

INOVASI PELAYANAN “SI CANTIK” (CEPAT, ANTAR, DOKUMEN, GRATIS, KE RUMAH) DI KECAMATAN KRIAN KABUPATEN SIDOARJO

Fahmi Bima Nugraha

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
fahmi.18121@mhs.unesa.ac.id

Eva Hany Fanida

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

Abstrak

Inovasi Pelayanan Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) merupakan sebuah inovasi yang diciptakan oleh Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo untuk memberikan pelayanan pengurusan semua administrasi kependudukan KTP atau KK, dan IMB yang membutuhkan waktu lebih dari satu hari *service* akan diantar langsung ke alamat rumah pemohon oleh petugas Si Cantik. Inovasi Pelayanan Si Cantik muncul karena permasalahan yang terjadi di lapangan, banyak masyarakat mengeluh lamanya pengurusan administrasi. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Si Cantik di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif. Fokus dalam penelitian ini antara lain *Product, Process, Organizational, Communication*. Teknik Pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan juga dokumentasi. Teknik analisis data adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian dari Inovasi pelayanan Si Cantik, yaitu: 1) Produk, pihak Kecamatan Krian telah menghasilkan produk yaitu e-KTP, KK dan dokumen administrasi lainnya secara gratis. 2) Proses, dalam proses pelayanan ini di antar sampai ke rumah dengan koordinasi berbagai pihak. 3) Organisasi, terbentuknya Kelompok Budaya Kerja (KBK) di bawah Sub Kepegawaian dan di motori oleh Sekcam yang bertujuan untuk menjawab tantangan dan keluhan masyarakat. 4) Komunikasi, melakukan sosialisasi dan koordinasi dengan pihak-pihak terkait sebelum inovasi ini dilaksanakan. Saran peneliti adalah meningkatkan sosialisasi terkait dengan inovasi pelayanan agar masyarakat mengetahui prosedur dan alur dalam pengurusan administrasi dan menambah petugas Si Cantik agar lebih cepat dalam pengiriman dokumen dan tidak terjadi penumpukan dokumen yang telah selesai di tempat pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Si Cantik

Abstract

Beauty Service Innovation (Fast, Delivery, Document, Free, Home) is an innovation created by Krian District, Sidoarjo Regency to provide management services for all population administration KTP or KK, and IMB which takes more than one day of service. delivered directly to the applicant's home address by the Beauty Officer. The Beauty Service Innovation arises because of problems that occur in the field, many people complain about the lengthy administration process. Purpose to describe the Beauty Service Innovation in Krian District, Sidoarjo Regency. The type of research is descriptive qualitative. The research focus includes Product, Process, Organizational, Communication. Data collection techniques through interviews, observation, and also documentation. Data analysis technique are data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing. The results of the research from Si Cantik service innovation, namely: 1) Products, the Krian District has produced products, namely e-KTP, KK and other administrative documents for free. 2) Process, in this service process is delivered to the house with the coordination of various parties. 3) Organization, the formation of a Working Culture Group (KBK) under Sub-Employment and driven by the Sekcam which aims to answer the challenges and complaints of the community. 4) Communication, conduct socialization and coordination with related parties before this innovation is implemented. Researcher's suggestion is to increase socialization so that the

public knows the procedures in administrative management and add Beauty officers to be faster in sending documents and there will be no accumulation of documents that have been completed.

Keywords: Public Service, Service Innovation, Si Cantik

PENDAHULUAN

Setiap manusia membutuhkan pelayanan dalam kehidupannya. Masyarakat akan selalu menuntut pelayanan publik yang prima dari birokrat. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara, baik terhadap masyarakatnya maupun *stakeholders* guna memenuhi kebutuhan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut (Keller, 2016) menyebutkan bahwa:

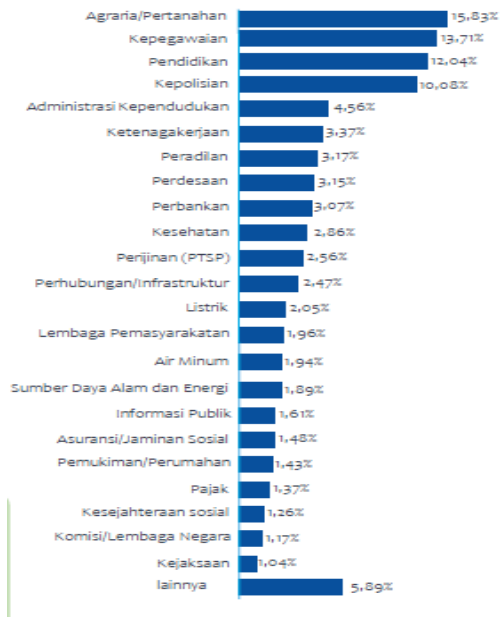
“A service is any act or performance that one party can offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. Its production may or may not be tied in physical produce”. (Pelayanan merupakan setiap tindakan atau pelaksanaan yang dapat diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya menunjukkan tidak nyata dan tidak mengakibatkan kekuasaan atas segala sesuatunya (Keller, 2016)).

Pelaksanaan pelayanan publik dari negara dipertegas oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang menyatakan bahwa salah satu tujuan didirikannya sebuah negara adalah untuk memberikan pelayanan agar dapat meningkatkan kesejahteraan penduduknya. (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003, 2003) menyebutkan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik butir (b) menyatakan bahwa:

“Membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan

kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik (Publik, 2009)”.

Dalam perkembangan saat ini, masyarakat menuntut agar pemerintah bisa memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dan cepat terselesaikan. Hal itu juga pernah di sampaikan oleh penyelenggara pelayanan publik yang tidak lain adalah pemerintah mengenai prosedur standar pelayanan yang mana itu merupakan kunci utama dalam memberikan pelayanan publik. Namun kenyataan dilapangan banyak di temukan persoalan, masyarakat masih kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Masyarakat pun menilai sendiri atas kinerja yang dilakukan oleh pemerintah yang sangat lambat dan pelaksanaannya juga kurang efektif dan efisien. Hal ini bisa dibuktikan banyak keluhan-keluhan masyarakat di dalam laporan pengaduan baik media masa maupun di ombudsman. Salah satu nya yaitu tentang pelayanan administratif, yang mana dimaksud dalam pelayanan ini adalah pelayanan administrasi kependudukan. Berikut secara jelasnya grafik dari laporan masyarakat yang masuk di ombudsman:



Grafik 1:
Laporan Masyarakat Berdasarkan
Substansi Laporan

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2019

Dari data Grafik 1.1 yang ada di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan klasifikasi laporan, substansi administrasi kependudukan berada di urutan ke 5 (lima) dengan 4,56% (Ombudsman RI, 2019a). Hal tersebut dapat dilihat bahwa pemerintah sebagai penyelenggara administrasi kependudukan memiliki tantangan untuk memperbaiki citranya agar bisa meningkatkan pelayanan yang lebih baik ke masyarakat. Administrasi kependudukan memiliki fungsi dan merupakan bagian penting yang harus dimiliki oleh masyarakat yang sebagaimana administrasi kependudukan bisa memberikan hak atas pelayanan publik maupun perlindungan yang berhubungan dengan dokumen kependudukan. Dalam Pemerintahan Indonesia dapat dilihat, masih banyak permasalahan malaadministrasi yang terjadi di pemerintahan Indonesia sehingga membuat resah dan banyak diperbincangkan di kalangan masyarakat. Hak sebagai penerima pelayanan publik, masyarakat juga menuntut ke pemerintahan atas kinerja yang profesional. Sebagai contoh, masih banyak permasalahan terkait lambatnya pelayanan dalam pengurusan E-KTP yang sering diperbincangkan masyarakat. Kartu Tanda Penduduk 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 (Karnia, Puri dan Fanida, 2020).

Salah satunya yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandar Lampung, seperti yang diungkapkan oleh Nur Rakhman Yusuf, Kepala Ombudsman R.I. Perwakilan Provinsi Lampung. Adapun pernyataan yang di sampaikan oleh beliau sebagai berikut:

“Banyak masyarakat yang harus bolak-balik ke Kantor Disdukcapil Kota Bandar Lampung, hanya mendapatkan tanda pengambilan KTP-el yang harus berulang kali diganti tanggal pengambilannya karena ternyata KTP-el nya belum selesai dicetak (Oktavevina, 2019)”.

Fakta lain yang terjadi di Kota Batam Kepulauan Riau juga banyak laporan pelayanan yang diberikan pemerintah Kota Batam, terkait identitas kependudukan (KTP), seperti yang diungkapkan oleh Lagat Siadari selaku Kepala Ombudsman Perwakilan Provinsi Kepri. Adapun yang di sampaikan oleh beliau sebagai berikut:

“Hal ini masih sering terjadi dilaporkan oleh masyarakat kepada Ombudsman RI Kepri yaitu masalah pengurusan KTP el, yang masih dikeluhkan masyarakat, keluhannya adalah pada pencetakan KTP masih tergolong lama dan tidak jelas jangka penyelesaiannya akibat blanko KTP yang kosong atau habis (Ombudsman RI, 2019b)”.

Dari dua contoh fakta di atas, sebenarnya masih ditemukan permasalahan dan harus ada perbaikan terkait pelayanan publik. Jadi pemerintah harus lebih bekerja keras dalam mewujudkan pelayanan publik yang berstandar tinggi atau berkualitas agar dapat memuaskan dan mensejahterakan masyarakat (Andiyana, 2016). Kepercayaan dari masyarakat juga faktor penting bagi keberlangsungan organisasi atau pemerintah dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan disepakati. Ketika masyarakat sebagai pengguna layanan sudah terpenuhi kebutuhannya dengan baik, maka penyedia layanan memiliki nilai tambah baik dari organisasinya maupun dari masyarakat. Dari organisasi atau pemerintah akan memperoleh keuntungan berupa *reward* dan dari masyarakat akan memperoleh perhatian dan kepercayaan lebih terhadap pelayanan tersebut. Meskipun sudah memperoleh perhatian dan kepercayaan dari masyarakat, pemerintah tetap harus mengikuti arus perkembangan masyarakat. Diharapkan mampu memunculkan hal atau sesuatu yang baru dan belum pernah ada dalam memberikan pelayanan sebelum masyarakat merasa jenuh atas layanan yang telah diberikan. Oleh sebab itu sesuatu yang baru bisa dilakukan dengan melakukan pendekatan kepada masyarakat, memudahkan pelayanan dengan sistem jemput bola, dan memberikan solusi yang terbaik atas

keluhan masyarakat. Untuk itu diperlukan pemikiran-pemikiran yang baru dari internal organisasi pemerintah.

Di sisi lain arus globalisasi yang tinggi berbanding lurus dengan kebutuhan masyarakat yang saat ini terus berkembang mengikuti perkembangan jaman. Dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju dan cepat, pemerintah diuntut untuk memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang lebih efektif dan efisien (Octavia, 2018). Masyarakat sebagai pengguna layanan juga memiliki hak untuk memilih dan menentukan perusahaan atau organisasi mana yang akan memenuhi kebutuhan mereka, baik organisasi pemerintah maupun swasta. Organisasi pemerintah dan perusahaan swasta memiliki kewajiban untuk mampu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat, bahkan memberikan suatu hal yang baru dan belum pernah dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Inovasi pelayanan publik menciptakan sesuatu baru dalam artian praktik, ide, pemberian layanan, pendekatan dan juga teknologi dilakukan dengan cara baru (Bertot et al., 2016). Seperti adanya inovasi baru yang muncul yang dapat mewujudkan pelayanan yang memudahkan masyarakat serta dapat memberikan kepuasan terhadap penyediaan pelayanan publik. Inovasi publik juga ditujukan untuk mengatasi tantangan yang ada seperti mengatasi beragam kebutuhan sosial, meningkatkan aspirasi sosial, ekonomi dan kondisi yang tidak setara (Fuglsang, 2010). Dengan demikian, akan muncul kepercayaan dari masyarakat untuk tetap menggunakan layanan tersebut. Dan inovasi pelayanan publik tersebut menjadi hasil akhir dari organisasi publik yang manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penggunaanya (Asmara & Rahayu, 2019)

Pemahaman inovasi di Indonesia dapat dilihat dari berbagai penerapan inovasi yang dilakukan di semua lini pemerintah (Eprilianto dkk, 2019). Dalam perkembangan saat ini pemerintah Indonesia sangat gencar untuk melakukan inovasi pelayanan publik di seluruh penjuru Indonesia. Dari tingkat pusat, kabupaten atau kota, kecamatan maupun sampai desa berlomba-lomba untuk menciptakan sebuah inovasi untuk menyelesaikan permasalahan pelayanan publik dan juga bisa meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat. Sebagai contoh pertama, kita mengenal pelayanan Siap Antar Tilang Ke Rumah Dengan Cepat (Si Anti Ribet) di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya yang mana merupakan inovasi layanan pembayaran dan penyesuaian surat tilang dengan cepat, yang bertujuan agar dapat memotong proses birokrasi yang menghambat pelayanan (Putro, 2018). Yang kedua, layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan

KK (ALAMAK) di Kabupaten Sidoarjo yang merupakan inovasi pengurusan akta kelahiran dan kartu keluarga secara mudah (Ningtias, 2018). Dari contoh diatas bahwa pemerintah sangat fokus untuk memperbaiki citra pelayanan publik agar bisa diterima masyarakat.

Permasalahan terkait administrasi tidak hanya terjadi di kota-kota besar di Jawa Timur, bisa juga terjadi di daerah-daerah Kabupaten maupun Kecamatan. Salah satunya yaitu di Kabupaten Sidoarjo, tepatnya di Kecamatan Krian. Banyaknya jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Krian kemungkinan juga bisa memunculkan permasalahan dalam pelayanan publik. Berikut ini adalah jumlah penduduk yang ada di Kecamatan Krian (BPS Kabupaten Sidoarjo, 2018).

Desa atau Kelurahan		2018
1.	Tropodo	5.495
2.	Sedengan Mijen	4.917
3.	Katrungan	5.502
4.	Jeruk Gamping	3.847
5.	Gamping	4.172
6.	Terik	3.088
7.	Junwangi	4.750
8.	Terung Kulon	4.713
9.	Terung Wetan	2.339
10.	Jatikalang	5.327
11.	Keboharan	5.284
12.	Ponokawan	4.550
13.	Kemasan	4.771
14.	Sidomojo	4.115
15.	Tambak Kemeraan	7.250
16.	Krian	10.267
17.	Kraton	6.549
18.	Sidomulyo	5.702
19.	Tempel	7.569
20.	Watugolong	5.429
21.	Barengkrajan	9.357
22.	Sidorejo	8.989
Jumlah		123.982

Tabel 1:

**Jumlah Penduduk Kecamatan Krian
Tahun 2018**

Sumber: BPS Kabupaten Sidoarjo Tahun 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 dari jumlah penduduk di atas, keseluruhan jumlah penduduk dari 22 Desa atau Kelurahan yang ada di Kecamatan Krian yaitu sebanyak 123.982 jiwa di Tahun 2018. Dari banyaknya jumlah penduduk, ada permasalahan

dalam pelayanan publik. Salah satunya permasalahan yang ada yaitu dalam pengurusan administrasi di Kecamatan Krian. Dalam pengurusan dokumen administrasi yang pada sebelumnya yaitu masyarakat harus datang ke kantor membawa berkas untuk memenuhi persyaratan yang nantinya akan di proses oleh pihak Kecamatan Krian dan nantinya masyarakat akan mengambil sendiri dokumen yang telah selesai. Akan tetapi dalam pengurusan dokumen pihak Kecamatan Krian tidak bisa memastikan kepada masyarakat sebagai pemohon, dokumen administrasi yang diajukan itu bisa selesai kapan karena tergantung material blangko dari Dispendukcapil Kabupaten Sidoarjo. Dengan penjelasan begitu, banyak dari masyarakat yang sering bolak-balik ke Kecamatan Krian untuk menanyakan berkasnya sudah selesai atau belum. Sedangkan, yang kita ketahui masyarakat Kecamatan Krian mempunyai aktifitas yang sangat padat karena mayoritas merupakan pekerja Industri yang tidak mungkin bisa izin terus menerus ke perusahaan gara-gara permasalahan ini.

Dengan mengetahui keluhan dan tantangan yang terjadi, tantangan tersebut diakomodir oleh Kelompok Budaya Kerja (KBK) kemudian melakukan inovasi di bawah Sub Kepegawaian dan di motori oleh Sekcam yang bertujuan untuk menjawab tantangan dan keluhan masyarakat. Masyarakat Krian juga menginginkan inovasi yang bisa memudahkan masyarakat karena hampir sebagian besar masyarakatnya itu bekerja di sektor swasta, pasar dan industri. Wilayah Krian juga dikenal sebagai daerah yang sangat tinggi potensi rawan kecelakaan lalu lintas dan juga tindak kejahatan, oleh karena itu inovasi ini hadir agar masyarakat bisa dimudahkan dengan layanan ini. Setelah berdiskusi bersama dengan KBK akhirnya muncul Inovasi pelayanan Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) yang bertujuan untuk menjawab tantangan maupun keluhan yang ada di masyarakat. Hal ini selaras dengan pernyataan oleh Ibu Piani, S. Sos selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Krian yaitu sebagai berikut:

“Inovasi Pelayanan Si Cantik ini muncul karena permasalahan yang terjadi di lapangan mas, banyak masyarakat mengeluh karena lamanya pengurusan administrasi dan masyarakat sering bolak-balik ke Kecamatan

untuk menanyakan sudah selesai apa belum berkasnya dan juga banyak berkas yang sudah jadi tidak diambil oleh pemohon sampai satu bulan lebih. Kemudian Kecamatan Krian mempunyai ide untuk menjawab semua permasalahan yang ada di masyarakat agar masyarakat pun merasa senang, tenang dan puas adanya inovasi pelayanan ini (Sidoarjo, 11 Maret 2020)”.

Inovasi Pelayanan Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) ini hadir karena banyak permasalahan dan kendala yang ada di masyarakat terutama yaitu dalam pengurusan administrasi yang lama. Misalnya permohonan KTP atau KK, surat pindah, SIUP/TDP, surat izin keramaian, surat domisili, IMB, surat dispensasi nikah, dan SKTM. Delapan layanan itu tidak bisa diselesaikan dalam sehari. Penyebab dari lamanya penyelesaian butuh waktu karena ada beberapa faktor teknis, misalnya material blangko yang belum disediakan Dispendukcapil setempat. Selain itu, dokumen persyaratan yang dibawa pemohon terkadang kurang lengkap yang menyebabkan pemohon sering bolak-balik dan juga mengeluarkan biaya lebih. Kemudian Inovasi Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) diperuntukkan pelayanan dokumen yang membutuhkan service lebih dari sehari yang nantinya akan di antar oleh petugas Si Cantik ke alamat rumah pemohon secara gratis. Dengan adanya terobosan Inovasi Pelayanan Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) dari Kecamatan Krian, masyarakat tidak perlu lagi khawatir bolak-balik untuk menanyakan dokumen pengajuannya sudah selesai atau belum. Nantinya petugas akan mengantarkan dokumen yang telah selesai ke alamat rumah masing-masing pemohon. Setiap hari petugas Si Cantik bisa mengantarkan sampai 40 dokumen (Kurniawan, n.d.)

Si Cantik pun menjadi satu diantara empat inovasi yang mewakili Kabupaten Sidoarjo ke Tingkat Jawa Timur dan mendapatkan penghargaan *Innovative Government Award* (IGA). Dengan adanya Inovasi Pelayanan Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) diharapkan bisa menjawab tantangan maupun masalah yang ada, juga bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat Kecamatan Krian dan bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat. Serta bisa menjadi contoh ke daerah maupun instansi lainnya.

Berdasarkan uraian dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo”**.

METODE PENELITIAN

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dalam penelitiannya, yang bertujuan untuk mengetahui dan memahami fenomena-fenomena yang terjadi secara alamiah (nyata) sesuai dengan situasi sosial. Menurut (Sugiyono, 2016) penelitian kualitatif sendiri dijelaskan sebagai berikut:

“Metode penelitian kualitatif sendiri adalah metode penelitian yang meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sesuai dengan kenyataan) yang dinamakan dengan metode *postpositivistik* karena penelitian berlandaskan pada filsafat *postpositivisme*. Metode penelitian kualitatif ini sering juga disebut dengan metode penelitian *naturalistik* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi alamiah (*natural setting*). Dimana peneliti sebagai instrumen kunci, analisis data penelitian bersifat induktif dan hasil penelitian menekankan makna daripada generalisasi”.

Pengambilan fokus dari penelitian ini dapat membatasi dalam penelitian satu atau lebih dari variabel dan harus berfokus pada permasalahan dari situasi sosial yang ada, karena dalam penelitian ditemukan banyak permasalahan yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh peneliti. Jadi fokus dalam penelitian ini berasal dari permasalahan yang ada di situasi sosial dan dapat menjadi data untuk melakukan penelitian. Penelitian kualitatif ini mempunyai tujuan untuk memfokuskan data yang ingin diamati, disusun secara rinci dan dapat disimpulkan dengan baik dan benar. Sehingga fokus pada Inovasi Pelayanan Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo.

Maka Peneliti akan menggunakan fokus inovasi *public service* menurut Bloch (2010) di dalam jurnal (Sousa et al., 2015), antara lain yaitu sebagai berikut:

1. *Product*, dalam produk sendiri meliputi inovasi yang ditawarkan maupun varian layanan yang

ditawarkan. Sebagai contohnya yaitu produk yang dihasilkan adalah KTP dan KK. Selain itu layanan yang ditawarkan adalah *customer care* atau *call center* yang bisa menjadi wadah buat masyarakat terkait informasi pelayanan.

2. *Process*, pada indikator ini menjelaskan bagaimana proses jalannya dari inovasi ini, apakah inovasi ini sudah menjawab masalah maupun tantangan yang ada di masyarakat. Dalam sarana tersedia apa saja, prasarana yang ada sudah memadai apa belum dan sistematika pelayanan apakah sudah berjalan dengan baik.
3. *Organizational*, dalam menjalankan inovasi ini membutuhkan struktur organisasi yang jelas, bagaimana terbentuknya struktur organisasi agar inovasi ini berjalan dengan baik, sesuai dengan harapan.
4. *Communication*, sebuah inovasi pelayanan dibutuhkan komunikasi yang baik agar penyampaiannya bisa diterima oleh masyarakat. Pihak-pihak mana saja yang ikut terlibat memberikan pemahaman ke masyarakat dalam inovasi pelayanan ini.

Dalam pengambilan fokus penelitian ini peneliti menggunakan teknik penentuan sampel, dimana setiap subyek yang dipilih oleh peneliti berdasarkan pertimbangan tertentu atau *purposive sampling*. Subyek didalam penelitian ini adalah dengan Ibu Piani, S. Sos selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Krian dan juga Bapak Ruslan, SH selaku Sekertaris Kecamatan Krian. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dengan pihak kantor terkait dengan penggunaan layanan sekaligus masyarakat sebagai sasaran dari inovasi ini, observasi dengan turun langsung ke kantor terkait, dokumentasi berupa gambar dan studi kepustakaan. Peneliti menganalisis data dalam penelitian menggunakan dari empat tahapan sebagai berikut: proses pengumpulan data terkait dengan wawancara dan observasi, dilakukan reduksi data yang difokuskan untuk penelitian dan hasil yang akan diteliti, kemudian penyajian data yang akan dikembangkan peneliti dan ditarik kesimpulan penelitian yang berdasarkan data yang menjawab rumusan masalah yang ada.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Si Cantik ini dilaksanakan dan berjalan pada pertengahan Tahun 2018. Dalam berjalannya waktu selama 2 tahun, di tahun 2018 awal berjalannya inovasi ini menghadapi banyak tantangan yang ada di masyarakat, seperti contohnya yaitu kurang pemahaman masyarakat terkait syarat maupun alur pengajuan administrasi. Pada tahun 2019, inovasi ini berjalan sesuai apa yang diharapkan. Masyarakat pun sudah banyak yang mengetahui prosedur pelayanan, inovasi ini pun sudah dikenal oleh masyarakat karena memudahkan dalam proses pengajuan layanan administrasi. Kemudian di tahun 2020 pada bulan Januari sampai pertengahan Maret pelayanan berjalan seperti biasa, namun pertengahan Maret wabah covid19 melanda Indonesia. Dampak dari pandemi covid19 yaitu inovasi pelayanan ini tetap dijalankan namun pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Krian untuk sementara waktu ditutup dan hanya bisa dilakukan melalui customer care berupa WA atau dikoordinir melalui perangkat desa di tempat tinggal masing-masing. Walaupun pengajuan layanan tidak bisa langsung di kecamatan, akan tetapi pelayanan ini sangat dibutuhkan di kala pandemi ini agar meminimalisir antrian dan berkontak langsung dengan orang banyak. Akan tetapi, dokumen yang telah selesai tetap diantar oleh petugas Si Cantik ke rumah pemohon. Adapun maksud dan tujuan dari inovasi ini adalah banyaknya keluhan masyarakat terkait faktor teknis dan juga dalam hal penyelesaiannya yang lama, yang mana sebelumnya masyarakat sebagai pemohon sering bolak-balik ke Kecamatan untuk menanyakan dokumen administrasinya sudah selesai apa belum. Masyarakat Krian yang sebagian besar bekerja di sektor pasar, swasta dan industri yang tidak banyak waktu luang dan tidak setiap saat bisa izin terus ke atasan untuk ke Kecamatan untuk menanyakan permasalahan ini. Inovasi Si Cantik dalam penelitian ini akan menggunakan pisau analisis inovasi *public service* menurut Bloch (2010) di dalam jurnal (Sousa et al., 2015), dan berikut ini penjelasannya:

1. Produk

Produk dapat diartikan sebagai suatu pengenalan barang atau jasa terkait perbaikan dalam akses pelanggan, kemudahan penggunaan dan juga karakteristik fungsional lainnya yang dapat meningkatkan kualitas barang maupun layanan yang

ditawarkan. Hal ini sesuai dengan definisi produk menurut (Bloch, 2011) produk bisa terbagi menjadi layanan barang atau jasa untuk pelayanan publik. Sebuah inovasi sebelum dilaksanakan, diperlukan pengenalan atau sosialisasi-sosialisasi terkait dengan program kepada masyarakat hal tersebut diperlukan untuk menunjang keberhasilan inovasi. Dalam hal ini Kecamatan Krian melakukan sosialisasi terkait Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) yang merupakan pelayanan jasa untuk mempermudah masyarakat.

Logo merupakan salah satu produk yang bisa menjadikan *brand*. Pihak Kecamatan Krian pun mempunyai identitas diri terkait inovasi pelayanan Si Cantik yaitu dengan mempunyai logo tersendiri yang bisa mengidentifikasi barang atau jasa agar bisa membedakan antar satu dengan yang lainnya. Dalam hal ini Kecamatan Krian akan memperkenalkan logo inovasi pelayanan Si Cantik. Bukan hanya itu, ada beberapa macam layanan yang dihadirkan untuk memudahkan masyarakat Kecamatan Krian dalam pelayanan administrasi.



Gambar 1: Logo Si Cantik

Sumber: Dokumen Kecamatan Krian, 2018

Dalam hal ini, produk yang dihasilkan oleh Kecamatan Krian yaitu KTP, KK, surat pindah, SIUP, surat izin keramaian, surat domisili, IMB, surat dispensasi nikah, dan SKTM. Delapan layanan itu tidak bisa diselesaikan dalam waktu sehari dikarenakan beberapa faktor yaitu tidak tersedianya blangko dari Dispendukcapil dan masyarakat kurang mengetahui syarat apa saja yang harus dilengkapi. Oleh karena itu Si Cantik hadir untuk menjawab masalah dan tantangan yang ada di masyarakat. Salah

satunya yaitu menghadirkan inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus administrasi hanya sekali datang di Kantor Kecamatan Krian.

Selain produk diatas, Kecamatan Krian melakukan terobosan baru yaitu layanan yang berbasis jasa atau pengantaran dokumen yang telah selesai ke rumah pemohon. Jadi masyarakat hanya sekali datang di Kecamatan Krian kemudian tunggu petugas yang akan mengantar ke rumah masing-masing pemohon. Tak hanya itu, pihak Kecamatan juga memberikan layanan berupa *customer care* atau *call center*, WA dan e-mail. Layanan tersebut berguna untuk masyarakat memperoleh layanan informasi salah satunya terkait administrasi. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Bapak Rosyidin selaku pemohon administrasi kependudukan, sebagai berikut:

“Sekarang enak banget dengan adanya *customer care* yang disediakan Kecamatan Krian, kita tidak perlu jauh-jauh kesini dan lebih mudah untuk bertanya ke layanan *call center* yang tersedia mengenai syarat ataupun dokumen yang sudah selesai. Sekarang juga ada petugas Si Cantik yang mengantar dokumen yang sudah selesai ke alamat rumah masing-masing (Sidoarjo, 11 Maret 2020)”.

Dengan layanan baru bahwa Si Cantik dan layanan *call center*, WA, dan email harus dimaksimalkan agar mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan dapat mendekatkan aparatur kecamatan dengan masyarakat. Inovasi Si Cantik juga ingin menekan tingkat kedatangan pemohon ke kecamatan agar pemohon cukup menunggu hasil dokumen di rumah dan juga ingin menekan tingkat resiko laka lantas yang dialami pemohon karena yang kita ketahui bahwa kecamatan krian merupakan salah satu daerah tingkat kecelakaan yang sangat tinggi. Hal ini di dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Ibu Piani, S. Sos selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Krian, sebagai berikut:

“Sebelum ada Si Cantik masyarakat kasihan sering bolak-balik kesini menanyakan dokumennya, apalagi rumahnya yang jauh seperti daerah jatikalang, sidorejo, keboharan yang merupakan daerah yg bersebelahan dengan jalan raya besar atau jalan nasional yang mana banyak kendaraan besar dan sering terjadi laka lantas, oleh karenanya Si Cantik hadir juga untuk meminimalisir dan menekan terjadinya laka lantas. Sehingga

masyarakat cuman sekali datang ke kecamatan setelah itu dokumen yang telah jadi akan di antar petugas Si Cantik ke rumah pemohon (Sidoarjo, 11 Maret 2020)”.

Dengan demikian produk yang dihasilkan oleh Kecamatan Krian yaitu berupa KK, KTP dan dokumen administrasi lainnya yang merupakan dokumen kependudukan wajib orang miliki dengan syarat diatas 18 tahun. Selain produk, Kecamatan Krian juga menghasilkan layanan berupa *customer care* atau *call center*, WA, e-mail dan juga jasa pengantaran khusus dokumen yang telah selesai diantar ke rumah yang bernama Si Cantik. Layanan tersebut memudahkan masyarakat untuk mendapatkan produk KTP, KK dan dokumen lainnya di Kecamatan Krian. Jadi, masyarakat pun sangat dimudahkan dalam proses pelayanan administrasi karena hanya sekali datang di Kecamatan Krian.

2. Proses

Proses merupakan implementasi metode baru atau peningkatan yang signifikan untuk pembuatan dan penyediaan barang dan jasa. Menurut (Mirnasari, 2013) proses merupakan hasil kreasi dan implementasi, produk layanan dan pengembangan pelayanan baru yang hasil dari pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektifitas dan kualitas hasil. Hal ini termasuk perubahan metode, peralatan, atau keterampilan yang signifikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas, mengurangi biaya dan juga waktu pengiriman.

Inovasi diciptakan untuk mempercepat proses pelayanan yang diberikan dan sesuai dengan kebutuhan dan juga keinginan masyarakat. Inovasi Pelayanan Si Cantik dengan cara mengirimkan dokumen administrasi yang telah selesai ke rumah masing-masing pemohon oleh petugas merupakan metode baru atau inovasi terbaru dari Kecamatan Krian dalam pengurusan dokumen administrasi. Inovasi pelayanan Si Cantik memiliki perubahan dalam hal sarana, prasarana, maupun sistematika prosedur pelayanan yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan KTP atau KK, surat pindah, SIUP, surat izin keramaian, surat domisili, IMB, surat dispensasi nikah, dan SKTM. Hal ini dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Ibu Piani, S. Sos selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Krian, sebagai berikut:

“Dengan adanya pelayanan Si Cantik bisa memperbaiki pelayanan dan menjawab berbagai permasalahan dimasyarakat terkait pengurusan administrasi kependudukan maupun yang lainnya. Mungkin sebelumnya

lama dalam pengurusan administrasi karena ada beberapa faktor teknis dan juga banyak berkas Kartu Keluarga yang sudah jadi atau tercetak sesuai SOP 14 hari kerja, tidak di ambil pemohon, berbulan-bulan bahkan bertahun-tahun (Sidoarjo, 11 Maret 2020)”.

Dalam pelayanan sebelumnya, pengurusan administrasi sangat lama. Pelayanan yang membuat lama yaitu ada masalah teknis dan juga banyak masyarakat yang kurang paham terkait persyaratan dalam pengurusan administrasi. Disamping itu, banyak dokumen seperti Kartu Keluarga yang sudah selesai menumpuk di ruang penyimpanan administrasi dikarenakan tidak di ambil-ambil oleh pemohon berbulan-bulan bahkan sampai setahun lebih.



Gambar 2:
Berkas KK yang Menumpuk
di Ruang Penyimpanan

Sumber: Dokumentasi Kecamatan Krian, 2018

Hal selaras juga disampaikan oleh Bapak Ruslan, SH selaku Sekertaris Kecamatan Krian, sebagai berikut:

“Waktu pengurusan lama karena pemohon tidak mengetahui kejelasan proses dokumen bahkan dokumen yang sudah jadi tidak diambil (Sidoarjo, 11 Maret 2020)”.

Dengan Hasil wawancara diatas bahwa adanya perubahan yang dilakukan oleh Kecamatan Krian dalam hal pelayanan publik dan juga bisa membawa dampak baik masyarakat dalam hal pengurusan dokumen. Masyarakat sekarang juga merasa tenang karena hanya sekali ke kecamatan kemudian nanti bisa menanyakan *call center* yang disediakan terkait selesainya kapan, kemudian petugas akan menghubungi dan akan diantar oleh petugas ke rumah pemohon apabila dokumen telah selesai.

Adapun sarana dan prasarana yang disediakan oleh Kecamatan Krian dalam menunjang

proses pelaksanaan, seperti yang diabadikan oleh peneliti, sebagai berikut:

1) Sarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat untuk mencapai maksud dan tujuan. Inovasi Si Cantik terdapat berbagai sarana yang dibutuhkan beberapa sarana seperti hp, sepeda motor, komputer, printer dan juga kertas. Masing-masing sarana mempunyai fungsi berbeda untuk menunjang proses pelaksanaan yaitu:

- a) hp merupakan salah satu sarana yang sangat penting dan dibutuhkan untuk menjawab pertanyaan ataupun keluhan dari masyarakat,
- b) sepeda motor sarana yang berperan penting dari inovasi pelayanan Si Cantik karena yang akan mengantar dokumen yang telah selesai ke rumah pemohon,
- c) printer merupakan sarana yang dibutuhkan untuk mencetak Kartu Keluarga, surat pindah, SIUP, surat izin keramaian, surat domisili, IMB, surat dispensasi nikah,
- d) kertas merupakan sarana yang hampir sama fungsinya dengan printer yaitu untuk mencetak Kartu Keluarga, surat pindah, SIUP/TDP, surat izin keramaian, surat domisili, IMB, surat dispensasi nikah.

Dalam mobilitas setiap harinya, petugas Si Cantik membutuhkan kendaraan bermotor dalam mengantar dokumen ke rumah pemohon. Oleh karena itu, Kecamatan Krian menyiapkan sepeda motor yang di khususkan untuk pengantaran dokumen.



Gambar 3:
Kendaraan Operasional Si Cantik

Sumber: Dokumentasi Peneliti, 2020

2) Prasarana

Prasarana yaitu segala sesuatu yang menjadi penunjang utama dari terselenggaranya suatu proses. Prasarana dalam Inovasi Si Cantik yaitu menyiapkan kartu layanan dengan nomor layanan yang bisa dihubungi, yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat terkait pengurusan administrasi atau menanyakan terkait berkasnya sudah selesai atau

belum. Yang kedua, Menyediakan sarana pendukung di ruang layanan (AC, *charger box*, dll). Selanjutnya yaitu Memperluas ruang tunggu dan Menyediakan snack untuk pemohon di ruang pelayanan agar masyarakat merasa nyaman saat menunggu antrian. Hal ini di dibuktikan dengan hasil wawancara dengan Ibu Piani, S. Sos selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Krian, sebagai berikut:

“Kita dalam memberikan inovasi baru juga memperbaiki dalam hal proses pelayanan yang mana memberikan kenyamanan kepada masyarakat saat mengurus administrasi karena pemohon hanya sekali datang pada saat mengurus dokumen yang selesai lebih dari satu hari (Sidoarjo, 16 Maret 2020)”.

Hal selaras juga dikatakan Ibu Siti Fatimah sebagai pemohon administrasi kependudukan, sebagai berikut:

“Kita sebagai masyarakat Krian merasa senang adanya terobosan pelayanan Si Cantik karena pelayanan sekarang lebih baik dan prosesnya cepat. Cukup sekali datang kesini nantinya petugas akan menghubungi kalau dokumen selesai dan dokumen yang sudah selesai akan diantar ke rumah (Sidoarjo, 16 Maret 2020)”.

Pihak Kecamatan Krian dalam memudahkan masyarakat dalam hal pelayanan yaitu dengan komunikasi. Dalam komunikasi sendiri pihak Kecamatan menyediakan *customer care* atau *call center* yang sewaktu-waktu masyarakat bisa menghubungi.



Gambar 4:
Customer Care

Sumber: Dokumen Kecamatan Krian, 2018

Dalam proses perumusan inovasi pelayanan yang mana merupakan masalah dan tantangan yang ada di masyarakat kemudian

muncul inovasi pelayanan Si Cantik, berikut proses perumusan Si Cantik:

No	Proses Perumusan
1.	Pendekatan pelayanan ke masyarakat kurang
2.	Biaya yang cukup tinggi karena pemohon harus bolak-balik ke kecamatan
3.	Waktu pengurusan lama
4.	Risiko lakalantas yang dialami pemohon
5.	Jarak tempuh jauh
6.	Pelayanan masih berbelit dan kurang sederhana
7.	Tingginya potensi rawan tindak kejahatan pemohon

Tabel 2:
Proses Perumusan Si Cantik

Sumber: Dokumen Kecamatan Krian, 2018

3) Sistematika Pelayanan

Sistematika pelayanan administrasi dengan sistem Si Cantik sangat berubah dari sebelumnya yang mana sebelumnya pendekatan pelayanan ke masyarakat kurang dan juga komunikasi antara petugas pelayanan ke masyarakat sangat minim yang membuat miss antara masyarakat dengan petugas karena tidak ada kepastian berkas atau dokumen yang telah selesai. Kemudian pelayanan yang sekarang sudah menjadi lebih mudah dan cepat karena hadirnya Si Cantik dan *Customer Care*. Dalam sistematika pelayanan, petugas Si Cantik akan mengantar dokumen yang sudah selesai ke rumah pemohon. Petugas Si Cantik yang bernama Mas Setio mengantar Kartu Keluarga yang telah selesai ke rumah pemohon.



Gambar 5:
Pemohon Menerima KK yang di Antar ke
Rumah oleh Petugas Si Cantik

Sumber: Dokumen Kecamatan Krian, 2019

Petugas Si Cantik yang bernama Mas Setio juga mengantarkan IMB ke rumah pemohon. Setiap harinya bisa mengantarkan dokumen yang telah selesai ke rumah pemohon kurang lebih sebanyak 40 dokumen.



Gambar 6:
Pemohon Menerima IMB yang di Antar
ke Rumah oleh Petugas Si Cantik

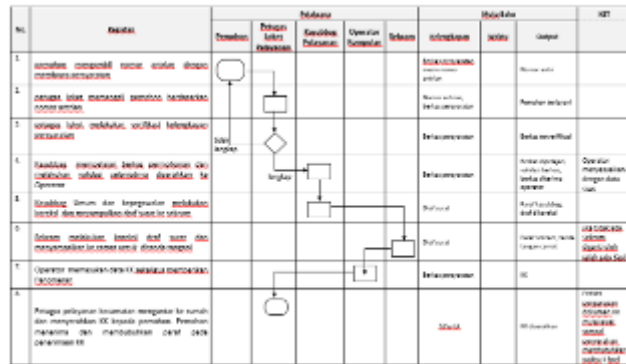
Sumber: Dokumen Kecamatan Krian, 2019

Dalam sistematisasi pelayanan, pengantaran dokumen yang dilakukan oleh petugas Si Cantik yang bernama Mas Setio. Beliau melakukan pengantaran dokumen tiga hari dalam seminggu yaitu hari senin, selasa dan kamis. Setiap hari petugas bisa mengantarkan sampai 40 dokumen ke rumah pemohon. Hal ini dibuktikan wawancara dengan Bapak Ruslan, SH selaku Sekertaris Kecamatan Krian, sebagai berikut:

“Petugas yang mengantar hanya 1 yaitu mas Setio, seminggu dia mengantar 3 kali yaitu di hari senin, selasa dan kamis. Dalam sekali pengantaran bisa mencapai 40 dokumen tergantung banyaknya berkas yang sudah selesai (Sidoarjo, 11 Maret 2020).”

Dari paparan diatas mengenai sarana, prasarana dan sistematisasi pelayanan Si Cantik diatas harus ada kesinambungan satu dengan lainnya. Dikarenakan sarana dan prasarana sangat menunjang berjalannya Si Cantik untuk memberikan pelayanan yang sangat efektif dan efisien untuk masyarakat.

Pada akhirnya masyarakat dalam mengurus administrasi ada kepuasan tersendiri dan diuntungkan dengan hadirnya inovasi ini. Berikut adalah proses sistem pelayanan Si Cantik:



Bagan 1:

Alur Pengurusan Dokumen Administrasi

Sumber: Dokumen Kecamatan Krian, 2018

3. Organisasi

Suatu inovasi dibutuhkan perubahan dalam cara kerja yang disusun atau dikelola oleh suatu organisasi. Cara Kerja yang baru akan membutuhkan struktur organisasi baru dan juga pembagian pekerjaan untuk menjalankan program tersebut. Sejalan dengan penjelasan diatas bahwa organisasi dalam mencapai tujuan harus ada prinsip pembagian pekerjaan tugas agar kegiatan tersebut berjalan optimal yang didasarkan pada kemampuan dan keahlian dari masing-masing pegawai menurut A.M William dalam jurnal (Umam, 2012). Dalam Inovasi Si Cantik, Kecamatan Krian membentuk staff khusus yang diberikan tambahan tugas dan tanggungjawab untuk menjalankan inovasi ini. Hal ini sesuai yang disampaikan Ibu Piani, S. Sos selaku Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Krian, sebagai berikut:

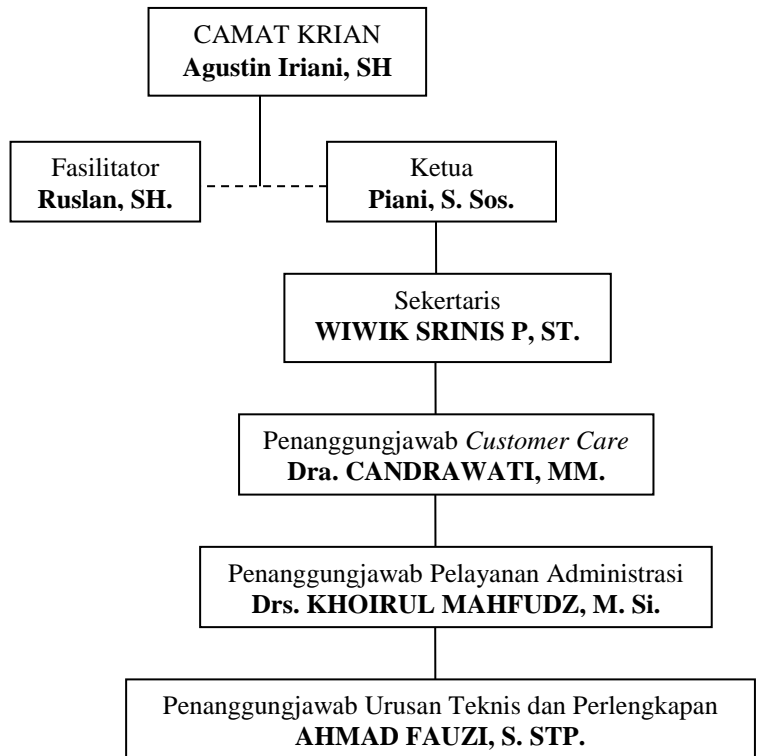
“Kita membentuk tim Kelompok Budaya Kerja (KBK) untuk pelaksanaan Si Cantik. Tim tersebut terdiri 7 orang dan saya sendiri sebagai ketua dan juga diketahui langsung oleh Bu Camat. Tujuh orang tersebut mempunyai tugas berbeda-beda. Bapak Ruslan sebagai fasilitator, Saya sendiri sebagai ketua, Ibu Wiwik sebagai sekretaris, Ibu Candrawati sebagai penanggungjawab customer care, Bapak Khoirul Mahfudz sebagai penanggungjawab urusan pelayanan administrasi, Bapak Ahmad Fauzi sebagai penanggungjawab urusan teknis dan perlengkapan. Dengan tim tersebut diharapkan bisa mempercepat dan

mempermudah proses pelayanan (Sidoarjo, 16 Maret 2020)”.

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas bisa dilihat bahwa staff-staff Kecamatan Krian diberikan tambahan tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pengurusan administrasi yaitu pelayanan Si Cantik, diharapkan pelayanan yang diberikan bisa memberi kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini selaras dengan paparan yang disampaikan oleh Ibu Siti Fatimah sebagai pemohon administrasi kependudukan, sebagai berikut:

“Pelayanan yang diberikan bisa dibilang sangat baik dan cepat, kita masuk keruang pelayanan untuk mengambil nomor antrian kemudian menunggu dipanggil terus pegawai akan memberikan tanda terima yang harus disimpan, ditanda terima juga tertera *customer care* dan nantinya pegawai akan menghubungi pemohon apabila dokumen yang diurus telah selesai. Kitapun hanya sekali datang ke kecamatan dan nantinya berkasnya diantar ke rumah. Enaknya sekarang kita menghemat waktu tidak perlu bolak-balik ke sini dan kita tenang karena ada petugas yang mengantar ke rumah (Sidoarjo, 16 Maret 2020)”.

Dalam sebuah inovasi ada beberapa pihak-pihak yang mendukung berjalannya suatu program. Pihak-pihak dibelakang layar juga sangat penting untuk keberhasilan sebuah inovasi. Namun tidak hanya itu, sebuah inovasi bisa dikatakan berhasil apabila dapat memuaskan dan menjawab dari kebutuhan masyarakat. Keaktifan dan juga kritikan dari masyarakat sangat diperlukan yang nantinya bisa menjadi masukan untuk membuat inovasi yang lebih baik dan bisa berbenah dari kekurangan. Dengan demikian dapat diketahui bahwa Inovasi Si Cantik terdapat staff-staff khusus yang dipilih dan disediakan oleh Kecamatan untuk proses pelayanan dan juga ada pihak-pihak yang membantu keberhasilan dari inovasi ini. Salah satu dari terbentuknya Inovasi Si Cantik yaitu masyarakat Kecamatan Krian yang andil memberi masukan-masukan yang akhirnya membuat Kecamatan Krian berbenah dari kekurangannya. Sehingga inovasi ini diciptakan agar bisa memberikan pelayanan yang sangat humanistik dengan mengantar dokumen ke rumah pemohon dan menguntungkan untuk menjawab kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini bisa dilihat bagaimana struktur organisasi dalam perumusan Inovasi Pelayanan Si Cantik:



Bagan 2:
Struktur Organisasi KBK
(Kelompok Budaya Kerja)

Sumber: Dokumen Kecamatan Krian 2018

4. Komunikasi

Sebuah Inovasi diciptakan untuk membuat dan membawa perubahan dengan tujuan akhir yaitu untuk mempermudah dan meningkatkan kepuasan masyarakat, oleh sebab itu dibutuhkan komunikasi yang baik dan tepat kepada masyarakat demi terwujudnya dan tercapainya suatu keberhasilan dari suatu program. Sejalan dengan penjelasan diatas dijelaskan bahwa komunikasi merupakan kemampuan memberikan layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat (Hardiansyah, 2018). Komunikasi yang dimaksud di sini yaitu suatu penerapan metode baru untuk mempromosikan suatu barang atau layanan baru dan juga merupakan metode baru yang mempengaruhi perilaku individu ataupun organisasi lainnya. Sesuai dengan kajian mengenai inovasi pelayanan Si Cantik, komunikasi merupakan salah satu faktor yang sangat penting karena perlunya pemahaman masyarakat terkait proses pengurusan administrasi. Hal ini sesuai yang disampaikan oleh Ibu Piani, S. Sos selaku

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Krian, sebagai berikut:

“Sebelum melakukan Inovasi Si Cantik, kita pertama melakukan pengenalan terkait Si Cantik dan juga koordinasi ke kepala desa dan juga perangkatnya agar nanti disampaikan ke masyarakat dan disertai undangan untuk pelaksanaan program ini (Sidoarjo, 11 Maret 2020)”.

Program ini sebelum dilakukan, pihak Kecamatan Krian juga melakukan serangkaian kegiatan sosialisasi. Dalam kegiatan sosialisasi ini ditujukan kepada masyarakat yang bertujuan untuk memperkenalkan inovasi pelayanan baru untuk mempermudah dan mempercepat dalam pelayanan administrasi.



Gambar 7: Sosialisasi Si Cantik

Sumber: Dokumentasi Kecamatan Krian, 2018

Berdasarkan hasil wawancara diatas bahwa pihak Kecamatan Krian pertama melakukan pengenalan dan juga koordinasi dengan kepala desa dan juga perangkatnya yang nantinya masyarakat diberi undangan melalui perangkat desa agar nantinya masyarakat bisa mengikuti sosialisasi di pendopo Kecamatan Krian. Hal ini selaras dengan paparan Bapak Rosyidin selaku pemohon administrasi kependudukan, sebagai berikut:

“Saya mendapat undangan dari RT, tetapi dalam satu RT hanya perwakilan 2 orang. Kemudian di undangan tertulis sosialisasi Si Cantik. Pada awalnya saya sama sekali belum mengetahui Si Cantik itu apa. Akhirnya saya hadir dan disana ternyata dijelaskan Si Cantik itu fungsinya apa dan bagaimana proses pelayanannya (Sidoarjo, 11 Maret 2020)”.

Pihak Kecamatan Krian juga mensosialisasikan Inovasi Si Cantik dengan memasang banner di gazebo pintu masuk dan lebih tepatnya di dekat ruang pelayanan. Pemasangan banner bertujuan agar masyarakat bisa mengetahui informasi terkait pelayanan Si Cantik dan mengetahui layanan *customer care* online; *call center*, WA, telegram dan email yang telah disediakan.



Gambar 8: Banner Si Cantik

Sumber: Dokumentasi Kecamatan Krian, 2018

Sosialisasi yang diberikan Kecamatan Krian terkait inovasi ini sangat efektif, hasil dari inovasi ini juga dirasa sudah memberi perubahan di masyarakat dan disambut dengan baik. Sebuah Inovasi harus mempunyai fungsi utama dan juga membawa perubahan agar lebih baik dalam segala hal, walaupun perubahan yang diberikan tidak langsung secara signifikan akan tetapi melalui proses yang perlahan-lahan dengan berbagai masukan dari masyarakat terkait permasalahan pelayanan administrasi. Inovasi ini terjadi secara bertahap mulai dari pengenalan lalu cepatnya mengurus administrasi dan akhirnya masyarakat merasa puas hadirnya inovasi ini yang dirasa bisa mempermudah masyarakat.

Dengan demikian, sosialisasi yang diberikan Kecamatan Krian kepada masyarakat yang melalui kepala desa dan perangkatnya dirasa sangat efektif. Sosialisasi Inovasi Pelayanan Si Cantik sangat penting untuk dilakukan demi menunjang keberhasilan dan juga lancarnya dari suatu program. Hal ini Selaras dengan salah satu poin di dalam azas-azas pelayanan publik yang dikemukakan oleh (Ibrahim, 2008), hak dan kewajiban baik bagi pemberi dan penerima pelayanan harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak, sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya. Inovasi Si Cantik ini di rasa sangat baik dalam menjawab dari banyaknya masalah maupun tantangan di masyarakat. Sesuai dengan prinsip dari Si Cantik yaitu semakin cepat, mudah, murah, dan efisien. Pelayanan ini juga bertujuan untuk mendekatkan aparatur kecamatan dengan masyarakat dan juga mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen administrasi.

PENUTUP

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan mengenai Inovasi Pelayanan Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) merupakan inovasi yang diciptakan oleh Kecamatan Krian, yang disimpulkan bahwa inovasi pelayanan ini berbasis pengantaran dokumen seperti KTP atau KK, surat pindah, SIUP/TDP, surat izin keramaian, surat domisili, IMB, surat dispensasi nikah, dan SKTM ke rumah pemohon. Inovasi ini lahir karena banyaknya masyarakat Kecamatan Krian dalam pengurusan administrasi yang mengalami kendala yaitu lamanya pengurusan administrasi permohonan KTP atau KK, surat pindah, SIUP/TDP, surat izin keramaian, surat domisili, IMB, surat dispensasi nikah, dan SKTM yang disebabkan beberapa faktor teknis dan tidak tersedianya nomor ditanda terima yang bisa dihubungi masyarakat ke petugas terkait selesainya pengurusan. Sehingga masyarakat sering bolak-balik ke Kecamatan untuk menanyakan. Pelayanan ini diperuntukkan untuk pengurusan yang membutuhkan service lebih dari satu hari.

Berdasarkan kajian dari penelitian mengenai inovasi pelayanan Si Cantik dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan yang diberikan sudah dikatakan lebih baik dari sebelumnya, dalam kurun waktu yang dimulai dari awal diciptakannya inovasi ini yang sudah berjalan lebih dari 1 tahun. Dengan menggunakan pisau analisis inovasi *public service* menurut Bloch (2010) di dalam jurnal (Sousa et al., 2015), sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

Terkait inovasi Si Cantik, produk yang ada di inovasi ini adalah Pemerintah Kecamatan Krian melakukan sosialisasi-sosialisasi kepada masyarakat terkait prosedur pengurusan administrasi yang semakin mudah dan efisien dengan hadirnya Si Cantik. Dengan hadirnya Si Cantik memberikan kemudahan dan kepentingan masyarakat karena hanya sekali datang di Kecamatan dan nantinya petugas akan mengirim ke rumah pemohon.

Proses dalam inovasi pelayanan Si Cantik memiliki sistematika pelayanan baru ialah hadirnya petugas khusus (Si Cantik) yang akan mengantar dokumen yang selesai ke rumah pemohon. Dalam hal ini juga disediakan sarana dan prasarana yang lebih memadai agar masyarakat merasa nyaman saat mengurus administrasi. Dengan begitu, kemudahan dalam mengurus administrasi akan masyarakat rasakan.

Terkait Organisasi yang ada di inovasi pelayanan Si Cantik ialah terbentuknya Kelompok Budaya Kerja (KBK) yang beranggotakan 6 orang, dimana setiap anggota mempunyai tugas dan fungsinya masing-masing. Pihak Kecamatan juga melakukan koordinasi dengan kepala desa dan juga

jajarannya agar bisa mempermudah dan memperlancar proses pelayanan.

Terkait komunikasi dalam inovasi Si Cantik, pihak Kecamatan Krian memberikan sosialisasi dan arahan kepada kelurahan terkait inovasi pelayanan Si Cantik agar menyampaikan kepada masyarakat pemahaman terkait prosedur pelayanan dan fungsinya. Dengan pemahaman begitu masyarakat akan merasa puas dengan hadirnya inovasi ini yang dirasa bisa mempermudah masyarakat.

SARAN

Berdasarkan pemaparan dari hasil dan pembahasan di atas, maka peneliti akan memberi saran terhadap Inovasi Pelayanan Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan sosialisasi terkait dengan inovasi pelayanan agar masyarakat mengetahui prosedur dan alur dalam pengurusan administrasi.
2. Menambah petugas Si Cantik agar lebih cepat dalam pengiriman dokumen dan tidak terjadi penumpukan dokumen yang telah selesai di tempat pelayanan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang sudah berkontribusi dan bekerjasama dalam penulisan artikel ilmiah ini yang berjudul "Inovasi Pelayanan Si Cantik (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo, sebagai berikut:

1. Seluruh Dosen S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum UNESA,
2. Eva Hany Fanida S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing artikel ilmiah,
3. Fitrotun Niswah S.AP., M.AP. selaku dosen penguji artikel ilmiah,
4. Galih Wahyu Pradana S.AP., M.Si. selaku dosen penguji artikel ilmiah,
5. Kantor Kecamatan Krian,
6. Dan pihak-pihak yang terlibat dalam penyusunan Artikel Ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Andiyana, C. A. F. (2016). Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa PangkahKulon Kecamatan UjungPangkah Kabupaten Gresik. *Jurnal Publika Administrasi Negara*, 4(11).
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif

- Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Journal Government Information Quarterly*, 33(2), 211–222. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.05.004>
- Bloch, C. (2011). Measuring public innovation in the Nordic countries (MEPIN). *Journal Nordic Innovation Centre (NICE) - The Danish Centre for Studies in Research and Research Policy (CFA)*, February, 1–63. <http://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:707193/FULLTEXT01.pdf>
- BPS Kabupaten Sidoarjo. (2018). *Kecamatan Krian Dalam Angka 2018*. Retrieved <https://sidoarjokab.bps.go.id/publication/2018/08/20/f69da8f227c3b299bb510b94/kabupaten-sidoarjo-dalam-angka-2018.html>
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Fuglsang, L. (2010). Bricolage and invisible innovation in public service innovation. *Journal of Innovation Economics*, 5(1), 67. <https://doi.org/10.3917/jie.005.0067>
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. *Gava Media*, 250. <http://repository.usu.ac.id/bitstream/123456789/23790/4/Chapter I.pdf>
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Sumber Sari Indah.
- Karnia, Puri dan Fanida, E. H. (2020). Inovasi Pelayanan Pecel Andok (Pelayanan Cepat Keliling Administrasi Dokumen Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun. *E-Journal Unesa*, 8(3), 1–10.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2011. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa: Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003. (2003). *Retrieved from* https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf
- Kurniawan, R. (n.d.). *Si Cantik, Layanan Dokumen Gratis Di Kecamatan Krian*. Retrieved August 8, 2020, from <https://www.pressreader.com/indonesia/jawapos/20180729/282720522765148>
- Mirnasari, R. M. (2013). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Ningtias, S. F. M. (2018). Inovasi Layanan Anak Lahir Membawa Akta Kelahiran dan Kartu Keluarga (Alamak) di Kabupaten Sidoarjo Tahun 2017. *Jurnal Publika Administrasi Negara*, 6(4).
- Octavia, R. M. (2018). Inovasi Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Delivery di Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(2).
- Oktakevina, U. F. dan A. M. (2019). *Ombudsman: Disdukcapil Bandar Lampung Lambat Dalam Upaya Perbaikan Pelayanan KTP Elektronik Title*. Ombudsman RI. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-disdukcapil-bandar-lampung-lambat-dalam-upaya-perbaikan-pelayanan-ktp-elektronik>
- Ombudsman RI. (2019). *Laporan Tahunan untuk Pelayanan Publik yang Adil dan Pasti*.
- Ombudsman RI. (2019b). *Tiga Pelayanan Publik Masih Buruk*. <https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--tiga-pelayanan-publik-masih-buruk>
- Putro, A. J. S. (2018). Kualitas Layanan Siap Antar Tilang ke Rumah Dengan Cepat “Si Anti Ribet” di Kejaksaan Negeri Kota Surabaya. *Jurnal Publika Administrasi Negara*, 6(3).
- Sousa, M. de M., Ferreira, V. da R. S., Najberg, E., & Mediros, J. J. (2015). Portraying innovation in the public service of Brazil: Frameworks, systematization and characterization. *Journal Revista de Administração*, 50(4), 460–479. <https://doi.org/10.5700/rausp1213>
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Umam, K. (2012). *Perilaku Organisasi* (Bandung). Pustaka Setia.
- UU Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik".

