Akan tetapi masih saja ada warga yang belum mengetahui cara kerja atau cara mengakses Anjungan Layanan Mandiri.
  - c. Upaya perubahan dari agen. Artinya bahwa pemerintah Kelurahan Blimbing harus mampu mengidentifikasi secara tepat *opinion leader* yang akan digunakan dan mampu mempengaruhi masyarakat (konsumen) dalam menerima dan menggunakan suatu inovasi, untuk itu Kelurahan Blimbing menggunakan sosok kepemimpinan seperti, Lurah dan staf yang lebih mengetahui mengenai Anjungan Layanan Mandiri yaitu admin Anjungan Layanan Mandiri.
  - d. Sistem sosial. Pada umumnya masyarakat modern yang lebih mudah menerima inovasi di Kelurahan Blimbing yang lebih mudah menerima Anjungan Layanan Mandiri adalah masyarakat yang sudah mengenal dan mampu mempelajari teknologi serta generasi muda.

Peneliti menunjukkan bahwa penyelenggaraan Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik sudah efektif dan efisien. Hal di karena penyelenggaraan Anjungan Layanan Mandiri ini hanya menjadi alternatif untuk pelayanan dan sudah efisien baik waktu maupun tenaga dalam proses kerja dari Anjungan Layanan Mandiri. Hasil kerja dari Anjungan Layanan Mandiri sangat cepat tidak memakan waktu yang lama setelah memilih produk layanan sesuai kebutuhan dilanjutkan dengan menekan tombol print maka langsung keluar hasilnya. Penyelenggaraan Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik sudah efektif.

2. Inovasi Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang terdapat faktor-faktor yang secara langsung maupun tidak langsung mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan tersebut, baik faktor pendukung ataupun faktor penghambat. Faktor pendukung merupakan hal-hal yang dapat membantu Inovasi Anjungan Layanan Mandiri berjalan sesuai dengan harapan, sedangkan faktor penghambat merupakan suatu hal yang dapat menghambat proses berjalannya Inovasi Anjungan Layanan Mandiri itu sendiri.
  - a. Faktor pendukung Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik adalah keunggulan dari inovasi tersebut yaitu cara mengakses Anjungan Layanan Mandiri juga sangat mudah, tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengurus surat yang diinginkan,

terdapat langkah pengoperasian di monitor Anjungan Layanan Mandiri dan banyak opsi layanan yang bisa di pilih oleh masyarakat, serta telah tersedia papan yang berisi tentang persyaratan layanan administrasi kependudukan Kelurahan Blimbing yang harus di bawa ketika melakukan pelayanan baik manual maupun menggunakan Anjungan Layanan Mandiri. Produk baru yang dibuat perlu diperkenalkan kepada masyarakat agar dapat diterima dan digunakan secara meluas untuk cara dan prasyarat sudah disosialisasikan kepada masyarakat melalui saluran komunikasi agar banyak yang mau mencoba menggunakan Anjungan Layanan Mandiri. Faktor pendukung lainnya adalah sistem sosial yaitu sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang sudah bisa mengakses Anjungan Layanan Mandiri.

- b. Sedangkan faktor penghambat nya adalah jaringan internet yang tidak stabil sehingga input data pemohon pelayanan menjadi terganggu, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mengenai cara mengakses Anjungan Layanan Mandiri, dan tidak terdapat pegawai khusus sebagai pemandu Anjungan Layanan Mandiri.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul Penyelenggaraan Inovasi Anjungan Layanan Mandiri Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik studi di Kelurahan Blimbing Kecamatan Blimbing Kota Malang, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Penyelenggaraan Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Blimbing mulai akhir bulan Desember 2017. Penyelenggaraan Anjungan Layanan Mandiri sudah bisa dikatakan berhasil efektif dan efisien karena sudah terdapat 4 faktor yang akan mempengaruhi keberhasilan penyelenggaraan inovasi. 4 faktor tersebut antara lain: Faktor Karakteristik Inovasi (Produk), Faktor Saluran Komunikasi, Faktor Upaya perubahan dari agen, dan Faktor Sistem Sosial.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat Inovasi Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik di Kelurahan Blimbing Kelurahan Blimbing dipengaruhi oleh. Faktor pendukung Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik adalah keunggulan dari inovasi tersebut yaitu cara mengakses Anjungan Layanan Mandiri juga sangat mudah, tidak membutuhkan waktu yang lama dalam mengurus surat yang diinginkan, terdapat langkah pengoperasian di monitor Anjungan Layanan Mandiri dan opsi produk layanan serta tersedia papan yang berisi persyaratan layanan administrasi kependudukan Kelurahan Blimbing. Faktor pendukung lainnya adalah sistem sosial yaitu sumber daya manusia atau petugas pelayanan yang sudah bisa mengakses Anjungan Layanan Mandiri. Sedangkan faktor penghambat Anjungan Layanan Mandiri dalam meningkatkan pelayanan publik diantaranya yaitu jaringan internet yang tidak stabil sehingga input data pemohon pelayanan menjadi terganggu, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui mengenai cara mengakses Anjungan Layanan Mandiri, dan tidak terdapat pegawai khusus sebagai pemandu Anjungan Layanan Mandiri.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Hutagalung, Simon Sumanjoyo. 2018. *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moleng, Lexy. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rodaskarya.
- Mulyadi, Deddy dkk. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.

- Prabandari, Arum. 2015. *Kualitas Pelayanan Berbasis Teknologi Informasi Studi Kasus Pelayanan Izin Gangguan (HO) Di Kantor Pelayanan Perizinan Kabupaten Sleman*. Skripsi. Tidak Diterbitkan. Fakultas Ilmu Sosial. Universitas Negeri Yogyakarta: Yogyakarta
- Ratminto dan Atik Septi Winarini. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman, Abd, Cahyo Sasmito, and Muhammad Rifa'i. "MANAJEMEN STRATEGIS SKPD DALAM UPAYA MEWUJUDKAN PELAYANAN TERBAIK DINAS SOSIAL KABUPATEN MALANG." *REFORMASI* 6, no. 2 (2016).
- Sinambela, Lijan Poltak. dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stella, M., & Rohman, A. (2019). STRATEGI PELAYANAN ADMINISTRASI E-KTP DALAM KAJIAN KEPUASAN PELAYANAN (STUDI DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG). *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 12-19.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.