

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Adopsi inovasi dapat diartikan sebuah proses yang melibatkan perubahan mental dan sikap yang dimiliki seseorang, yang mencakup aspek pengetahuan (kognitif), pola pikir (afektif), serta keterampilan (psikomotor). Proses ini dimulai saat seseorang menyadari adanya inovasi, dilanjutkan dengan pengambilan keputusan, hingga akhirnya mereka mengadopsi inovasi tersebut setelah menerima dan memahami informasi yang ada (Lestari, 2022). Berdasarkan adopsi inovasi yang telah dijelaskan, adopsi inovasi sebuah pengetahuan, pola pikir dan keterampilan seseorang atau individu untuk berfikir serta mengambil keputusan lalu ia mengadopsi setelah ia menerima adopsi tersebut. Adopsi inovasi dapat di definisikan secara sederhana bahwa adopsi inovasi merupakan keputusan yang diambil untuk memanfaatkan atau menggunakan inovasi sedangkan penolakan adopsi tidak menggunakan sebuah inovasi. Everett M. Rogers dalam bukunya yang berjudul *Diffusion Of Innovation Third Edition* bahwa adopsi inovasi ialah suatu proses mental serta perubahan perubahan perilaku yang dialami oleh individu maupun oleh kelompok ketika mereka menerima atau menolak ide, gagasan, pengetahuan, teknologi maupun penemuan baru. Proses ini terjadi menjadi lima tahapan. Dengan demikian, adopsi inovasi dapat dipahami sebagai proses pengambilan keputusan terkait inovasi tersebut (Lestari, 2022).

Dalam definisi adopsi inovasi dilakukan sebagai pengambilan sebuah keputusan yang mana individu telah memiliki pengetahuan/ ide lalu ia mengimplementasikan menggunakan atau menolak ide baru tersebut. Terdapat model yang dirumuskan Rogers dalam tahapan-tahapan pengadopsian suatu inovasi yang dibagi menjadi lima langkah proses adopsi inovasi :

1. Pengetahuan, pemahaman dari individu terhadap fungsi dan keuntungan dalam inovasi
2. Persuasi, individu mempercayai suatu inovasi atau mulai mencari informasi terhadap inovasi tersebut.
3. Keputusan, kegiatan yang dilakukan oleh individu yang mengarah untuk mengadopsi atau menolak sebuah inovasi
4. Implementasi, menempatkan atau penerapan suatu inovasi untuk digunakan
5. Konfirmasi, penguatan keputusan inovasi yang telah dibuat oleh individu untuk membalikkan sebuah pesan yang saling bertentangan dengan hal tersebut.

Pelayanan publik menurut (Sholihah, 2022) sebagai salah satu hal yang ada dalam pemerintahan, pelayanan publik sebagai pemberi jasa atau layanan pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan yang ada di masyarakat dengan secara gratis maupun dengan pembiayaan. Pelayanan publik juga sebagai aspek untuk sarana interaksi pemerintah dengan masyarakat dengan bentuk pemberian layanan pada publik. Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pada masyarakat yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, secara umum, pelayanan publik dapat diartikan sebagai kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk memberikan layanan kepada masyarakat demi memenuhi kebutuhan mereka.

Pelayanan publik “Pecel Tempe Mendoan” ini termasuk pada pelayanan publik yang digolongkan pada jenis pelayanan publik administrasi kepada masyarakat. Pelayanan Cepat Tanpa Meninggalkan Kerjoan atau dengan istilah “Pecel Tempe Mendoan” yang berupa pelayanan administrasi yang berupa pelayanan Surat Pindah, Pelayanan KIA, Pelayanan Akta Kelahiran dan Pelayanan

Akta Kematian. Inovasi ini sebagai bentuk inovasi Desa Senggreng sebagaimana yang telah diputuskan oleh Kepala Desa Senggreng Tahun 2022. Adanya inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini sebagai salah satu inovasi desa untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Bahwasanya sebelum adanya “Pecel Tempe Mendoan” ini masyarakat tidak tertib dalam hal administrasi kependudukan mereka, sehingga mereka enggan untuk mengurus administrasinya karena tidak ada waktu untuk datang ke kantor secara langsung atau kesibukan mereka bekerja pada jam pelayanan kantor setelah pulang bekerja kantor pelayanan sudah tutup. Hal tersebut yang menjadi faktor utama adanya inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini. Sebagaimana yang telah diungkapkan oleh petugas pelayanan Desa Senggreng bahwa :

“adanya inovasi ini awalnya masyarakat tidak tertib administrasinya karena mereka merasa pelayanannya berbelit-belit dan rata-rata sebagian dari masyarakat bekerja jadi tidak sempat untuk mengurus berkas kependudukan mereka” (wawancara dengan Rini, 11/01/2025).

Jadi inovasi desa ini sebagai bentuk inovasi pembaharuan sistem pelayanan administrasi desa yang mana memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan administrasi dari rumah. Posisi inovasi “Pecel Tempe Mendoan” dengan Jebol Anduk (Jemput Bola Administrasi Penduduk) yang dilaksanakan oleh Dispendukcapil pada setiap desa yaitu bahwa inovasi ini sama-sama jemput bola kependudukan ke masyarakat tetapi Jebol Anduk biasanya dijadwalkan keliling pada setiap desa tetapi tidak ke seluruh desa di Kabupaten Malang tetapi hanya desa yang wilayahnya memang jauh dari pusat pelayanan yang contohnya jauh dari Dispendukcapil atau kantor Kecamatan maka dari itu petugas Jebol Anduk Dispendukcapil akan datang ke tempat masyarakat atau ke desa dan melakukan pelayanan di desa dan tidak sewaktu waktu. Jebol Anduk

dan Pecel Tempe Mendoan ini hubungannya sama-sama untuk memudahkan bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tetapi “Pecel Tempe Mendoan” ini pelayanan yang dilakukan secara langsung kepada masyarakat yang sebelumnya telah menginformasikan atau yang sudah whatsapp kepada petugas pelayanan keliling sehingga nanti petugas akan mendatangi rumah masyarakat. Hal tersebut dijelaskan oleh petugas pelayanan Desa Senggreng

“inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini sama inovasi yang lainnya juga sama untuk mempermudah masyarakat mendapatkan pelayanan administrasi tapi inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini sebagai inovasi alternatif yang digunakan oleh masyarakat untuk medapat pelayanan administrasi, karena kan inovasi ini jemput bola secara langsung ke masyarakat jadi ada petugas yang mendatangi masyarakat klo jebol anduk oleh Dispendukcapil datang ke Desa lau masyarakat datang tetapi klo inovasi ini memang ada petugasnya yang datang langsung ke masyarakat” (wawancara dengan Rini, 11/01/2025)

Keputusan adopsi inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini yang telah diatur dalam keputusan Kepala Desa Senggreng Nomor : 470 / 65 / KEP. / 35.07.12.2002 / 2022 tentang Petugas Jemput Bola Administrasi Kependudukan Desa Senggreng Kecamatan Sumber Pucung Kabupaten Malang bahwa keputusan melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat guna mempercepat dan memudahkan dalam kepengurusan secara maksimal, maka pemerintah Desa Senggreng membuat inovasi desa berupa Inovasi Pelayanan Publik Pecel Tempe Mendoan (Pelayanan Cepat Tanpa Meninggalkan Kerjoan), dalam kebijakan tersebut dalam pelayanan masyarakat dan pengelolaan administrasi kependudukan diperlukan petugas untuk menjemput bola atau pengambilan persyaratan administrasi. Keputusan tersebut

menetapkan saudara M Fathur Rizqi sebagai petugas jemput bola pelayanan administrasi kependudukan kependudukan kepada masyarakat yang bertugas untuk mengambil persyaratan berkas-berkas lalu mengerjakan administrasi kependudukan kependudukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mengantar berkas kepada masyarakat jika berkas sudah jadi. Pada point ketigas pembiayaan untuk inovasi ini yang dibebankan pada APBDes,

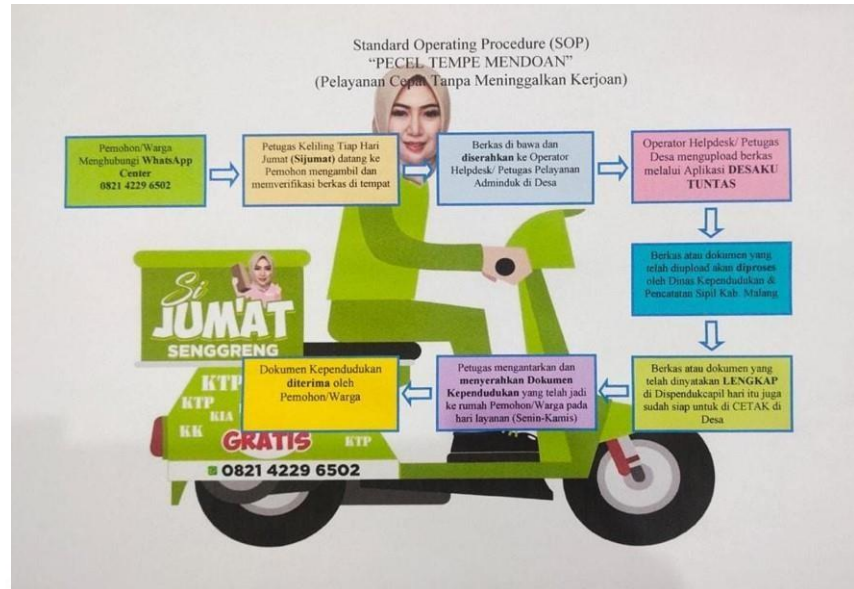
Dalam pelayanan publik terdapat hal penting, yang perlu diperhatikan, Pertama, tujuan dari pelayanan publik itu sendiri. Kedua, standart pelayanan publik yang harus dipenuhi. Ketiga, prinsip yang mendasari pelayanan tersebut. Ketiga unsur ini menjadi landasan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M PAN/7/2003, ruang lingkup pelayanan publik dibagi menjadi tiga kelompok. Salah satunya adalah kelompok pelayanan administratif, yang mencakup layanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat.

Faktor yang mempengaruhi adopsi inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini masyarakat masih kurang kesadaran akan tertibnya beradministrasi dan pelayanan yang berbelit-belit. Setelah adanya inovasi ini kualitas pelayanan menjadi lebih baik dari yang sebelumnya pelayanan menjadi efisien karena dan petugas keliling yang mengambil berkas ke rumah masyarakat. Dengan adanya inovasi “Pecel Tempe Mendoan” yang dilakukan oleh petugas desa secara *door to door* kepada masyarakat, kini masyarakat Desa Senggreng lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan administratifnya yang cukup dengan menghubungi nomor WhatsApp petugas keliling yang ada atau bisa juga berkas diserahkan ke ketua RT/RW masing-masing wilayah lalu petugas desa akan menuju rumah masyarakat untuk mengambil berkas yang sesuai persyaratan permohonan berkas administratif yang telah ditentukan.

Proses pelayanan “Pecel Tempe Mendoan” ini dilakukan oleh petugas keliling yang dijadwalkan pada hari Jum’at dan *byreques* oleh masyarakat karena pada hari senin sampai dengan jum’at pelayanan administrasi tetap memprioritaskan masyarakat yang datang langsung ke kantor sehingga pelayanan “Pecel Tempe Mendoan” ini hanya sebagai inovasi bagi masyarakat yang tidak bisa datang langsung ke kantor. Fasilitas yang didapatkan oleh masyarakat dalam pelayanan “Pecel Tempe Mendoan” kemudahan masyarakat dalam pengajuan berkas, kecepatan waktu pelayanan, dan petugas yang ramah. Inovasi ini dianggap efektif untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat karena fakta yang ada dilapangan pelayanan administrasi masih saja dikeluhkan masyarakat karena proses yang lama dan waktu yang kurang efisien sehingga menimbulkan problematika dimasyarakat yang contohnya masih ada pungli karena proses yang berbelit-belit, selanjutnya pencetakan E-KTP yang sering lambat pencetakannya atau blanko habis ketika pencetakan. Inovasi seperti ini yang dibutuhkan masyarakat dalam hal pelayanan administratif karena masyarakat tidak kesusahan untuk mengantri atau mengurus berkas cukup dari pesan Whattsap petugas desa nanti akan mendatangi mengambil berkas sesuai dengan alamatnya. Dalam hal ini juga melihat angka jumlah penduduk Desa Senggreng masyarakat produktif dan masyarakat lanjut usia, masyarakat produktif yang pasti sibuk untuk bersekolah, bekerja dll sedangkan masyarakat lanjut usia yang rata-rata juga gptek pada teknologi infomasi yang telah dikembangkan saat ini untuk mendukung pelayanan publik di Kantor Kecamatan ataupun kantor Dinas.

Dengan prosedur atau mekanisme pelayanan inovasi “Pecel Tempe Mendoan” Standard Operating procedure (SOP) “Pecel Tempe Mendoan” yang cukup mudah dilakukan untuk masyarakat. Berikut SOP inovasi “Pecel Tempe Mendoan” sebagai berikut :

Gambar 1.1 Standar Operating Procedure (SOP)
 “Pecel Tempe Mendoan”



Sumber : Petugas Pelayanan “Pecel Tempe Mendoan”

1. Tahap pertama masyarakat/pemohon menghubungi WhatsApp Center 0821 4229 6502. Tahap pertama ini masyarakat biasanya sudah mengetahui dan mempunyai nomor petugas dari grup RT/RW yang telah di share melalui grup tersebut sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tinggal menghubungi petugas pelayanan.
2. Tahap kedua petugas keliling pada setiap hari jum’at datang ke pemohon untuk mengambil dan memverifikasi berkas di tempat. Petugas keliling ini sudah dijadwalkan pada hari jum’at karena pada hari biasanya senin-kamis atau jum’at masyarakat lebih memilih pelayanan yang datang langsung ke kantor sehingga pelayanan di kantor lebih diprioritaskan oleh petugas pelayanan.
3. Tahap ketiga berkas di bawa dan diserahkan ke operator helpdesk/petugas pelayanan Adminduk di Desa. Berkas pemohon dari masyarakat yang sudah lengkap akan dibawa oleh petugas pelayanan.
4. Tahap keempat operator helpdesk Desa mengupload berkas

melalui Aplikasi Desaku Tuntas atau SIPEDULI. Setelah petugas membawa berkas lalu mereka mengupload pada website SIPEDULI Dispendukcapil.

5. Tahap kelima berkas yang atau dokumen yang sudah diupload akan diproses oleh Dispenduk Capil Kabupaten Malang. Setelah berkas diupload maka berkas akan diproses oleh Dispendukcapil melalui website SIPEDULI yang diakses oleh Petugas pelayanan.
6. Tahap keenam berkas atau dokumen yang telah dinyatakan lengkap di Dispendukcapil hari itu juga sudah siap untuk di cetak di Desa. Setelah berkas dinyatakan lengkap maka nanti ada keterangan dari website tersebut apakah berkas sudah lengkap dan berkas yang sudah jadi akan di emailkan pada email petugas pelayanan dan berkas yang baru siap dicetak.
7. Tahap Ketujuh petugas mengantarkan dan menyerahkan dokumen kependudukan yang telah jadi kerumah pemohon/warga pada hari layanan (Senin-Kamis). Berkas yang sudah jadi akan dicetak oleh petugas dan akan diantrakan oleh petugas keliling pada masing-masing alamat masyarakat.
8. Tahap Kedelapan Dokumen kependudukan diterima oleh pemohon/warga. Setelah berkas jadi dan diantarkan oleh petugas keliling dokumen akan diserahkan oleh petugas dan diterima oleh masyarakat.

Pada Tahun 2022, jumlah penduduk Desa Senggreng sebanyak 10.583 jiwa dengan jumlah kata keluarga sebanyak 3.099 jiwa. Penduduk ini dikelompokkan menjadi 34 RT dan 10 RW. Potensi desa terletak pada sektor pertanian, peternakan, dan pariwisata. Mayoritas pekerjaan warga desanya adalah petani, peternak ikan dan pedagang. Pada proses adopsi inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini dengan penduduk desa sebanyak 10.583 jiwa yang dikelompokkan menjadi 34 RT dan 10 RW dengan tenaga petugas keliling “Pecel Tempe Mendoan” yang hanya 2 orang petugas

keliling dan anggaran inovasi yang tidak ada sehingga inovasi ini masih belum efektif dan kedepannya petugas keliling sudah tidak keliling ke masyarakat pada hari Jum'at tetapi petugas hanya mengambil berkas *byreques* jika ada masyarakat yang melakukan permohonan berkas. Inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini berdasarkan surat keputusan Pemerintah Desa senggrem Tahun 2022 tidak ada target khusus harus berapa orang yang dilayani pada saat keliling hari jum'at tersebut karena jumlah petugas yang terbatas dan tidak ada anggaran khusus sehingga inovasi ini kedepannya tidak efisien. Pada inovasi desa “Pecel Tempe Mendoan” ini telah mendapatkan apresiasi dari Bupati Kabupaten Malang karena setiap desa yang mempunyai inovasi akan mendapatkan apresiasi oleh Bupati Kabupaten Malang. Teori yang digunakan pada penelitian ini Teori Adopsi inovasi oleh (Rogers, 2019) guna mengukur indikator-indikator adopsi inovasi “Pecel Tempe Mendoan” yang telah yang mengelompokkan lima tahapan proses adopsi inovasi untuk mengukur apakah adopsi inovasi dapat diterima oleh masyarakat tahap pertama pengetahuan (*Knowledge*) tahapan individu atau masyarakat menyadari adanya inovasi ini serta bagaimana pemahaman masyarakat dari fungsi inovasi ini, tahap kedua persuasi (*Persuasion*) pada tahap ini untuk mengukur sikap masyarakat tentang keberadaan inovasi ini apakah masyarakat percaya dengan inovasi ini masyarakat mencari informasi tentang inovasi ini, ketiga keputusan (*decision*) tahap ini yang mengarah pada putusan menerima adanya inovasi atau menolak inovasi tersebut, keempat implementasi (*implementation*) tahap ini penerapan inovasi yang telah diterima lalu digunakan dan kelima konfirmasi (*konfirmasi*) tahap ini menentukan keberadaan inovasi ini diterima atau menolak adanya inovasi ini. Model Inovasi Pelayanan Publik “Pecel Tempe Mendoan” di Desa Senggrem Kabupaten Malang. Pada inovasi ini peneliti perlu menggali masalah-masalah apa saja yang muncul

dalam proses adopsi inovasi “Pecel Tempe Mendoan” dalam rangka menyukseskan program ini sebagai upaya peningkatan pelayanan publik di Desa Senggreng Kabupaten Malang. Sehingga penulis tertarik untuk meneliti Model Inovasi Pelayanan Publik “Pecel Tempe Mendoan” Di Desa Senggreng Kabupaten Malang.

Terdapat berbagai contoh penelitian terdahulu adopsi inovasi dan inovasi pelayanan administrasi yang ada di daerah lainnya salah satu contohnya penelitian ini berfokus pada adopsi inovasi layanan online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Samarinda. Khususnya, penelitian ini mengeksplorasi proses difusi inovasi layanan online melalui WhatsApp sebagai bagian dari praktik e-government. Tujuannya adalah untuk mendukung implementasi e-government yang sukses dan mencapai visi Kota Samarinda sebagai smart city. Selanjutnya, Inovasi pelayanan publik yang ada di salah satu desa di Kabupaten Malang inovasi pelayanan publik yang ada di Desa Senggreng Kabupaten Malang ini membuat inovasi desa yaitu “Pecel Tempe Mendoan” pelayanan cepat tanpa meninggalkan kerjoan adanya program ini sejak bulan Agustus Tahun 2022. Inovasi yang diluncurkan oleh Kepala Desa Senggreng ini guna memudahkan masyarakatnya untuk mengurus administratif yang berupa dokumen kependudukan. Inovasi ini bermula untuk memudahkan masyarakat agar masyarakat mengurus administratif tanpa meninggalkan pekerjaannya dan harus meluangkan waktunya untuk mendapat pelayanan administratif yang prosesnya lumayan lama.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut terkait dengan Model Inovasi Pelayanan Publik “Pecel Tempe Mendoan” di Desa Senggreng Kabupaten Malang dapat merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana proses inovasi pelayanan publik “Pecel Tempe

- Mendoan” di Desa Senggreng Kabupaten Malang?
2. Apa saja tantangan atau kendala pada proses inovasi pelayanan publik “Pecel Tempe Mendoan” di Desa Senggreng Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini ada tujuan yang ingin dicapai peneliti dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk mengetahui bagaimana proses inovasi pelayanan Publik “Pecel Tempe Mendoan” di Desa Senggreng Kabupaten Malang?
2. Untuk mengetahui tantangan inovasi pelayanan Publik “Pecel Tempe Mendoan” di Desa Senggreng Kabupaten Malang?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis, di harapkan mampu memperkaya pengetahuan pada bidang sosial, khususnya inovasi “Pecel Tempe Mendoan” untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik Kabupaten Malang
2. Manfaat Praktis, sedangkan manfaat lainnya yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai ukuran kinerja, serta mengingat pentingnya inovasi desa sebagai tolak ukur kinerja pemerintah desa.

1.5 Definisi konseptual

Definisi konseptual yang sesuai dengan konsep dalam variabel yang diteliti, menjelaskan karakteristik masalah dengan jelas, sehingga penelitian tetap terfokus pada tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan latar belakang yang ada, berikut ini akan dipaparkan definisi konsep dari suatu variabel :

1. Adopsi

Adopsi inovasi suatu proses yang melibatkan perubahan mental dan perilaku individu, yang mencakup aspek pengetahuan (kognitif), pola pikir (afektif), serta keterampilan (psikomotor). Proses ini dimulai saat seseorang menyadari adanya inovasi,

dilanjutkan dengan pengambilan keputusan, hingga akhirnya mereka mengadopsi inovasi tersebut setelah menerima dan memahami informasi yang ada (Lestari, 2022). Berdasarkan adopsi inovasi yang telah dijelaskan, adopsi inovasi sebuah pengetahuan, pola pikir dan keterampilan seseorang atau individu untuk berfikir serta mengambil keputusan lalu ia mengadopsi setelah ia menerima adopsi tersebut. Adopsi inovasi dapat dipahami sebagai keputusan untuk memanfaatkan atau menggunakan sebuah inovasi. Sebaliknya, penolakan adopsi inovasi berarti mengambil keputusan untuk tidak mengadopsi inovasi tersebut. Proses adopsi inovasi sendiri melibatkan serangkaian langkah yang berkaitan dengan pengambilan keputusan terhadap inovasi yang ada.

Dalam definisi ini adopsi inovasi dilakukan sebagai pengambilan sebuah keputusan yang mana individu telah memiliki pengetahuan/ide lalu ia mengimplementasikan atau menolak ide baru tersebut. Terdapat model yang dirumuskan oleh Rogers dalam proses pengadopsian suatu inovasi yang terbagi menjadi lima langkah utama, yaitu:

1. Pengetahuan, pemahaman dari seorang terhadap fungsi dan keuntungan dalam inovasi
2. Persuasi, seorang membentuk sikap untuk dapat menyetujui atau tidak menyetujui suatu inovasi.
3. Keputusan, kegiatan yang dilakukan oleh seorang yang mengarah untuk mengadopsi atau menolak sebuah inovasi
4. Implementasi, menempatkan atau penerapan suatu inovasi untuk digunakan
5. Konfirmasi, penguatan keputusan inovasi yang telah dibuat oleh seorang untuk membalikkan sebuah pesan yang saling bertentangan dengan hal tersebut.

2. Inovasi

Definisi inovasi (Handrisal, 2021) yang mengartikan inovasi

layanan sebagai bentuk kegiatan yang dilakukan untuk menghasilkan suatu layanan baru yang gunanya untuk menghasilkan layanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Dengan uraian tersebut bahwa inovasi layanan sebagai bentuk kegiatan atau produk baru yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan oleh birokrasi. Inovasi layanan sebagai upaya untuk menghadirkan suatu produk baru sebagai bentuk untuk meningkatkan kualitas suatu pelayanan yang diberikan seperti yang dipaparkan oleh (Handrisal, 2021).

Inovasi pelayanan dapat dipahami sebagai langkah terobosan yang dilakukan oleh instansi atau lembaga publik untuk meningkatkan kualitas layanan publik yang mereka berikan. Inisiatif ini menekankan pentingnya unsur kebaruan (novelty) yang menjadi dasar utama dalam proses inovasi tersebut (Rahmi). Dengan demikian, Inovasi pelayanan publik merupakan langkah strategis dari instansi untuk memperbaiki kualitas pelayanan. Proses inovasi ini tidak dapat dipisahkan dari pemahaman dan ide-ide yang dimiliki individu, yang kemudian mendorong mereka untuk mengambil keputusan dalam mengadopsi inovasi tersebut.

3. Desa “Pecel Tempe Mendoan”

Program “Pecel Tempe Mendoan” pelayanan cepat tanpa meninggalkan kerjoan program yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Senggreng Kabupaten Malang. Adanya program ini sejak Tahun 2022 program yang digunakan untuk memudahkan masyarakatnya untuk mengurus berkas kependudukan. Inovasi ini bermula untuk memudahkan masyarakat agar masyarakat mengurus administratif tanpa meninggalkan pekerjaannya dan harus meluangkan waktunya untuk mendapat pelayanan administratif yang berbelit-belit dan cukup memakan waktu.

Keputusan adopsi inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini yang telah diatur dalam keputusan Kepala Desa Senggreng Nomor : 470 / 65 / KEP. / 35.07.12.2002 / 2022 tentang Petugas Jemput Bola

Administrasi Kependudukan Desa Senggreng Kecamatan Sumber Pucung Kabupaten Malang bahwa keputusan melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat guna mempercepat dan memudahkan dalam kepengurusan secara maksimal, maka pemerintah Desa Senggreng membuat inovasi desa berupa Inovasi Pelayanan Publik Pecel Tempe Mendoan (Pelayanan Cepat Tanpa Meninggalkan Kerjoan), dalam kebijakan tersebut dalam pelayanan masyarakat dan pengelolaan administrasi kependudukan diperlukan petugas untuk menjemput bola atau pengambilan persyaratan administrasi. Keputusan tersebut menetapkan saudara M Fathur Rizqi sebagai petugas jemput bola pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yang bertugas untuk mengambil persyaratan berkas-berkas lalu mengerjakan administrasi kependudukan kependudukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta mengantar berkas kepada masyarakat jika berkas sudah jadi. Pada point ketiganya pembiayaan untuk inovasi ini yang dibebankan pada APBDDes.

4. Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik di definisikan sebagai rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Sebagaimana diungkapkan oleh (Sholihah, 2022) pelayanan publik mencakup semua kegiatan yang bertujuan untuk pemenuhan kebutuhan di masyarakat, yang dapat berupa bentuk administrasi, barang, dan jasa, sesuai dengan peraturan yang ada. Hal ini pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah harus diberikan secara optimal guna memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang nantinya akan berpengaruh kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah sebagaimana perwujudan pemerintahan yang baik (*good governance*). Selanjutnya pada prinsip pelayanan publik yang diartikan sebagai dasar untuk melakukan sesuatu pada

Undang-undang Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 pada Pasal empat yang disusun atas asas-asas pelayanan publik.

1.6 Definisi Operasional

Definisi Operasional ini memuat indikator-indikator secara konkrit atau konsep yang telah dibangun untuk mengukur suatu variabel.

1. Model Inovasi Pelayanan Publik “Pecel Tempe Mendoan” di Desa Senggreng Kabupaten Malang. Merupakan suatu contoh yang menarik. Dalam bukunya *Diffusion Of Innovation Third Edition*, Everett M.Rogers mengungkapkan bahwa adopsi inovasi sebuah proses perubahan perilaku pada setiap individu atau kelompok. Proses ini melibatkan penerimaan maupun penolakan terhadap berbagai gagasan, pengetahuan, teknologi serta sebuah penemuan baru yang dibagi menjadi lima tahapan proses inovasi :

1. *Knowledge* (pengetahuan), dalam pengetahuan ini seorang individu diarahkan untuk memahami eksistensi dan kemanfaatan suatu inovasi tersebut berfungsi.
2. *Persuasion* (kepercayaan), dalam tahapan ini seorang individu mengambil Keputusan dengan sikap baik atau tidak baik.
3. *Decision* (Keputusan), dalam tahapan ini seorang mengambil tindakan atau mengambil keputusan untuk mengadopsi sebuah inovasi atau tidak menggunakan sebuah inovasi.
4. *Implementation* (implementasi), seorang individu memutuskan untuk menggunakan sebuah inovasi tersebut.
5. *Confirmation* (konfirmasi), dalam tahapan ini seorang individu melakukan pengambilan keputusan dapat menerima inovasi atau tidak dapat menerima sebuah inovasi yang sudah ditetapkan sebelumnya.

- 2 Kendala yang dihadapi pada proses Inovasi Pelayanan Publik “Pecel Tempe Mendoan” di Desa Senggreng Kabupaten Malang.
 - a. Jumlah Petugas Pelayanan yang terbatas sehingga proses pelayanan tidak bisa dilakukan sewaktu waktu.
 - b. Anggaran yang digunakan dalam inovasi “Pecel Tempe Mendoan” tidak ada anggaran khusus dalam inovasi ini.

1.7 Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Pada penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial berdasarkan perspektif partisipan dengan mendeskripsikan hasil penelitian secara deskriptif gambaran yang telah diteliti. Metode Penelitian kualitatif ini dapat mengkonstruksikan fenomena yang berserakan menjadi bangunan baru yang mudah dipahami (Sugiyono, 2021).

2. Sumber Data

Terdapat dua sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yang diperoleh dari dua sumber yaitu :

a. Data Primer

Data primer, informasi yang diperoleh didapat secara langsung dari informan, dengan melalui metode pengumpulan data *interview* (wawancara) dan melakukan observasi (pengamatan langsung) pada objek penelitian. Pada penelitian ini diperoleh data primer dengan wawancara secara langsung dengan informan yaitu dengan petugas lapangan dan masyarakat yang memanfaatkan inovasi ini. Dari Proses tersebut, peneliti berhasil mengumpulkan informasi yang relevan dengan fokus penelitian yang berhubungan dengan inovasi Desa “Pecel Tempe Mendoan” untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Kabupaten Malang.

b. Data Sekunder

Data yang diperoleh mencakup informasi yang diperoleh dari dokumen- dokumen pendukung lainnya yang relevan sebagai pelengkap untuk data primer dalam penelitian ini. Peneliti mengumpulkan data pendukung yang diperlukan seperti data dasar dan data publikasi yang sudah ada yang berkaitan dengan Inovasi Desa “Pecel Tempe Mendoan” guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Malang.

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini berfokus pada sumber informasi yang dianggap relevan, yaitu sumber yang dapat memberikan informasi yang lengkap dan ilmiah mengenai penelitian yang sedang dilakukan yang mengambil subyek sebagai berikut :

| No | Subjek | Tujuan | Penjelasan |
|----|--------|--------|------------|
|----|--------|--------|------------|



| | | | |
|----|-------------|--|---|
| 1. | Kepala Desa | <p>1. Untuk memperoleh data terkait proses adopsi inovasi “Pecel Tempe Mendoan”</p> <p>2. Untuk memperoleh data bagaimana proses sosialisasi peluncuran inovasi “Pecel Tempe Mendoan.</p> <p>3. Untuk memperoleh data berapa besar anggaran yang dikeluarkan dalam peluncuran inovasi ini.</p> <p>4. Untuk memperoleh data bagaimana inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini mendapatkan apresiasi penghargaan dari Bupati Kabupaten Malang.</p> | <p>Melakukan wawancara kepada Kepala Desa diharapkan mampu memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti terkait data primer maupun data sekunder terkait penelitian.</p> |
|----|-------------|--|---|

| | | | |
|----|------------------|--|--|
| 2. | Petugas Lapangan | <p>1. Untuk memperoleh data berapa jumlah penduduk dan siapa yang menggunakan inovasi “Pecel Tempe Mendoan” ini.</p> <p>2. Untuk memperoleh data berapa jumlah petugas lapang yang melakukan proses pelayanan</p> <p>3. Untuk memperoleh data bagaimana alur proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas lapang</p> <p>4. Untuk memperoleh data faktor penghambat dan</p> | <p>Jumlah petugas lapang yang ada atau yang ditunjuk. Peneliti melakukan wawancara kepada petugas lapang yang sudah diberi tugas melakukan proses layanan.</p> |
|----|------------------|--|--|

| | | | |
|----|------------|--|---|
| | | pendukung dalam proses layanan | |
| 3. | Masyarakat | <p>1. Untuk memperoleh data tanggapan masyarakat adanya inovasi ini</p> <p>2. Untuk memperoleh penilaian</p> | <p>Peneliti mengambil 6 orang informan dari masyarakat yang berbeda dusun jadi Desa</p> |

| | | |
|--|---|---|
| | <p>masyarakat terhadap inovasi ini</p> <p>3. Untuk memperoleh data apakah masih ada kendala yang terjadi di masyarakat setelah adanya inovasi ini</p> | <p>Senggeng 2 orang informan, Dusun Rancah 2 informan, Dusun Kecopon 2 informan.</p> <p>Informan atau responden ini diambil 2 orang oleh peneliti yang sudah menggunakan inovasi ini. Dari 6 Informan apakah sudah mempresentasikan adanya inovasi ini.</p> |
|--|---|---|

4. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Senggeng, Kecamatan Sumberpucung Kabupaten Malang

5. Teknik Pengumpulan Data

Agar mendapatkan data yang akurat, relevan peneliti menggunakan berbagai teknik dalam pengumpulan data. Teknik-teknik tersebut antara lain :

- a. Wawancara (*Interview*), yang melakukan tanya jawab secara langsung kepada informan yang telah menggunakan inovasi tersebut.
- b. Dokumentasi, yaitu metode pengumpulan data melalui cara dokumentasi, yang merupakan metode yang digunakan oleh penelitian kualitatif untuk memperoleh gambaran mengenai

proses adopsi inovasi yang dilakukan.

- c. observasi, melakukan pengamatan kepada objek penelitian secara langsung untuk memperoleh data. Observasi ini dilakukan secara langsung terhadap objek yang menjadi fokus penelitian.

6. Teknik Analisis Data

Teknis Analisis data yang digunakan, teknik analisis kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang sistematis, aktual serta akurat terhadap fenomena yang akan diteliti. Pendekatan kualitatif merupakan respons terhadap data yang diperoleh dari hasil temuan di lapangan, dengan mempertimbangkan teori-teori yang relevan yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat.

Dalam konteks analisis data pada penelitian kualitatif, menurut Heberman dan Miles mengemukakan sebuah model interaksi yang terdiri dari tiga langkah pertama reduksi data, kedua penyajian data, dan ketiga penarikan kesimpulan atau verifikasi (Sugiyono, 2021).

- a. Proses pengumpulan data dilakukan oleh peneliti selama beberapa hari melalui observasi, wawancara mendalam, serta dokumentasi. Semua informasi yang diperoleh dari hasil pengamatan dan pendengaran, direkam untuk menghasilkan data yang beragam.
- b. Reduksi Data merupakan langkah penting dalam analisis, di mana proses ini mencakup peringkasan, pemilihan, dan penentuan informasi yang pokok, dengan fokus pada aspek-aspek yang esensial.
- c. Penyajian Data merupakan langkah setelah proses data berlangsung adalah penyajian data. Penyajian ini dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, ringkasan yang dideskripsikan. Data disajikan secara efektif, pemahaman mengenai permasalahan yang diteliti akan menjadi lebih jelas serta mempermudah perencanaan langkah selanjutnya.
- d. Tahap terakhir adalah Verifikasi dan Penarikan kesimpulan,

yang merupakan proses interpretasi dari data yang telah dipresentasikan. Kesimpulan pada penelitian kualitatif ini seringkali menghasilkan temuan-temuan baru yang belum ada sebelumnya. Temuan ini dapat di deskripsikan secara mendalam tentang suatu objek yang sebelumnya masih samar, serta menjelaskan hubungan secara kausal atau interaktif, atau bahkan membentuk hipotesis teori (Sugiyono, 2021).

Dengan pemahaman di atas, setelah proses pengumpulan data dimulai, penulis menganalisis data yang diperoleh pada penelitian tersebut. Selanjutnya, data yang telah dianalisis akan diolah kembali untuk menarik kesimpulan yang relevan.

