

INOVASI PELAYANAN PECEL ANDOK (PELAYANAN CEPAT KELILING ADMINISTRASI DOKUMEN KEPENDUDUKAN) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MADIUN

Puri Karnia

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
purikarnia.pk@gmail.com

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
evafanida@unesa.ac.id

Abstrak

Inovasi pelayanan Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi Dokumen Kependudukan) merupakan sebuah inovasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun dalam memberikan pelayanan pengurusan semua dokumen kependudukan dan akta-akta pencatatan sipil yang dapat langsung diterbitkan ditempat dengan keliling ke setiap kelurahan dan tempat umum menggunakan sarana mobil keliling di Kota Madiun. Pelayanan ini diciptakan untuk mengatasi permasalahan pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang dirasa masih kurang maksimal. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi Dokumen Kependudukan) di Dispendukcapil Kota Madiun. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori komponen kapasitas inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) yang memiliki 5 (lima) indikator antara lain, *Innovative Culture, Leadership, Expert Knowledge, Stake Holder Engagement, Innovative Work Design*. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Analisis data yang dilakukan adalah dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun telah memenuhi lima komponen kapasitas inovasi serta dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya baik dari faktor internal maupun eksternal. Budaya inovatif telah diterapkan dalam aktivitas sehari-hari. Kepemimpinan memiliki andil yang besar dengan menempatkan diri sebagai contoh, koordinator dan motivator. Pengetahuan ahli menunjukkan bahwa penanggungjawab serta pelaksanaannya cukup mumpuni. Keterlibatan pemangku kepentingan semua mendukung tetapi terkadang pihak RT lupa untuk memberitahukan jadwal pelaksanaan dan juga terkadang masih ada trouble jaringan dari pusat. Desain kerja yang inovatif telah diterapkan dengan baik.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Pecel Andok

Abstract

The service innovation of Pecel Andok (Population Document Rapid Mobile Service) is an innovation created by the Population and Civil Registry Office of Madiun City in providing services for handling all population documents and civil registration deeds that can be directly issued in a place with circumference to each kelurahan and place public use a mobile vehicle in the City of Madiun. This service was created to overcome the problems of obtaining population documents and civil registration that were felt to be still not optimal. The purpose of this study is to describe the innovation of the service of Pecel Andok (Population Quick Document Administration Services) in Dispendukcapil, Madiun City. This type of research is descriptive with a qualitative approach. The theory used in this research is the theory of innovation capacity components according to Prof. Y. Emery et al., In *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015: 4-10) which has 5 (five) indicators including, *Innovative Culture, Leadership, Expert Knowledge, Stake Holder Engagement, Innovative Work Design*. Data collection techniques are done through interviews, observation and documentation. Data analysis was performed by data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of this study indicate that the

Department of Population and Civil Registration in Madiun City has fulfilled the five components of the capacity of innovation and the implementation has been running quite well, although there are still some obstacles in the implementation of both internal and external factors. Innovative culture has been applied in daily activities. Leadership has a big part by placing themselves as examples, coordinators and motivators. Expert knowledge shows that the person in charge and the person implementing it are quite capable. Stakeholders' involvement is all supportive but sometimes RT forget to inform the implementation schedule and sometimes there is still network trouble from the center. Innovative work designs have been implemented well.

Keyword: Public Services, Service Innovation, Pecel Andok

PENDAHULUAN

Besarnya jumlah penduduk menjadikan penyelenggara layanan dituntut untuk mampu memenuhi kebutuhan pokok masyarakat yang semakin hari menjadi lebih kompleks. Dalam pemenuhan kebutuhan ini masyarakat tentunya perlu bantuan pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik. Dikarenakan salah satu fungsi utama dari pemerintah adalah fungsi pelayanan masyarakat (*Public Services Function*) sehingga pada hakekatnya pelayanan publik merupakan tanggung jawab utama pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dari masyarakat (Warsono, 2018). Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sesuai standar pelayanan yang berlaku.

Tujuan pelayanan publik adalah mampu mencapai mutu atau kualitas pelayanan yang baik, jadi pemberian pelayanan diarahkan pada pelayanan prima yang harus mampu memberikan pelayanan sebaik mungkin agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Pelayanan dikatakan memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Masyarakat pada era sekarang ini menuntut agar pemerintah dalam memberikan pelayanan tidak berbelit-belit, cepat terselesaikan, dan mudah dijangkau. Hal tersebut seperti yang dijanjikan oleh penyelenggara layanan mengenai standar pelayanan yang merupakan kewajiban dalam peningkatan mutu pelayanan publik. Namun pada kenyataannya masyarakat masih merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat menilai kinerja pemerintah kurang baik dalam memberikan pelayanan, sehingga dapat dikatakan bahwa dalam pelaksanaannya pelayanan yang diberikan tersebut kurang efisien dan efektif. Hal ini dibuktikan dalam laporan pengaduan

masyarakat baik secara langsung maupun melalui media massa. Salah satunya yaitu pelayanan administratif, dalam hal ini pelayanan yang dimaksud yaitu pelayanan administrasi kependudukan adapun secara jelasnya yaitu sebagai berikut:

Grafik 1.1
Jumlah Laporan Masyarakat
Berdasarkan Kelompok Substansi Terlapor
Tahun 2018



Sumber: Data Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2018

Dari data di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan klasifikasi terlapor, substansi administrasi kependudukan menempati urutan terbanyak ke 5 (lima) yaitu sebanyak 325 laporan. Hal tersebut menjadi tantangan kepada penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan untuk memperbaiki citranya dengan lebih giat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Administrasi kependudukan memiliki fungsi yang penting untuk warga masyarakat yang mana administrasi kependudukan ini memberi atas hak administrasi seperti pelayanan publik dan juga perlindungan yang berkaitan dengan dokumen kependudukan tanpa tindakan intimidasi atau diskriminatif. Di pemerintahan Indonesia dapat kita ketahui banyaknya kasus maladministrasi yang masih terjadi membuat resah masyarakat, masyarakat sebagai penerima layanan publik dari pemerintah

menuntut kinerja yang professional tentunya, adanya contoh kasus maladministrasi yaitu sebagai berikut :

“Pada bulan Maret 2018, Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Bengkulu menyelesaikan 2 (dua) laporan penting terkait maladministrasi yang dialami oleh individu masyarakat. Laporan tersebut tentang pengabaian pelayanan pengurusan surat keterangan kematian dan ketidakjelasan serta intimidasi oleh oknum pejabat Dinas Dukcapil dalam pembuatan KTP elektronik”. (Sumber: <https://ombudsman.go.id>)

Banyaknya permasalahan mengenai pengurusan KTP elektronik menjadikan citra pemerintah buruk di masyarakat khususnya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, seperti yang disebutkan oleh Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri Lagat Siadari bahwa salah satu pelayanan publik yang masih buruk adalah pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mengenai pengurusan KTP elektronik, adapun pernyataannya yaitu sebagai berikut :

“Hal ini masih sering terjadi dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia yaitu masalah pengurusan KTP el, yang masih dikeluhkan masyarakat. Menurut laporan warga, keluhannya yaitu pada pencetakan KTP masih tergolong lama dan tidak jelas jangka penyelesaiannya akibat blanko KTP yang kosong atau habis”. (Sumber: <https://ombudsman.go.id>)

Pentingnya KTP tidak dapat dianggap remeh, hampir semua urusan pelayanan publik mewajibkan pemohon untuk menyertakan KTP sebagai data kependudukan yang akurat yang tidak dapat dipalsukan ataupun digandakan. Jadi KTP merupakan dokumen yang sangat penting bagi setiap individu atau masyarakat sebagai warga negara, apabila pelayanan dokumen kependudukan tersebut tergolong buruk maka tentunya masyarakat sangat merasa dirugikan. Dispendukcapil adalah perangkat pemerintah di tingkat kabupaten/kota yang mempunyai tanggung jawab dan wewenang untuk mengurus pelayanan terkait administrasi kependudukan yaitu dokumen kependudukan meliputi urusan pendaftaran penduduk seperti pencatatan biodata penduduk, pelaporan peristiwa kependudukan, penerbitan dokumen kependudukan berupa kartu identitas serta pencatatan peristiwa penting yang dialami oleh seseorang.

Banyaknya permasalahan yang dialami, pemerintah terus berupaya menekankan Dispendukcapil di seluruh Indonesia untuk berinovasi dalam meningkatkan pelayanan dan kepuasan masyarakat. Langkah tersebut juga dimaksudkan

untuk memperbaiki citra pelayanan publik di mata masyarakat sehingga secara berangsur dapat membaik. Masalah administrasi kependudukan masih kerap terjadi pada daerah-daerah di Indonesia seperti di Provinsi Jawa Timur, bahkan berdasarkan substansi laporan yang masuk terbanyak adalah substansi masalah administrasi kependudukan. Masalah administrasi kependudukan tidak hanya terjadi pada kota besar di Jawa Timur namun justru yang terbanyak adalah pada kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur. Banyaknya jumlah penduduk di Kota Madiun berpotensi memicu timbulnya masalah-masalah dalam layanan publik. Berikut merupakan data jumlah penduduk di Kota Madiun pada tahun 2018:

Tabel 1.1
Tabel Jumlah Penduduk Kota Madiun Tahun 2018

No	Kecamatan	Jumlah
1.	Taman	77.212
2.	Kartoharjo	50.945
3.	Manguharjo	48.540
	Total	176.697

Sumber: Data BPS (Badan Pusat Statistik) Kota Madiun Tahun 2018

Berdasarkan tabel jumlah penduduk di atas, total keseluruhan jumlah penduduk di Kota Madiun pada Tahun 2018 adalah 176.697 jiwa. Jumlah penduduk tersebut berkonsekuensi pada besarnya masalah pelayanan publik khususnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Madiun terkait dengan administrasi kependudukan. Sebelumnya pelayanan dokumen kependudukan di Dispendukcapil Kota Madiun dapat terbilang rumit dikarenakan memerlukan persyaratan yang banyak misalnya harus membawa surat pengantar dari RT, RW, Kelurahan, maupun Kecamatan, jadi prosesnya dapat terbilang lama sehingga dokumen tidak dapat diterbitkan langsung ditempat, mungkin hal tersebut yang membuat masyarakat malas untuk mengurus dokumen kependudukan, dan juga pelayanannya hanya terpusat di Kantor Dispendukcapil Kota Madiun yang mana hanya memberikan pelayanan pada hari dan jam kerja saja, sedangkan untuk masyarakat Kota Madiun yang memiliki aktivitas yang padat atau aktif bekerja setiap hari yang notabene adalah pekerja marginal maka tidak dapat mengurus dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil karena terkendala waktu, sehingga dengan begitu adanya hal tersebut menimbulkan permasalahan di kemudian hari karena dokumen kependudukannya tidak lengkap. Hal tersebut selaras

dengan pernyataan oleh Bapak Nono Djati Kusumo, SH, M.Hum selaku Kepala Dispendukcapil Kota Madiun yaitu sebagai berikut:

“Pecel Andok ini kan awalnya kita khususkan untuk masyarakat Kota Madiun yang bekerja mbak, dulu mengurus dokumen kependudukan kan lama, nah sehingga banyak masyarakat yang merasa mengeluh, misalnya saya ini pulang kerja pada malam sabtu terus kembali ke tempat kerja itu malam senin atau senin pagi, apa ya bisa mengurus dokumen, sedangkan datanya harus baru, seperti itu kalo kita tidak melakukan jemput bola ke masyarakat, maka orang-orang yang bekerja margin keluar kota ke Surabaya, Solo, itu selamanya juga tidak akan bisa memanfaatkan pelayanan jam dinas karena hari senin sampai jum’at dia juga kerja.” (Wawancara, 12 Februari 2020)

Banyaknya masalah yang muncul menjadikan Dispendukcapil Kota Madiun semangat untuk memperbaiki layanan publik khususnya layanan administrasi dokumen kependudukan. Adapun semangat memperbaiki layanan tersebut dibuktikan dengan membuat inovasi-inovasi pelayanan. Inovasi yang pada mulanya hanya menjadi ranah sektor bisnis dengan tujuan profit semata, saat ini telah meluas digunakan di sektor publik, atau sektor pemerintah (Asmara, 2019). Hal ini selaras dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 31 Tahun 2014 bahwa inovasi pelayanan publik merupakan pelayanan baik yang berupa gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat untuk masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Semangat berinovasi tersebut diwujudkan dalam sebuah inovasi pelayanan yang bernama Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi Dokumen Kependudukan) pada tahun 2018. Pecel Andok merupakan layanan unggulan oleh Dispendukcapil Kota Madiun dimana pelayanan ini menggunakan sarana mobil yang sudah di modifikasi untuk keliling ke setiap kelurahan dan juga di berbagai tempat umum di Kota Madiun seperti Sunday Market, Alun-Alun Kota Madiun, Lapangan Gulun, Rusunawa, Suncity, dan lain-lain dengan jadwal yang sudah ditentukan. Dalam Pelayanan Pecel Andok ini masyarakat bisa mengurus semua dokumen kependudukan seperti KK, KTP-el, Surat Pindah, KIA, dan Akta-Akta Pencatatan Sipil dan dapat diterbitkan langsung ditempat. Dispendukcapil Kota Madiun berupaya untuk memberikan pelayanan yang cepat, dekat, dan mudah dalam mengurus dokumen kependudukan pada masyarakat Kota Madiun.

Pelayanan ini dimulai pukul 08.00-12.00 WIB pada hari sabtu dan minggu. Adanya Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini diharapkan mampu memudahkan masyarakat Kota Madiun dalam mengurus semua dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil sehingga datanya selalu baru dan valid serta diharapkan dapat menjadi contoh bagi instansi maupun daerah yang lain.

Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti ingin mengetahui bagaimana inovasi pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kota Madiun, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi Dokumen Kependudukan) di Dispendukcapil Kota Madiun”**.

METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian ini adalah teori komponen kapasitas inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10). Lokasi yang digunakan untuk tempat penelitian adalah Kantor Dispendukcapil Kota Madiun, salah satu kelurahan dan tempat umum. Subjek penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini mulai dilaksanakan pada Tahun 2018, adapun tujuan dari diciptakannya Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini adalah untuk merespon keluhan masyarakat mengenai prosedur yang rumit dan waktu penyelesaian yang lama, kemudian dikarenakan pelayanan yang hanya terpusat di Kantor Dispendukcapil yang mana hanya memberikan pelayanan pada hari dan jam kerja saja, serta masyarakat Kota Madiun yang memiliki aktivitas padat atau aktif bekerja yang notabene adalah pekerja marginal tidak ada waktu untuk mengurus dokumen kependudukan karena kendala waktu. Inovasi Pecel Andok dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori komponen kapasitas inovasi yang terdiri dari 5 (lima) indikator dikemukakan oleh Prof. Y. Emery et

al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) yaitu *Innovative Culture, Leadership, Expert Knowledge, Stake Holder Engagement, Innovative Work Design* berikut penjelasannya:

1. Innovative Culture (Budaya Inovasi)

Menurut teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) budaya yang berorientasi pada inovasi adalah budaya yang berkonteks pada inovasi merupakan kombinasi dari hal kreatif, terbuka, dan menerima gagasan-gagasan baru, berani mengambil resiko, bersedia untuk mencoba atau melakukan percobaan terhadap hal terbaru, dan pola berpikir wirausaha diantara kepala, pegawai, dan juga pemegang hal penting secara eksternal. Di Dispendukcapil Kota Madiun berinovasi termasuk dalam salah satu kebijakan mutunya tepatnya pada poin ke empat yaitu berinovasi yang dapat dipertanggungjawabkan demi memenuhi harapan pelayanan tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dari masyarakat yang dinamis, sehingga berinovasi harus senantiasa dilaksanakan oleh Dispendukcapil Kota Madiun. Dengan adanya hal tersebut maka Dispendukcapil Kota Madiun juga mempunyai prinsip yaitu berusaha memberikan pelayanan yang mudah, cepat, dekat, dan ada kepastian. Penerapan prinsip tersebut dilakukan dalam aktivitas sehari-hari dalam memberikan pelayanan dokumen kependudukan kepada masyarakat. Dispendukcapil Kota Madiun setiap harinya sudah menerapkan budaya inovatif, hal tersebut diwujudkan dalam memunculkan ide-ide baru maupun perbaikan kualitas pelayanan. Dispendukcapil Kota Madiun dalam memfasilitasi budaya inovatif ini dalam aktivitas sehari-hari yaitu setiap pagi melakukan apel dimana dalam apel tersebut disampaikan apa permasalahan-permasalahan yang ada, apa hal yang baru, bagaimana perkembangan pelayanan, dan juga dilakukan rapat bersama setiap bulan sebanyak dua kali untuk membahas hal-hal tersebut. Dalam rapat tersebut mereka saling sharing antar pegawai mengenai permasalahan yang sedang dihadapinya dan antar pegawai berusaha memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan permasalahan tersebut, hal itu bisa dilakukan dengan salah satu contoh misalnya memberikan masukan ide-ide baru guna meningkatkan kualitas pelayanan Dispendukcapil Kota Madiun kepada masyarakat. dapat diartikan bahwa Dispendukcapil Kota Madiun sangatlah terbuka, antara pegawai di bidang satu dengan yang lainnya, mereka menerima solusi-solusi yang diusulkan oleh pegawai lain atau jika terdapat ide-ide baru mereka menerima dengan baik dan didiskusikan

bersama demi meningkatkan pelayanan. Oleh karena itu diciptakannya Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini adalah sebagai bentuk penerapan dari budaya inovatif tersebut dan juga untuk mengatasi permasalahan yang ada di masyarakat Kota Madiun.

Dalam pelaksanaannya Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini telah menunjukkan hasil yang positif, terbukti masyarakat merasa sangat dimudahkan dalam mengurus dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil, dan juga telah mendapatkan berbagai penghargaan dari apa yang telah diupayakannya. Tidak hanya berhenti pada Inovasi Pelayanan Pecel Andok, Dispendukcapil Kota Madiun terus berupaya menciptakan inovasi-inovasi baru lagi seperti Lempeng Gapit (Layanan Sehari Mengurus Dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Petugas Antar sampai di Tempat), dan juga Gadjah Mada (Petugas Adminduk Berkunjung ke Rumah, Masyarakat Kota Madiun Bahagia). Dari penjelasan pada pembahasan di atas dapat dilihat bahwa Dispendukcapil Kota Madiun sangat terbuka terhadap ide-ide baru dan juga berpikir kreatif inovatif dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang ada, untuk memfasilitasi budaya kerja yang inovatif tersebut pada setiap pagi Dispendukcapil Kota Madiun melakukan apel dan juga melakukan rapat sebanyak satu bulan dua kali serta berupaya untuk terus menciptakan inovasi-inovasi baru guna meningkatkan pelayanan terkait dokumen kependudukan pada masyarakat dan juga untuk mengatasi permasalahan yang lain. Oleh karena itu maka dapat disimpulkan bahwa Dispendukcapil Kota Madiun benar-benar menerapkan budaya kerja yang inovatif dalam aktivitas sehari-hari untuk memberikan pelayanan terkait dokumen kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat, terbukti bahwa apa yang telah diupayakannya mampu mendapatkan berbagai penghargaan dan masyarakat merasa sangat dimudahkan. Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini merupakan salah satu hasil dari penerapan budaya kerja yang inovatif tersebut.

2. Leadership (Kepemimpinan)

Menurut teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) kepemimpinan sangat diperlukan bagi sebuah organisasi. Suatu inovasi pada sebuah organisasi dapat dikatakan berhasil jika kepemimpinan dalam organisasi tersebut sangat mumpuni, dengan demikian kepemimpinan membutuhkan menajerial khusus dan proses berorganisasi di tingkat organisasi. Kemampuan sebuah organisasi bergantung pada pemimpin yang harus yang mampu memberikan

fasilitas perubahan dan menghasilkan manfaat dan melakukan pembagian dengan pemegang hal penting secara lingkup dalam maupun luar.

Di Dispendukcapil Kota Madiun seorang Kepala Dinas harus bisa menjadi *role model* atau contoh untuk pihak manapun seperti pada anak buah, kepada masyarakat, kepada OPD yang lainnya, baik dari segi perilaku, ucapan, maupun pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Selain sebagai *role model* atau contoh Kepala Dinas juga sebagai koordinator yang memanajemen atau mengatur seluruh kegiatan di Dispendukcapil Kota Madiun. Berkat kepemimpinan Kepala Dispendukcapil yaitu Bapak Nono Djati Kusumo, SH, M.Hum pelayanan Dispendukcapil Kota Madiun telah berhasil mendapatkan penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) pada Tahun 2019 dengan kategori Sangat Baik. Perolehan penghargaan tersebut tentunya sangat membanggakan bagi Dispendukcapil Kota Madiun, karena tentunya hal itu tidak luput dari peran seorang pemimpin, yang mampu mengkoordinir seluruh kegiatan beserta pegawai-pegawainya, yang mana dalam pelayanan Dispendukcapil Kota Madiun ini banyak menciptakan inovasi-inovasi yang ditujukan untuk mempermudah masyarakat Kota Madiun. Terkait dengan Inovasi Pelayanan Pecel Andok, inovasi ini dibentuk dan dilaksanakan saat masa kepemimpinan beliau yaitu Bapak Nono Djati Kusumo, SH, M.Hum yaitu pada tahun 2018. Dikarenakan sebelumnya belum ada inovasi-inovasi layanan seperti Pecel Andok ini maka respon dari masyarakat Kota Madiun pun sangat bagus, mereka merasa bahwa pelayanan dari Dispendukcapil Kota Madiun menjadi semakin maju. Selain sebagai koordinator Kepala Dispendukcapil Kota Madiun juga menjadi motivator untuk para pegawainya agar selalu semangat dan tidak malas dalam bekerja melayani masyarakat Kota Madiun jadi sebagai penggerak dan pendorong untuk mencapai tujuan atau impian yang ingin dicapai. Maka Kepala Dispendukcapil Kota Madiun yaitu Bapak Nono Djati Kusumo, SH, M.Hum memberikan penghargaan kepada para pegawai yang berprestasi dalam bekerja.

Berdasarkan uraian pembahasan terkait komponen kepemimpinan di Dispendukcapil Kota Madiun dapat dibuktikan bahwa Kepala Dispendukcapil Kota Madiun yaitu Bapak Nono Djati Kusumo, SH, M.Hum sangat mempunyai andil yang besar dalam keberhasilan Inovasi Pelayanan Pecel Andok maupun keberhasilan secara keseluruhan di Dispendukcapil Kota Madiun. Hal ini dapat terlihat dari upaya yang telah dilakukan oleh Kepala Dispendukcapil Kota Madiun dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi jabatannya

secara amanah dengan menempatkan diri sebagai *role model* atau contoh, koordinator, dan motivator di Dispendukcapil Kota Madiun sehingga dapat mengendalikan segala kegiatan yang ada dan dapat mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya termasuk dalam Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini.

3. Expert Knowledge (Pengetahuan Ahli)

Menurut teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) dari perspektif sumber daya, inovasi merupakan perpaduan dari sumber daya yang terbaru. Sumber daya tersebut diantaranya salah satu muncul sebagai hal penting dari lainnya, yaitu: Pengetahuan. Peningkatan guna melakukan pengumpulan, pembagian, dan penciptaan pengetahuan membuat Administrasi Publik mampu menaikkan keahlian berorganisasinya dalam perbaikan layanan dengan melakukan pengembangan layanan yang terbaru.ada atau mengembangkan layanan yang baru. Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini merupakan sebuah inovasi yang diciptakan oleh Dispendukcapil Kota Madiun untuk ditujukan kepada masyarakat Kota Madiun, yang mana masyarakatnya mempunyai aktivitas padat atau aktif bekerja setiap hari yang notabene adalah pekerja marginal maka tidak dapat mengurus dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil karena terkendala waktu. Dalam layanan tersebut melayani semua pengurusan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, oleh karena itu ahli yang dimaksud dalam hal ini adalah para ahli di semua bidang administrasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun dalam pemilihan penanggung jawab dari Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini, merupakan orang yang dipilih langsung oleh Kepala Dispendukcapil Kota Madiun yaitu Bapak Drs. Supriyono yang jabatannya sebagai Kabid. Pelayanan Pendaftaran Penduduk dikarenakan hal tersebut sudah menjadi kewajiban yang utama dalam layanan yang di butuhkan oleh masyarakat sehingga harus selalu karena Pecel Andok ini kan utamanya melayani pelayanan pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan administrasi kependudukan yang lainnya.

Selanjutnya yaitu untuk pelaksana dari Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini adalah pegawai Dispendukcapil dari semua bidang yang sudah ditunjuk langsung oleh Kepala Dispendukcapil Kota Madiun bersama penanggungjawab dengan jadwal yang sudah ditentukan. Pegawai yang melayani layanan Pecel Andok ini dilakukan secara bergilir pegawai tersebut dari semua bidang yang mana diwajibkan semua pegawai harus bisa melayani keperluan masyarakat meskipun diluar bidangnya. Hal ini dikarenakan Inovasi Pelayanan Pecel Andok

ini memberikan pelayanan semua dokumen kependudukan, sehingga dengan penerapan kewajiban seperti itu diharapkan mampu memperlancar jalannya inovasi tersebut dalam melayani masyarakat Kota Madiun. Pelaksana atau petugas dari Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini tidak mendapatkan insentif ataupun upah tambahan dari Dispendukcapil Kota Madiun sendiri, mereka sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) sudah menyadari bahwa hal tersebut memang sudah menjadi kewajiban bagi seorang pegawai negeri untuk bekerja memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat tanpa adanya upah atau honor tambahan yang diberikan.

Dispendukcapil Kota Madiun juga mengirim para pegawainya untuk mengikuti pelatihan atau diklat, hal ini dimaksudkan sebagai upaya untuk meningkatkan pengetahuan maupun keahlian dari penyelenggara layanan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Selain mengikuti pelatihan atau diklat dari luar, Dispendukcapil Kota Madiun juga mengadakan rapat rutin secara internal yang diselenggarakan oleh Bapak Kepala Dinas yaitu sebanyak satu bulan dua kali. Melalui kegiatan pelatihan atau diklat baik dari pihak eksternal maupun internal tersebut dilakukan sebagai upaya Dispendukcapil Kota Madiun yang memang ditujukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka diharapkan dengan upaya tersebut masyarakat dapat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian pembahasan terkait dengan komponen pengetahuan ahli tersebut, dapat diketahui bahwa pembentukan Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini melalui pertimbangan secara bersama-sama serta untuk penanggung jawabnya diambil dari Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk hal tersebut dikarenakan sudah menjadi kewajiban yang utama dalam layanan yang di butuhkan oleh masyarakat. Untuk pelaksanaannya pegawai dari semua bidang yang mana diwajibkan semua pegawai harus bisa melayani keperluan masyarakat meskipun diluar bidangnya yang dilakukan secara bergilir, sesuai dengan jadwal yang sudah ditentukan. Dispendukcapil Kota Madiun juga melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pegawainya melalui kegiatan pelatihan maupun rapat secara internal.

4. Stakeholder Engagement (Keterlibatan Pemangku Kepentingan)

Menurut teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) keterlibatan pemegang hal penting dari luar yang besar memberikan jaminan efektivitas atas layanan yang diberikan maka dari itu rasa percaya serta dukungan masyarakat meningkat. Adapun

pihak-pihak yang terlibat dalam Inovasi Pelayanan Pecel Andok adalah yang pertama yaitu Kecamatan atau camat dari masing-masing kecamatan di Kota Madiun yang mana hanya sebatas koordinasi saja tidak terjun langsung dalam Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini. Jadi peran kecamatan hanya membantu dalam pengerahan atau memediasi menjembatani antara kelurahan dengan Dukcapil. Untuk pihak yang selanjutnya adalah dari kelurahan, di tingkat kelurahan ini Pak Lurah bertugas sebagai penggerak untuk menginformasikan kepada warganya terkait dengan jadwal pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini di kelurahan masing-masing dan juga menyiapkan tempat jika pada hari tersebut ada jadwal layanan Pecel Andok di kelurahan tersebut. Jadi Pak Lurah memberitahukan kepada warganya melalui Pak RT, kemudian diteruskan ke Pak RW, Takmir Masjid, dan Ibu PKK. Namun terkadang masih terdapat kendala dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini, karena tidak semua masyarakat mengetahui jadwal dari adanya Pecel Andok ini sehingga membuat jumlah pengunjung yang datang itu tidak menentu. Hal tersebut dikarenakan dari pihak Pak RT lupa untuk memberitahukan kepada warganya terkait dengan jadwal layanan Pecel Andok tersebut.

Pihak yang selanjutnya adalah dari masyarakat sendiri, khususnya yaitu masyarakat Kota Madiun yang mana merupakan sebagai sasaran dari Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini yang turut serta berantusias untuk memanfaatkan dengan baik layanan Pecel Andok tersebut dalam kepentingan mereka terkait dokumen kependudukan. Hal ini dapat dilihat dari respon masyarakat Kota Madiun sendiri yang sangat senang, terbukti pada saat di Sunday Market dalam waktu 3 jam sudah melayani sebanyak 25 dokumen dan sudah terselesaikan, bahkan bisa mencapai 72 dalam sehari. Sehingga dapat menjadi bukti bahwa antusiasme masyarakat sangat baik dalam memanfaatkan Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini dengan adanya Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini dapat membuat masyarakat Kota Madiun merasa senang karena memudahkan pengurusan dokumen kependudukan mereka.

Kemudian pihak yang terlibat selanjutnya adalah dari Telkomsel, adapun pihak tersebut sangatlah memiliki peran yang penting dikarenakan Telkomsel adalah pihak yang menunjang jaringan dari Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini. Dispendukcapil Kota Madiun menggunakan alat khusus yang bernama M2M (Machine to Machine) yang menembak dari Telkomsel khusus dan tidak bisa dimasuki yang lain. Jadi jaringan tersebut dari Telkomsel langsung ke pusat, Dispendukcapil Kota Madiun yang awalnya hanya memakai wifi saja tetapi wifi juga sering mengalami trouble karena data yang

dikirim berjumlah banyak, sehingga pada akhirnya memakai jaringan M2M tersebut, yang juga dapat membantu pada saat Pelayanan Pecel Andok keliling ke daerah yang agak pelosok.

Berdasarkan uraian pembahasan terkait komponen keterlibatan pemangku kepentingan di atas, maka dapat dilihat bahwa berbagai pihak yang terlibat baik dari Kecamatan maupun Kelurahan dan masyarakat Kota Madiun sendiri serta jaringan, semua pihak-pihak yang terlibat tersebut sangat mendukung adanya Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini.

5. Innovative Work Design (Desain Kerja yang Inovatif)

Menurut teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) Dalam rangka mengembangkan penciptaan pengetahuan organisasi yang cepat, maka penting untuk mengumpulkan informasi terkini, terus memantau dan berbagi pengetahuan, mendiskusikan, merefleksikan, dan mendokumentasikan pengetahuan berkesperimen dan mensimulasikan. Infrastruktur yang sangat mudah beradaptasi, yaitu aturan yang tidak memiliki jenjang, dapat berkurang pada otoritas formal, serta dapat berkurang rutinitas kemudian acuan standar dan juga penerapan koordinasi yang tidak formal, yang sangat berharga pada hal ini. Di samping memberdayakan masyarakat, penting untuk mendesain ulang organisasi. Cara kerja yang memiliki sistematika yang baik di semua organisasi memiliki dampak pada inovasi: demikian masuk dalam perkembangan sebuah ruang dan cara yang inovatif untuk memecahkan aturan dan melakukan kerjasama antar organisasi maupun antar sektor, dan juga menciptakan jaringan yang terbaru. Semua praktik ini mungkin tidak efektif jika desain organisasi tidak fleksibel.

Dari paparan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Inovasi Pelayanan Pecel Andok merupakan suatu inovasi pelayanan yang memiliki desain kerja yang lengkap karena dapat mengurus semua dokumen kependudukan dengan mudah karena tidak membutuhkan persyaratan yang banyak, dan juga waktu penyelesaian yang cepat serta lebih dekat lagi dengan masyarakat apabila dibandingkan dengan pelayanan dokumen kependudukan yang sebelumnya. Misalnya bagi penduduk yang ingin membuat Kartu Keluarga (KK) baru cukup membawa surat nikah dan keterangan pindah alamat bagi anggota baru. Untuk KK perubahan, syaratnya hanya KK yang lama dan surat pernyataan perubahan. Kemudian selanjutnya untuk pembuatan KTP-el baru cukup membawa KK. Perubahan KTP-el dapat dilakukan dengan melampirkan KK dan surat keterangan pindah. untuk

pembuatan akta kelahiran cukup melampirkan surat keterangan lahir, buku nikah, KK, dan KTP-el. Sedangkan untuk pengajuan akta kematian cukup menggunakan surat pernyataan kematian saja. Untuk prosedur pelayanan dalam Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini di desain sedemikian rupa sehingga pelayanan yang diberikan dapat memudahkan masyarakat Kota Madiun. Sehingga dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini memiliki nilai yang lebih dibandingkan inovasi-inovasi pelayanan dokumen kependudukan yang lain.

Di era modern seperti sekarang Dispendukcapil Kota Madiun memberikan pelayanan yang mengacu pada sistem pelayanan global elektronik seperti halnya tanda tangan elektronik sehingga pimpinan ada maupun tidak ada disini pelayanan tetap berjalan dengan lancar. Dispendukcapil Kota Madiun pada era modern seperti sekarang karena mengacu pada pelayanan global elektronik maka dalam proses sosialisasi juga memanfaatkan media youtube, instagram, WhatsApp, Website, maupun televisi dengan cara mengunggah video maupun foto-foto berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Pecel Andok Dispendukcapil Kota Madiun.

Berdasarkan uraian pembahasan terkait komponen Desain kerja yang inovatif, dapat diketahui bahwa Dispendukcapil Kota Madiun telah menerapkan desain kerja yang inovatif dalam Inovasi Pelayanan Pecel Andok yang mana pelayanan tersebut di desain secara lengkap dengan melayani semua urusan dokumen kependudukan, lebih dekat dengan masyarakat, dan lebih cepat waktu penyelesaiannya, serta dilaksanakan pada hari ataupun di luar jam kerja yaitu pada hari sabtu dan minggu dengan keliling ke kelurahan-kelurahan, maupun ke tempat umum di Kota Madiun. Untuk prosedur pelaksanaannya, Pelayanan Pecel Andok ini didesain sedemikian rupa sehingga pelayanan yang diberikan dapat memudahkan masyarakat Kota Madiun. Untuk di era modern seperti sekarang Dispendukcapil Kota Madiun memberikan pelayanan yang mengacu pada sistem pelayanan global elektronik termasuk dalam Pelayanan Pecel Andok. Dispendukcapil Kota Madiun juga memanfaatkan berbagai media sosial untuk proses sosialisasi dari Inovasi Pelayanan Pecel Andok.

PENUTUP

Simpulan

Inovasi Pelayanan Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi dan Dokumen Kependudukan) di Dispendukcapil Kota Madiun merupakan sebuah inovasi pelayanan menggunakan sarana mobil yang sudah di modifikasi untuk keliling

ke setiap kelurahan dan juga di berbagai tempat umum di Kota Madiun seperti Sunday Market, Alun-Alun Kota Madiun, Lapangan Gulun, Rusunawa, Suncity, dan lain-lain dengan jadwal yang sudah ditentukan. Dalam Pelayanan Pecel Andok ini masyarakat bisa mengurus semua dokumen kependudukan seperti KK, KTP-el, Surat Pindah, KIA, dan Akta-Akta Pencatatan Sipil dan dapat diterbitkan langsung ditempat. Dispendukcapil Kota Madiun berupaya untuk memberikan pelayanan yang cepat, dekat, dan mudah dalam mengurus dokumen kependudukan pada masyarakat Kota Madiun. Pelayanan ini dimulai pukul 08.00-12.00 WIB pada hari Sabtu dan Minggu.

Berikut ini merupakan analisis tentang Inovasi Pelayanan Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi dan Dokumen Kependudukan) di Dispendukcapil Kota Madiun dengan menggunakan teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) yang mengacu pada pembahasan sebelumnya. Adapun indikator yang pertama yaitu *Innovative Culture* (Budaya Inovatif) yang menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Madiun telah menerapkan budaya kerja yang inovatif dalam aktivitas sehari-hari, misalnya sangat terbuka sangat terbuka terhadap ide-ide baru, berpikir kreatif inovatif dalam mengatasi permasalahan, serta rutin pada setiap pagi melakukan apel dan juga melakukan rapat sebanyak satu bulan dua kali. Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini merupakan salah satu hasil dari penerapan budaya kerja yang inovatif tersebut. Untuk indikator yang kedua yaitu *Leadership* (Kepemimpinan) yang menunjukkan bahwa Kepala Dispendukcapil Kota Madiun memiliki andil yang besar dalam keberhasilan Inovasi Pelayanan Pecel Andok maupun keberhasilan secara keseluruhan di Dispendukcapil Kota Madiun. Hal ini dapat terlihat dari upaya yang telah dilakukan oleh Kepala Dispendukcapil Kota Madiun dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi jabatannya secara amanah dengan menempatkan diri sebagai *role model* atau contoh, koordinator, dan motivator di Dispendukcapil Kota Madiun. Untuk indikator yang ketiga yaitu *Expert Knowledge* (Pengetahuan Ahli) yang menunjukkan bahwa pembentukan Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini melalui pertimbangan secara bersama-sama serta untuk penanggung jawabnya diambil dari Kepala Bidang Pendaftaran Penduduk, untuk pelaksanaannya pegawai dari semua bidang dan untuk meningkatkan kualitas pegawainya melalui kegiatan pelatihan maupun rapat secara internal. Untuk indikator yang keempat yaitu *Stakeholder Engagement* (Keterlibatan Pemangku Kepentingan) yang menunjukkan bahwa berbagai pihak yang

terlibat baik dari Kecamatan maupun Kelurahan dan masyarakat Kota Madiun sendiri serta jaringan, semua pihak-pihak yang terlibat tersebut sangat mendukung adanya Inovasi Pelayanan Pecel Andok ini. Untuk indikator yang kelima yaitu *Innovative Work Design* (Desain Kerja yang Inovatif) yang menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kota Madiun telah menerapkan desain kerja yang inovatif dalam Inovasi Pelayanan Pecel Andok yang mana pelayanan tersebut di desain secara lengkap dengan melayani semua dokumen kependudukan, lebih dekat, dan lebih cepat, serta dilaksanakan pada hari libur. Untuk prosedurnya sangat mudah, dan juga mengacu pada sistem pelayanan global elektronik.

Dari penjelasan mengenai Inovasi Pelayanan Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi dan Dokumen Kependudukan) menggunakan teori Komponen Kapasitas Inovasi menurut Prof. Y. Emery et al., dalam *Trends And Challenges Towards Innovative Public Services* (2015:4-10) di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Inovasi Pecel Andok ini telah cukup mampu menjawab permasalahan terkait pengurusan dokumen kependudukan maupun pencatatan sipil masyarakat Kota Madiun. Namun meskipun telah berjalan dengan cukup baik, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Adapun hambatan yang pertama adalah masalah trouble jaringan dari pusat, dan juga terkadang pihak RT tidak memberitahukan ke warganya terkait adanya jadwal kunjungan pada kelurahan mereka masing-masing.

Saran

Berdasarkan uraian hasil penelitian, maka peneliti mempunyai beberapa saran yang dapat berguna untuk peningkatan pelayanan di Dispendukcapil Kota Madiun khususnya untuk Inovasi Pelayanan Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi dan Dokumen Kependudukan) sehingga kedepannya bisa lebih baik lagi. Adapun saran tersebut di antara lain adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan terkait dengan permasalahan trouble jaringan, pada Pelayanan Pecel Andok ini perlu ditambahkan jaringan tambahan lagi yang dapat terkoneksi langsung ke pusat dan tidak menimbulkan hambatan sehingga pelaksanaan pelayanan tetap berjalan dengan lancar.
2. Diharapkan Dispendukcapil Kota Madiun mengadakan penambahan papan informasi yang menunjukkan bahwa berkas persyaratan pengurusan dokumen kependudukan yang di bawa harus terlebih dulu dikumpulkan di depan sehingga akan diproses sesuai dengan urutan pengumpulan berkas tersebut.
3. Perlu mengadakan sosialisasi atau pendekatan yang lebih dalam kepada masyarakat Kota

Madiun secara langsung terkait Inovasi Pelayanan Pecel Andok meliputi jadwal-jadwal pelaksanaan, kemudian memberitahukan bahwa dalam pelayanan tersebut semua keluhan bisa datang untuk mengurus jadi bukan dikhususkan untuk melayani keluhan yang di datangi saja.

4. Diharapkan Dispendukcapil Kota Madiun agar dapat mengetahui bagaimana perkembangan Inovasi Pelayanan Pecel Andok tersebut maka perlu menyediakan wadah untuk masyarakat agar dapat menyampaikan kritik dan saran khusus untuk Inovasi Pelayanan Pecel Andok tersebut.
5. Dispendukcapil Kota Madiun harus senantiasa berusaha meningkatkan pelayanan Pecel Andok yang selama ini sudah berjalan cukup baik agar masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan yaitu dengan lebih sering melakukan kunjungan ke setiap keluhan misalkan satu bulan satu kali.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini, diantaranya:

1. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing.
3. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si. selaku dosen penguji.
4. Dr. Suci Megawati, S.IP., M.Si. dan Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. Yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
5. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Antarajatim. 2018. Dispendukcapil Kota Madiun Berikan Layanan Unggulan Adminduk. <https://jatim.antaranews.com/berita/249823/dispdukcapil-kota-madiun-berikan-layanan-unggulan-adminduk> Diakses 19 September 2019

Asmara, Anugerah Yuka. 2019. *Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Inovasi Sektor Publik*. JPSI (during), Vol. 3, No. 2, Mei Tahun 2019: 57-67. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi>

Badan Pusat Statistik. 2018. Jumlah Penduduk Kota Madiun Tahun 2018. <https://madiunkota.bps.go.id/> Diakses pada tanggal 12 November 2019

Emery, et al. 2015. *Trends and Challenges Towards Innovative Public Services*. Volume 65. Page: 4-10

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 31 Tahun 2014

Madiuntoday. 2018. Urus Dokumen Kependudukan Kini Lebih Mudah Tanpa Surat Pengantar. <http://madiuntoday.id/2018/12/05/urus-dokumen-kependudukan-kini-lebih-mudah-tanpa-surat-pengantar/> Diakses pada tanggal 11 November 2019

Moleong, j, Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya

Ombudsman. 2018. Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Sunstansi Terlapor Tahun 2018. <https://ombudsman.go.id/produk?c=19> Diakses 17 September 2019

Ombudsman. 2018. Tiga Pelayanan Publik Masih Buruk. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--tiga-pelayanan-publik-masih-buruk> Diakses 17 Oktober 2019

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 120 Tahun 2017 Tentang Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota

Sujarweni, Wiratna, 2014. *Metode Penelitian*, Yogyakarta: Pustaka Bagus Press

Sugiono, 2013. *Metode Penelitian Kombinasi*, Bandung: Alfabeta

Sugiono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta

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

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan

Warsono, Hardi. 2018. *Inovasi Layanan Mpospay Dan Free Pick Up Pos Indonesia Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan*. JPSI (during), Vol. 2, No. 2, Mei Tahun 2018: 44-50. <https://journal.unesa.ac.id/index.php/jpsi>