

**INOVASI PELAYANAN “PECEL TEMPE MENDOAN” DALAM
KEPENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Pada Kantor Desa Senggreng Kec. Sumberpucung Kab. Malang)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik**



Di Susun Oleh:

Maria Vibriani Buju

2019210086

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2023

Inovasi Pelayanan “Pecel Tempe Mendoan” dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan(Studi Pada Desa Senggeng Kec. Sumberpucung Kab. Malang)

Maria Vibriani Buju, Willy Tri Hardianto ¹, Firman Firdausi ²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

e-mail: vibriani.2019@gmail.com

Ringkasan: Masyarakat Desa Senggeng memiliki harapan yang tinggi terhadap inovasi pelayanan Pecel Tempe Mendoan dalam pengelolaan administrasi kependudukan, oleh karena itu pemerintah harus dapat memperhatikan dan mengkoordinasikan antar pelayanan kepada masyarakat. Sebuah inovasi layanan bernama “Pecel Tempe Mendoan” hadir dalam pengelolaan administrasi kependudukan di Desa Senggeng, Kecamatan Sumberpucung, Kabupaten Malang. Sebagai pendekatan penelitian, digunakan deskriptif kualitatif. Informasi yang dikumpulkan dari sumber primer dan sekunder. memperoleh informasi melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. memilih informan melalui penggunaan snowball sampling. Pengkajian data penelitian meliputi penggunaan teknik reduksi data, penyajian temuan, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan inovasi pelayanan administrasi kependudukan pecel tempe mendoan ditinjau dari tata kelola dan inovasi, sumber ide inovasi, budaya inovasi, kapabilitas dan alat, tujuan, hasil, pendorong dan batasan. Masyarakat menyadari perlunya pengendalian populasi yang efektif dan adanya fasilitas dan infrastruktur yang sesuai, seperti komputer dan sepeda motor, membantu masyarakat dalam mengelola administrasi. Ketiadaan sumber daya manusia, lambatnya sistem layanan dalam bentuk aplikasi, kondisi internet yang tidak stabil, dan hal-hal tersebut berkontribusi pada lambatnya pendataan kependudukan.

Kata Kunci; *Inovasi, Pelayanan Publik, Kependudukan.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik yang disampaikan oleh aparatur pemerintah menjadi salah satu perhatian publik yang sering kita dengar di lapangan. Ini karena fakta bahwa proses layanan tidak mematuhi protokol yang ditetapkan. Sudah menjadi kebiasaan bahwa standar pelayanan operasional (SOP) pasti dapat ditemukan dalam setiap instansi pemerintahan. Beberapa hal yang merupakan permasalahan dari wujud nyata dari instansi yang melaksanakan roda pemerintahan yang terdiri dari berbagai persoalan.

Tindakan yang kerap kali masyarakat keluhkan terhadap proses pelayanan publik yang pertama adalah Terjadinya Diskriminasi dalam Memberikan Pelayanan. Masalah ini adalah salah satu yang sering mengganggu masyarakat. Kedua, pungutan liar (Pungli) sering muncul dalam pelayanan publik sebagai akibat dari kegiatan yang dilakukan oleh seseorang (Pelaksana Pelayanan Publik) yang meminta upah atau gaji yang tidak semestinya atau perbuatan yang tidak diberikan pedoman pelayanan kepada konsumen pelayanan. Pungli merupakan salah satu praktik yang sering menyimpang dari norma dalam memberikan pelayanan publik. Masyarakat seringkali dihadapkan pada dua pilihan dalam menerima pelayanan publik: jalur cepat dan jalur lambat (*Ombudsmen,2019*)

Dilihat dari permasalahan tersebut maka pemerintah berupaya memperbaiki sistem pelayanan publik maka pemerintah memperbolehkan untuk berinovasi dalam pelayanan. Salah satu langkah pemerintah dalam memperbaiki sistem pelayanan publik adalah dengan menerapkan sistem pelayanan publik bernama Inovasi “Pecel Tempe Mendoan”. Inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini merupakan kepanjangan dari Pelayanan Cepat Tanpa Meninggalkan Kerjoan. Dalam hal ini merupakan pemberian pelayanan publik berupa kepengurusan dokumen kependudukan. Inovasi Pelayanan Publik Pecel Tempe Mendoan ini menjelaskan tentang bagaimana pelayanan publik yang diharapkan masyarakat yakni Kecepatan dan kemudahan dalam kepengurusan, Masyarakat ingin mendapatkan pelayanan secara maksimal dan Tanpa biaya (transport, dll). Adapun tujuan dari Inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini guna memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, mempermudah masyarakat dalam mengurus pelayanan admindukcapil, Pelayanan admindukcapil berbasis rumah (jemput bola) petugas yang disiapkan pemdes akan menjemput berkas yang ada di rumah-rumah masyarakat serta menekan biaya dan waktu bagi masyarakat yang akan mengurus admindukcapil. Layanan yang ditawarkan oleh

inovasi ini ditujukan bagi mereka yang terlalu banyak bekerja atau belum mengetahui cara menangani tugas administrative (*Kompas.com,2022*)

Invasi layanan publik diperlukan untuk mempromosikan keterbukaan, efektivitas, dan efisiensi dalam layanan publik untuk menghilangkan masalah diskriminasi, pemerasan, dan ambiguitas dalam penyampaian layanan publik.

Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik “Inovasi Pelayanan yang Tidak Memadai: Kelemahan Saat Ini” karena permasalahan “Inovasi Pelayanan Pecel Tempe Mendoan Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan Studi Pada Kantor Desa Senggreng Kec. Sumber Pucung Kab. Malang”. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat memberikan dan memecahkan persoalan dengan pelayanan publik yang ada pada masyarakat umum.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti dapat merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Pecel Tempe Mendoan Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Senggreng Kecamatan Sumber Pucung Kabupaten Malang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Pecel Tempe Mendoan Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Senggreng Kecamatan Sumber Pucung Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka peneliti bertujuan dengan dilaksanakannya penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan Pecel Tempe Mendoan Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Senggreng Kecamatan Sumber Pucung Kabupaten Malang
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Pecel Tempe Mendoan Dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Desa Senggreng Kecamatan Sumber Pucung Kabupaten Malang

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Peneliti

Dengan dilaksanakannya penelitian ini peneliti berharap dapat mendalami dan memahami secara utuh tentang inovasi pelayanan publik di tengah perkembangan teknologi yang semakin pesat

2. Manfaat Akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan menunjang pengetahuan bagi peneliti lainnya yang akan meneliti pada bidang yang sama

3. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dan menjadi bahan pertimbangan bagi pelaksana pelayanan publik guna mendorong pelayanan publik yang inovatif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Bugge. Bloch Carter and, Markus M. 2018. *Public Sector Innovation From Theory to Measurement*. Structural Change and Economic Dynamics 27: 133-145.
- Dharmayanti, Listina Tri Inovasi dkk. 2020. "Jebol" Akta Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Musi Banyuasin. *PUBLIKAUMA*. Jurnal Ilmu Administrasi Publik UMA, 8 (2) (2020): 71-81
- Fitri, Siska Amelia. 2022. *Inovasi Pelayanan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan)*. Publika. Volume 10 Nomor 3, 835-850.
- Jong, De & De n Hartog. 2003. "Leadership as a determinant of innovative behavior". *A Conceptual framework*. <http://www.eim.net/pdf-ez/H200303.pdf>.
- Karimi, Dandi Syifa Al. 2022. *Inovasi Program Desa Siap Dan Lancip (Layanan Cepat, Empatik, Dan Pro Aktif) Di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik*. Publika. Volum 10 Nomor 4, 1101-1110
- Kartika, Dwi Febi. 2022. *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Adminisitrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik*. Publika. Volume 9 Nomor 5., 245-260.
- Kompas. 2022. Mengenal Inovasi "Pecel Tempe Mendoan" di Desa Senggreng Kabupaten Malang, Layanan Adminduk Langsung ke Rumah Warga. <https://surabaya.kompas.com/read/2022/08/12/211500478/mengenal-inovasi-pecel-tempe-mendoan-di-desa-senggreng-kabupaten-malang> di akses pada tanggal 29 September 2022
- Moleong, L. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ombudsman.go.id .2022 .<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--kebiasaan-memaklumi-pungli> diakses pada tanggal 24 september 2022
- Rogers EM. dan Shoemakers F. 1987. *Comunication of Inovation, Terjemahan oleh Hanafi A. Memasyarakatkan Ide-ide Baru*. Usana Offset Printing. Surabaya.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif Dan R&D*. Bandung. Alfabeta
- Suranto. 2019. *Perencanaan & Evaluasi Program Komunikasi*. Yogyakarta: Pena Pressindo.
- Suryana. 2003. *Kewirausahaan, Pedoman Praktis, Kiat Dan Proses Menuju Sukses*. Jakarta: PT Salemba Empat.

Yulianita, Reni Purnama. 2021. *Inovasi Aplikasi “Smart Desa” Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sidomuyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang*. Publika. Volume 9 Nomor 3, 227-242