

## **EFISIENSI INOVASI LAYANAN DALAM PROGRAM JEBOL ANDUK (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang)**

**Radhika Nur Oktavia<sup>1</sup>, Afifuddin<sup>2</sup>, Hirshi Anadza<sup>3</sup>**

*Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang,  
Jl. MT Haryono 193 Malang, 65144, Indonesia  
E-mail: [radhikanuro@gmail.com](mailto:radhikanuro@gmail.com)*

### **ABSTRAK**

*Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang harus ditingkatkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelaksanaan Jebol Anduk akan berkunjung ke desa-desa dan melakukan layanan pengurusan surat kependudukan. Sehingga, warga tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Layanan ini cukup efektif dan diminati masyarakat. Pelaksanaan Jebol Anduk sejak tahun 2018, pihaknya sudah melayani ribuan surat kependudukan program Jebol Anduk ini digelar tiap seminggu sekali, khususnya wilayah-wilayah yang letak geografisnya jauh dari pusat pelayanan. Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan diterapkan untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen ditempuh untuk bisa sampai ke pusat pelayanan mengingat luasnya wilayah Kabupaten Malang. faktor penghambat dari program jebol anduk salah satunya adalah keterbatasan fasilitas, sarana dan prasarana kendala yang dihadapi ialah jaringan yang belum maksimal kurangnya tingkat kesadaran masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan dalam pelayanan dokumen kependudukan terhadap pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.*

**Kata Kunci:** Efisiensi, Inovasi, Pelayanan Publik, Jebol Anduk

### **Pendahuluan**

Jemput Bola Administrasi Kependudukan atau disingkat Jebol Anduk merupakan program yang dilaksanakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, sangat direspon masyarakat. Pelayanan Jebol Anduk dimana masyarakat bisa memanfaatkan layanan tersebut untuk mendapatkan dokumen administrasi kependudukan tanpa harus datang ke kantor Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil, pemberian layanan kepada masyarakat terkait administrasi kependudukan seperti pelayanan Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran dan Akta Kematian dilakukan di kelurahan. Kalau di Kabupaten dilakukan di kantor desa dan kantor kecamatan. Dengan begitu masyarakat akan menghemat waktu dan biaya. (jawaPos.com)

Pelaksanaan Jebol Anduk akan berkunjung ke desa-desa dan melakukan layanan pengurusan surat kependudukan. Sehingga, warga tidak perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Layanan ini cukup efektif dan diminati masyarakat. Pelaksanaan Jebol Anduk sejak tahun 2018, pihaknya sudah melayani ribuan surat kependudukan (JawaPos.com) program Jebol Anduk ini digelar tiap seminggu sekali, khususnya wilayah-

wilayah yang letak geografisnya jauh dari pusat pelayanan. Program Jemput Bola Administrasi Kependudukan diterapkan untuk menjangkau masyarakat yang belum mempunyai dokumen kependudukan dan kesulitan untuk mengakses pelayanan. Sulitnya mengakses pelayanan administrasi kependudukan dikarenakan jauhnya jarak yang harus ditempuh untuk bisa sampai ke pusat pelayanan mengingat luasnya wilayah Kabupaten Malang.

Target utama dari program Jebol Anduk adalah masyarakat Kabupaten Malang bisa mendapatkan semua dokumen kependudukan dengan cara yang mudah, waktu yang cepat dan biaya yang murah. Jebol Anduk dilakukan agar masyarakat Kabupaten Malang bisa mendapatkan dokumen. Dengan begitu masyarakat tidak perlu lagi meluangkan banyak waktu, tenaga dan biaya transportasi untuk datang ke kantor Dispendukcapil guna mengurus dokumen kependudukan.

Dalam metode pelaksanaan Jebol Anduk diawali dengan petugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang datang ke desa-desa sesuai dengan tanggal yang sudah ditentukan, kemudian mereka datang untuk memberikan

pelayanan berupa mengurus dokumen-dokumen administrasi biasanya pelayanan tersebut di Kantor desa. Setelah itu masyarakat datang sesuai dengan kepentingan mereka masing-masing.

Kabupaten Malang merupakan salah satu daerah di Indonesia yang memiliki terluas kedua di Jawa Timur yaitu mencapai 3.534,86 km<sup>2</sup> dengan jumlah penduduk sebesar +2.935.138 jiwa (data tahun 2019) yang tersebar di 33 kecamatan, 378 desa dan 12 Kelurahan dengan kondisi geografis yang ada di Kabupaten Malang tersebut masyarakat yang berdomisili jauh dari pusat pelayanan akan merasa sangat kesulitan bahkan lebih cenderung tidak peduli terhadap pengurusan administrasi kependudukan. Program Jebol Anduk menjadi solusi untuk masyarakat Kabupaten Malang yang bertempat tinggal jauh dari pusat layanan administrasi kependudukan.

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.

#### **Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Efisiensi Inovasi layanan Program Jebol Anduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?
2. Apa Saja Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Efisiensi Inovasi layanan Program Jebol Anduk Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang?

#### **Tinjauan Pustaka**

##### **Inovasi**

Inovasi kebijakan dilakukan dalam rangka efisiensi kinerja organisasi. Organisasi publik melakukan efisiensi untuk peningkatan nilai dan

kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, sedangkan sektor swasta menggunakan efisiensi sebagai kesempatan untuk berkompetisi di pasar guna memperoleh laba yang lebih besar (Hartley, 2005; Nurmandi, 2006). Inovasi pada sektor swasta dapat dilihat dari perkembangan perusahaan seiring dengan perubahan pasar. Berbeda hal, birokrasi cenderung kaku dan kurang dapat beradaptasi dengan perubahan dalam masyarakat.

Kondisi ini mengakibatkan birokrasi bergerak cenderung lamban dan kurang inovatif. Karakter tersebut mempengaruhi kinerja aparat birokrasi dan buruknya kualitas pelayanan publik. United Nations Departement of Economic And Social Affairs (2006) memberikan analisis tentang inovasi sebagai bagian dari revitalisasi administrasi publik, adanya Inovasi dan eksperimen di pemerintah pusat dan daerah khususnya di bidang pelayanan dan pada saat ini berlangsung di berbagai penjuru dunia sebagai bagian dari upaya pemerintah untuk merevitalisasi administrasi publik.

#### **Implementasi Kebijakan Jebol Anduk**

Jebol Anduk merupakan implementasi kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Malang. Dengan adanya implementasi kebijakan ini, bertujuan untuk peningkatan kualitas pelayanan dalam penyelenggara pelayanan publik dalam mencari dan menciptakan perubahan pola pelayanan lebih efektif dan efisien. Sehingga penyelenggara pelayanan publik berlomba-lomba untuk menciptakan pelayanan yang inovatif, dapat menginspirasi, dapat dijadikan contoh oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya. Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, maka Dinas Dukcapil Kabupaten Malang kembali lebih gencar melaksanakan rekam atau pembuatan kartu tanda penduduk elektronik.

Hal ini bertujuan untuk menuntaskan perekaman bagi Penduduk wajib KTP. Kebijakan Publik pada kenyataan ini tidak hanya dibuat saja atau direncanakan saja namun juga ada implementasi yang kemudian program dari kebijakan itu bisa berjalan dengan kelola yang baik dan seharusnya. Menurut Bakrie dalam bukunya Hayat (2018:17) mengungkapkan bahwa kebijakan publik adalah keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan yang secara langsung mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumber daya alam, finansial, dan manusia untuk kepentingan masyarakat, publik maupun warga negara.

Sedangkan menurut Rian Nugroho sebagaimana dikutip Taufiqurokhman (2014) menyebutkan bahwa kebijakan publik dalam praktik ketatanegaraan dan pemerintahan pada dasarnya terbagi dalam tiga prinsip, yaitu bagaimana merumuskan kebijakan publik, bagaimana kebijakan publik tersebut diimplementasikan, bagaimana kebijakan publik tersebut dievaluasi. Ini membuktikan bahwasannya implementasi juga sangat penting untuk faktor utama pendukung berhasilnya suatu kebijakan publik. Sistem Implementasi pada kebijakan publik merupakan tahap dimana setelah dirancang dengan teliti dan diuji coba kemudian diterapkan dengan perhitungan untuk bisa digunakan mewujudkan atau mengatasi permasalahan.

Implementasi kebijakan merupakan salah satu tindakan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya pengambilan keputusan. Implementasi kebijakan adalah tahapan penting dalam realisasi kebijakan publik secara komprehensif. Menurut Mulyadi (2015:26), implementasi suatu kebijakan pada dasarnya adalah suatu perubahan atau transformasi yang bersifat multiorganisasi, dimana perubahan yang diterapkan melalui strategi implementasi kebijakan ini mengaitkan berbagai lapisan masyarakat.

Kemudian menurut Mazmanian dan Sebastier (Waluyo, 2007:50), bahwa peran penting dari analisis implementasi kebijakan publik, adalah mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formal pada keseluruhan proses implementasi antara lain meliputi:

- a. Mudah tidaknya masalah yang akan digarap dikendalikan.
- b. Kemampuan keputusan kebijakan untuk menstrukturkan secara tepat proses implementasi.
- c. Pengaruh langsung berbagai variabel politik terhadap keseimbangan dukungan bagi tujuan yang termuat dalam keputusan kebijakan tersebut.

Selanjutnya menurut Nugroho (2014:657) menyatakan bahwa, implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Jadi, dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif. Pada sistem implementasi jika dilakukan dengan cara yang kurang maksimal akan menyebabkan kegagalan pada kebijakan, banyak yang harus diperhatikan ketika pada tahap implementasi.

#### **Evisiensi Layanan Jebol Anduk**

Efisiensi merupakan hasil perbandingan antara output fisik dan input fisik. Semakin tinggi rasio output terhadap input maka semakin tinggi tingkat efisiensi yang dicapai. Efisiensi juga dapat dijelaskan sebagai pencapaian output maksimum dari penggunaan sumber daya tertentu. Jika output yang dihasilkan lebih besar daripada sumber daya yang digunakan maka semakin tinggi pula efisiensi yang dicapai. Kinerja efisiensi diukur dengan membandingkan antara output yang dihasilkan dengan input yang dipergunakan. Pada suatu instansi pemerintahan, efisiensi sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Karena dengan adanya berbagai perkembangan, proses pelayanan dapat diukur dengan sebelum dan sesudah adanya suatu penerapan sistem yang terpadu agar suatu pelayanan dapat dikatakan efisien.

Pengukuran efisiensi dalam pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai suatu usaha untuk mencapai tujuan dengan menggunakan berbagai inovasi dalam waktu yang relatif singkat, murah, serta mudah diakses oleh semua kalangan masyarakat. Efisiensi mencerminkan perbandingan antara input (masukan) dengan output (keluaran). Oleh karena itu, efisiensi sering dikaitkan dengan kinerja suatu organisasi. Dalam penelitian ini membahas mengenai efisiensi dalam instansi pemerintahan sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik. Menurut The Liang Gie dan Miftah Thoha (1978:8-9) dalam Syamsi (2004:4) efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu hasil dengan usahanya. Dari pengertian efisiensi terdapat input dan output, adapun perbandingan yang dapat dilihat dari dua aspek yaitu sebagai berikut :

- a. Hasil: Suatu kegiatan dapat disebut efisien, jika usaha memberikan hasil yang maksimum. Maksimum dari jenis mutu (kualitas) maupun jumlah satuan hasil itu.
- b. Usaha: Usaha kegiatan dapat dikatakan efisien, jika suatu hasil tertentu tercapai dengan usaha yang minimum. Hal ini mencakup lima unsur : pikiran, tenaga, jasmani, waktu, ruang, dan benda (termasuk uang).

Dari pemaparan diatas dapat diketahui bahwa efisiensi adalah suatu kondisi dimana perbandingan yang paling baik dan ideal antara input dan output yang dihasilkan oleh suatu sistem. Input yang dijadikan aspek tolak ukur berupa pikiran, jasmani, waktu, ruang, benda serta biaya. Sedangkan output yang menjadi tolak ukur adalah kualitas dan kuantitas hasil atau produk suatu sistem. Tingkat efisiensi tidak dapat dibandingkan secara universal pada instansi atau perusahaan, karena setiap sistem dalam instansi atau perusahaan tidak selalu memiliki kemampuan yang sama. Kemampuan tersebut antara lain adalah

kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM), dana, fasilitas, dan lain-lain. Oleh karena itu kemampuan tersebut juga dipertimbangkan dalam pengukuran tingkat efisiensi.

## **Pembahasan**

Pada hasil penelitian diatas, ditemukan bahwa efisiensi inovasi layanan jebol anduk menggunakan teori The Liang Gie dan Miftah Thoha (1978:8-9) dalam Syamsi (2004:4) efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu hasil dengan usahanya. Dari pengertian efisiensi terdapat input dan output, adapun perbandingan yang dapat dilihat dari dua aspek tersebut.

### **a. Hasil**

Suatu kegiatan dapat disebut efisien, jika usaha memberikan hasil yang maksimum. Maka output dari jebol anduk tersebut sudah dikatakan maksimal karena masyarakat yang ada di desa menjadi mudah untuk mengurus berkas administrasi kependudukan sehingga tidak ada masyarakat yang tertinggal dalam pengurusan data kependudukan. Dan juga perangkat desa ikut serta dalam pelaksanaan jebol anduk dengan cara mensosialisasikan pelaksanaan jebol anduk. Dalam hal tersebut menjadi cukup efisien terhadap waktu. Sehingga output atau hasil yang sudah dicapai sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh instansi.

### **b. Usaha**

Usaha kegiatan dapat dikatakan efisien, jika suatu hasil tertentu tercapai dengan usaha yang minimum. Hal ini mencakup lima unsur:

#### **1) Pikiran**

Dari inovasi layanan jebol anduk, pikiran yang menjadi hal paling utama dalam setiap langkah yang akan dilaksanakan, dalam hal ini khususnya pemikiran membuat suatu program atau inovasi. Seperti yang disampaikan oleh Buk Nur bahwa “sasaran dokumen kependudukan Kegiatan diawali dengan pengumpulan data kependudukan yang mengalami perubahan yakni dengan kriteria, Penambahan anggota keluarga (kelahiran), Pindah /datang, Pengurangan anggota keluarga ( meninggal dunia atau pindah domisili), Perubahan data (nama, status, agama, tempat tgl lahir, jenis kelamin, domisili dll)”. (wawancara pada tanggal 6 mei 2021). Jadi Kabupaten Malang yang menjadikan sebuah program jebol anduk ini untuk peningkatan kualitas

pelayanan publik di Kabupaten Malang, khususnya pada bidang pemanfaatan data dan inovasi.

#### **2) Tenaga**

Dari segi tenaga, pastinya selalu banyak melibatkan tenaga yang profesional pelayanan program jebol anduk. Karena kinerja pegawai tidak hanya sebagai admin saja, tetapi juga menyalurkan pemikiran mengenai peningkatan kualitas pelayanan, memperbaiki sarana dan prasarana yang kurang. Seperti yang disampaikan oleh Buk Nur: ”kalau dari segi tenaga ya pegawai kita tiap bulan itu ada shiftnya gitu mbak untuk melayani masyarakat jadi masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor, cukup kita datang ke kantor desa untuk melayani langsung dengan masyarakat.” (wawancara pada 6 Mei 2021)

#### **3) Jasmani**

Jasmani adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan tubuh. Sebenarnya hampir sama dengan tenaga dan juga merupakan hal yang penting dalam usaha efisiensi. Karena tubuh sebagai penggerak dan sebagai sumber pemikiran. Jika tubuh sehat, maka dapat menjalankan tugas dengan baik.

#### **4) Waktu dan ruang**

Dalam efisiensi, waktu dan ruang yang menjadi tolak ukur kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Karena untuk mempersingkat waktu proses pelayanan publik diungkapkan oleh Bapak Suyanto menyatakan bahwa: “dengan sistem jemput bola, masyarakat tidak perlu datang ke kantor tetapi sudah dapat mengakses jebol anduk via website kalau dalam situasi pandemi. Tetapi, kalau tidak masa pandemi kita langsung terjun ke beberapa masyarakat jadi mempermudah masyarakat dalam pengurusan, namun ada beberapa masyarakat yang belum tanggap dengan jebol anduk”. (wawancara pada tanggal 6 mei 2021). Hal tersebut dinilai belum efisien karena beberapa masyarakat kurang tanggap akan hal jemput bola dikarenakan kurangnya partisipasi antara lain masyarakat lansia (lanjut usia).

#### **5) Benda**

Untuk benda masih belum efisien, karena berbasis manual masih membutuhkan file berkas dan lain-lain. Hanya saja yang

menjadi kendala itu sinyal, listrik di plosok plosok sulit. Tetapi pencapaian sudah maksimal sudah sesuai dengan target.

**Tabel 4.4 tingkat perbandingan program jebol anduk**

| Tingkat perbandingan | Hasil | Usaha |
|----------------------|-------|-------|
| Pikiran              | ✓     | ✓     |
| Tenaga               | ✓     | ✓     |
| Jasmani              |       | ✓     |
| Waktu dan Ruang      | ✓     |       |
| Benda                |       | ✓     |

Sumber: data yang diolah peneliti 2021

Dari tabel 4.4 di atas, dapat dilihat bahwa usaha lebih maksimal dari pada hasilnya. Dari pembahasan mengenai efisiensi layanan jebol anduk dapat ditarik kesimpulan bahwa jebol anduk dari output atau hasil dapat disebut cukup efisien. Karena dengan menerapkan implementasi kebijakantelah dinilai menyederhanakan sistem layanan bagi masyarakat, sehingga lebih mudah untuk untuk melayani masyarakat. Dari usaha telah mencapai 4 unsur yaitu pikiran, tenaga, jasmani, serta benda.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan di atas, penulis dapat menarik kesimpulan yaitu:

1. Pertama, Mengenai Efisiensi Layanan Jebol Anduk Di Kabupaten Malang dapat dinilai cukup efisien karena bagi instansi pengelolaan dan proses pelayanan bisa lebih cepat, dan akurat jika sinyal dan listrik mendukung. Sedangkan bagi masyarakat, dapat mempersingkat dan mempermudah proses layanan administrasi kependudukan. Sehingga jebol anduk dinilai cukup efisien, karena memberikan feedback antara instansi sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.

2. Kedua, efisiensi layanan jebol anduk tentunya membutuhkan berbagai faktor pendukung dalam menerapkan, salah satunya adalah pengembangan tim kerja dan pengembangan jaringan inovasi. Ini membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual dalam terlaksananya inovasi pelayanan administrasi kependudukan dan jaringan inovasi dilakukan dengan kerjasama dan semua elemen untuk membantu sosialisasi terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan untuk mendukung keberhasilan.

## Daftar Pustaka

- Boediono, B.2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta
- Hayat. (2018). *kebijakan Publik*. Malang: Intrans Publishing.
- Hayat (2017). *Manajemen pelayanan Publik*. Rajak Ravindo Persada. Jakarta.
- Mardiasmo, Akuntansi Sektor Publik, CV Andi Offset, Yogyakarta, 2009, hlm. 133.
- Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Widodo Tri Utomo, 2016. *Inovasi sebagai keniscayaan baru dalam Ilmu dan Praktek Administrasi Publik di Indonesia*, Laskar Inovasi Deputi Inovasi Administrasi Negara, Jakarta.
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 tahun 2016 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 9 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional.
- Department of Economic And Social Affairs, 2006. *Innovation in Governance and PublicAdministration : Replicating what works*, United Nations, New York