

**INOVASI PROGRAM DESA SIAP DAN LANCIP
(LAYANAN CEPAT, EMPATIK, DAN PRO AKTIF)
DI DESA LOWAYU KECAMATAN DUKUN KABUPATEN GRESIK**

Dandi Syifa Al Karimi

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri
Surabaya

dandi.18099@mhs.unesa.ac.id

Meirinawati

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri
Surabaya

meirinawati@unesa.ac.id

Abstrak

Inovasi Program Desa Siap dan Lancip memberikan sejumlah layanan terkait administrasi kependudukan yang bisa diselesaikan di tingkat desa, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke Kantor Dispendukcapil di Kabupaten Gresik. Permasalahan pada Program Desa Siap dan Lancip yaitu masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui mekanisme dan syarat-syarat untuk mengurus administrasi kependudukan. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan inovasi Program Desa Siap dan Lancip di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik. Fokus penelitian ini menggunakan teori Bugge dkk (2018). Teknik pengumpulan data menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Analisis fokus penelitian mengacu pada faktor kesuksesan sebuah inovasi di sektor publik menurut Bugge dkk (2018) yang terdiri dari (enam) 6 indikator diantaranya tata kelola dan inovasi; sumber ide untuk inovasi; budaya inovasi; kemampuan dan alat; tujuan, hasil, pendorong, hambatan; dan mengumpulkan data informasi tunggal. Hasil penelitian menunjukkan, dari indikator tata kelola dan inovasi bahwa sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan telah sesuai aturan yang telah ditentukan. Sumber ide-ide inovasi diperoleh dari internal organisasi dan eksternal organisasi. Budaya inovasi memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan yang dapat diselesaikan ditingkat desa. Kemampuan dan alat inovasi memiliki performa dan fungsional yang baik dengan didukung adanya sumber daya yang kompeten dan fasilitas yang lengkap. Indikator tujuan dan hasil adalah memperpendek jarak pelayanan administrasi kependudukan dari aparaturnya kepada masyarakat, hambatan yang dialami adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui syarat yang diajukan dalam proses pelayanan administrasi kependudukan dalam program Desa Siap dan Lancip. Sedangkan mengumpulkan data informasi tunggal dilakukan melalui sosialisasi kepada masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi Program, Administrasi Kependudukan, Desa Siap dan Lancip.

Abstract

Innovation Program offers a number of services related to population administration that can be completed at the village level, so that people do not need to come directly to the Dispendukcapil Office in Gresik Regency. The problem with the Ready and Taper Village Program is that there are still many people who do not know the mechanisms and requirements for managing population administration. The purpose of this study is to describe the innovation of the Ready and Taper Village Program. in Lowayu Village, Dukun District, Gresik Regency. The focus of this research uses the theory of Bugge et al (2018). Data collection techniques using interview techniques, documentation, and observation. The research focus analysis refers to the success factors of an innovation in the public sector according to Bugge et al (2018) which consists of (six) 6 indicators including governance and innovation; source of ideas for innovation; innovation culture; capabilities and tools; goals, outcomes, drivers, barriers; and collect single information data. The results of the study show, from the governance and innovation indicators that the regulatory system or policy used is in accordance with the predetermined rules. Sources of innovation ideas are obtained from internal organizations and external organizations. The culture of innovation provides convenience to the community in managing population administration which can be completed at the village level. Innovation capabilities and tools have good performance and functionality, supported by competent resources and complete facilities. Indicators of goals and outcomes are shortening the distance of population administration services from the apparatus to the community, the obstacle experienced is that there are still many people who do not know the requirements proposed in the population administration service process in the Ready and Taper Village program. While collecting single information data is done through socialization to the community.

Keywords: Public Service, Program Innovation, Population Administration, Ready and Taper Village.

PENDAHULUAN

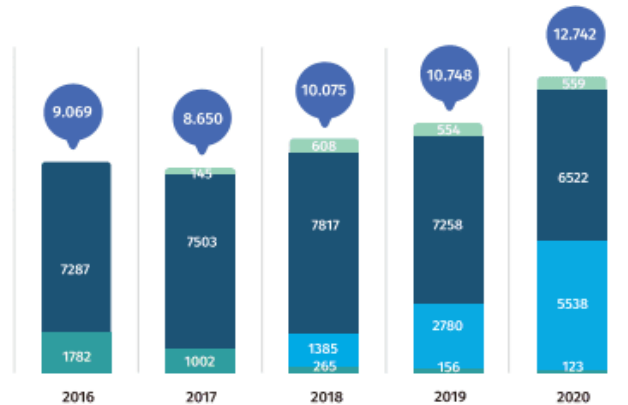
Pasca diterbitkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi menunjukkan intensitas pemerintah dalam upaya menciptakan iklim penyelenggaraan pemerintah yang prima, kompeten, dan akuntabel. Seluruh badan negara baik tingkat pusat maupun daerah dituntut untuk melahirkan transformasi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas kepada warga negaranya sebagai langkah dalam mencapai keberhasilan reformasi birokrasi yang diharapkan. Keseriusan pemerintah semakin ditunjukkan dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025* yang digunakan oleh lembaga pemerintah dalam menciptakan reformasi administrasi dan birokrasi untuk melahirkan manajemen pengelolaan pemerintahan yang baik.

Indikator keberhasilan reformasi birokrasi yaitu pelaksanaan tata kelola pemerintahan berupaya untuk memperbaiki kualitas dan kemampuan serta peningkatan sistem landasan dalam upaya keberhasilan pelayanan publik. Penataan landasan tersebut tidak hanya dilakukan pada lingkungan pemerintah pusat, namun harus dilaksanakan hingga pemerintah terendah sekalipun yang berorientasi pada kepuasan masyarakat kepada pelayanan publik yang diterimanya. Dukungan pemerintah merupakan kunci utama dalam perbaikan tata kelola penyelenggaraan pelayanan public, karena pada hakikatnya pelayanan public merupakan hak sipil dan kebutuhan dasar dari masyarakat. Dengan adanya hal ini diharapkan pemerintah mengutamakan hak yang dimiliki oleh warga negaranya dalam memperoleh pelayanan yang berkualitas.

Menurut Soetopo Napitulu (2007) pelayanan didefinisikan sebagai upaya dalam mengakomodasi yang dibutuhkan oleh orang lain. Sedangkan menurut Moenir (2008) pelayanan dapat diartikan sebagai aktifitas yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang melalui cara dan dasar faktor material dengan tujuan memenuhi kebutuhan prang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan menurut Boediono (2003) pelayanan public merupakan kegiatan yang dilakukan oleh suatu lembaga atau badan usaha nonprofit (tidak berorientasi pada keuntungan). Dengan ini, pelayanan public dapat diartikan sebagai upaya dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sebagai warga negara oleh badan pemerintah.

Namun dalam realitasnya penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat masih jauh dari harapan. Hal ini dibuktikan dengan masih banyaknya dugaan maladministrasi mengenai penyelenggaraan pelayanan publik mencapai 12.742 laporan. Dari jumlah pengaduan tersebut, terdapat 6.552 laporan

yang merupakan aduan dari masyarakat, 559 laporan berasal dari respon cepat Ombudsman, 123 laporan merupakan investigasi atas prakarsa sendiri, dan 5.538 berasal dari jumlah konsultasi non laporan. Berikut paparan pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam periode 2016-2020 (Ombudsman RI, 2020)



Gambar 1. Data Laporan Periode 2016-2020

Sumber: Dokumen Ombudsman RI, 2020

Berdasarkan gambaran tren laporan atau pengaduan di atas, kondisi buruknya pelayanan juga disebabkan oleh rendahnya derajat pemahaman masyarakat mengenai pelayanan yang semestinya diterima. Masyarakatpun enggan untuk melaporkan adanya maladministrasi terhadap pelayanan yang diberikan. Realitas yang terjadi ini disebabkan oleh adanya pergeseran dari sifat public goods menjadi budaya monopoli. Praktik seperti ini dapat melahirkan kondisi yang dapat memperburuk posisi tawar dari masyarakat, yang pada akhirnya mendorong masyarakat untuk menerima pelayanan yang jauh dari kualitas yang diharapkan.

Untuk itu, pembenahan pada pelayanan publik harus segera dilaksanakan sebagai agenda utama dalam upaya peningkatan performa kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pemangku kepentingan pelayanan, bukan semata-mata keinginan penguasa pemerintah (Bekkers dan Tummers, 2018). Upaya dalam meningkatkan performa serta kualitas pelayanan dalam organisasi publik merupakan kunci utama yang dapat digunakan sebagai ujung tombak terhadap seluruh perubahan administrasi pemerintah di Indonesia. Pemerintah sebagai abdi negara sekaligus abdi masyarakat memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan transformasi dan peningkatan performa pelayanan sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pengguna layanan. Sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021 bahwa guna mendorong percepatan peningkatan kualitas pelayanan tersebut dapat diwujudkan dengan sebuah terobosan baru yaitu

melalui inovasi pada bidang pelayanan publik. Inovasi di sektor publik lebih difokuskan kepada aspek “perbaikan” dimana hasil tersebut untuk inovasi itu sendiri, yakni pemerintah harus lebih ahli untuk memberikan pelayanan publik dengan lebih baik dan bertanggung jawab.

Menurut surat keputusan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, salah satu pelayanan publik yang perlu ditingkatkan performanya dan merupakan jenis pelayanan prioritas di Indonesia adalah pelayanan administrasi pada sektor kependudukan. Namun, kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada masing-masing instansi Disdukcapil di Indonesia saat ini beragam karena didorong oleh berbagai permasalahan yang dialami baik lokal maupun global serta kapabilitas yang bervariasi dalam implementasi kebijakan administrasi kependudukan (Kartika dan Oktariyanda, 2022).

Hasil dari observasi peneliti mengungkapkan bahwa laporan permasalahan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik disebabkan karena banyaknya masyarakat yang belum mempelajari tentang alur pengurusan yang digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan yang diakibatkan oleh pegawai itu sendiri, seperti masalah birokrasi yang sangat sulit, menunggu antrian yang sangat lama, sempitnya ruang tunggu, dan masih banyak kesalahan pada pegawai terutama pada berkas untuk pengurusan administrasi, sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk mempercepat pengurusan administrasi kependudukan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh bapak Jerry selaku pegawai bagian *customer service* :

“Alhamdulillah semuanya sudah berjalan dengan baik, tetapi masih ada satu permasalahan yang dari dulu belum teratasi, yaitu masyarakat tidak memahami tata cara yang dipakai pada pengurusan administrasi, sehingga banyak orang yang menggunakan bantuan calo“

Melihat banyaknya akar masalah mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menjadikan desa Lowayu Kecamatan Dukun sebagai *pilot project* pelaksanaan inovasi program Desa Siap dan Lancip. Program ini menyediakan sejumlah pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diselesaikan di tingkat desa, maka dari itu masyarakat tidak harus datang ke Disdukcapil. Program ini tercatat sebagai pelaksanaan program Nawa Karsa dan 100 hari masa kerja Bupati Fandi Akhmad Yani sebagai Bupati Gresik. Ada beberapa pelayanan yang disuguhkan pada Program Desa Siap dan Lancip, diantaranya yaitu pengurusan akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk, surat pindah keluar, kartu keluarga dan perubahan status perkawinan.

Tujuan dari adanya inovasi program desa siap dan lancip adalah untuk memperpendek jarak pelayanan administrasi kependudukan dari aparaturnya kepada masyarakat. Sekaligus berperan serta dalam menjaga kualitas pelayanan di tengah pandemi sesuai dengan himbauan dari pemerintah agar masyarakat tidak perlu datang secara fisik dalam kepengurusan layanan adminduk sehingga terhindar dari potensi penyebaran Covid-19.

Berdasarkan pemaparan di atas, keberhasilan Inovasi Program Desa Siap dan Lancip dengan teori faktor kesuksesan sebuah inovasi oleh (Bugge dkk., 2018) yang terdiri dari (enam) 6 indikator diantaranya:

1. *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi) Berkaitan dengan peranan pemerintah dalam proses pembentukan suatu inovasi termasuk mencakup adanya regulasi yang mendasari terciptanya inovasi serta sistem manajemen yang diterapkan agar sebuah inovasi dapat berjalan lancar.
2. *Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi) sumber-sumber ide dalam proses pembuatan program meliputi pelayanan publik, kebijakan, tujuan dan konsep baru. Lahirnya ide-ide sebuah inovasi dapat berasal internal organisasi maupun eksternal organisasi sebagai langkah dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan dengan mempertimbangkan kondisi sebuah organisasi.
3. *Innovation culture* (budaya inovasi) Budaya inovasi ini bisa dinilai dari suatu kebiasaan yang diterapkan pada pegawai untuk menciptakan pelayanan yang baik pada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dari petugas.
4. *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat) Kemampuan dan alat merupakan faktor determinan dalam keberhasilan suatu inovasi sebab berkaitan dengan kemampuan aparaturnya dalam mengoperasikan inovasi terutama berkaitan dengan teknologi informasi, dalam hal ini upaya pelatihan dinilai penting bagi setiap aparaturnya untuk meminimalisir terjadinya risiko.
5. *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan) Dalam indikator ini mencakup tujuan yang ingin dicapai dalam proses pembentukan inovasi, faktor yang muncul sebagai indikator pendorong pembentukan inovasi serta hambatan yang terjadi selama penerapan inovasi.
6. *Collecting innovation data for single innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal) Indikator ini memberikan gambaran metode yang ditempuh oleh organisasi dalam mengumpulkan informasi untuk menetapkan jenis inovasi. Serta melihat

kemampuan pegawai organisasi dalam menciptakan pembaharuan sekaligus kemampuan dalam mengimplementasikan pembaharuan tersebut.

Sehubungan dengan masalah masalah yang diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwasanya permasalahan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan bagaimana inovasi pelayanan publik melalui Program Desa Siap dan Lancip di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik. Tujuan dari penelitian tersebut untuk menguraikan bagaimana pelayanan publik yang ada di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik melalui inovasi program Desa Siap dan Lancip. Sehingga hal tersebut menjadi menarik bagi peneliti untuk mengkaji lebih dalam mengenai inovasi pelayanan adminduk melalui inovasi program Desa Siap dan Lancip dengan judul “Inovasi Program Desa Siap Dan Lancip (Layanan Cepat, Empatik, Dan Pro Aktif) Di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik”.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif dipilih peneliti untuk mendeskripsikan terkait pelayanan publik melalui Program Desa Siap. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kualitatif didefinisikan sebagai berikut:

“Metode penelitian kualitatif yaitu metode penelitian yang didasarkan pada filosofi postpositivisme, yang digunakan untuk mempelajari keadaan objek alam daripada eksperimen, peneliti adalah sarana utama, dan teknik pengumpulan data adalah triangulasi yang dilakukan dengan analisis data yang kompleks, bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil studi kualitatif yang lebih mengutamakan pentingnya generalisasi.”

Lokasi penelitian berada di balai Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik. Fokus penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi Program Desa Siap dan Lancip pada bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik dengan menggunakan faktor kesuksesan inovasi di sektor publik menurut Bugge dkk (2018) yang meliputi:

1. *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi)

Tata kelola merupakan kemampuan manajemen dalam organisasi yang dalam hal ini berkaitan dengan kontribusi pemerintah dalam usaha penciptaan ide-ide inovasi, meliputi adanya regulasi sebagai acuan atau dasar dalam melahirkan sebuah inovasi serta tata kelola manajemen yang diimplementasikan dengan tujuan agar inovasi yang diciptakan dapat terlaksana dengan lancar.

2. *Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi)

Sumber ide dalam proses penciptaan inovasi berkaitan dengan penyusunan kebijakan, pemberian pelayanan serta penetapan tujuan dalam usaha menciptakan konsep terbaru. Terbentuknya sumber dari ide inovasi terlahir dari internal dan eksternal sebuah organisasi sebagai upaya dalam memaksimalkan pemberian pelayanan kepada masyarakat namun tetap mempertimbangkan keadaan dari organisasi itu sendiri.

3. *Innovation culture* (budaya inovasi) Budaya inovasi dapat didefinisikan sebagai sebuah nilai yang diterapkan oleh suatu organisasi. Orientasi dari budaya inovasi berkaitan dengan sikap yang diambil manajer dan pegawai untuk mendukung kelancaran dari sebuah inovasi dan pengambilan keputusan dalam menghadapi masalah yang terjadi akibat inovasi yang diciptakan.

4. *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat)

Kemampuan dan alat merupakan aspek penting yang memengaruhi kesuksesan sebuah inovasi yang dibangun. Berkaitan dengan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai pelaksana dalam mengimplementasikan inovasi terutama pada pengoperasian teknologi yang dipakai serta pelatihan yang diberikan organisasi kepada pegawai pelaksana.

5. *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan)

Aspek ini meliputi tujuan yang diharapkan dari proses penciptaan inovasi, faktor pendorong pembentukan inovasi, serta faktor penghambat yang menjadi masalah dalam proses pengimplementasian ide sebuah inovasi

6. *Collecting innovation data for single innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)

Indikator ini memberikan konsep cara yang dipakai oleh organisasi dalam penyusunan informasi sebagai landasan dalam menentukan jenis inovasi yang akan diciptakan. Serta berhubungan dengan aparatur organisasi dalam memberikan pembaharuan ide secara berkala untuk diimplementasi oleh organisasi terkait.

Penelitian ini dipilih karena pengambilan sampel sumber data memperhatikan pertimbangan tertentu mengenai tingkat pengetahuan responden dalam mengumpulkan data yang akan disurvei. Sedangkan sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer berasal dari dokumentasi dan wawancara dengan bapak Khusaeni selaku kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik, bapak Jerry selaku pegawai Disdukcapil, bapak Amin Iskandar selaku kepala desa Lowayu, Vida Putri selaku operator Program Desa Siap dan Lancip, Agus Hariyanto selaku pihak bidang IT pada Program Desa Siap dan Lancip, sedangkan sumber data

sekunder didapat di jurnal, peneliti terdahulu dan berita. Pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, observasi, serta studi literatur untuk memperoleh data yang akan diteliti, sedangkan teknik analisis data ini menggunakan teknik analisis data dari Miles dan Hubberman (Sugiyono 2014) yaitu akuisisi data, reduksi data, tampilan data, dan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kehadiran e-government, selain sebagai salah satu tuntutan modernisasi dalam mekanisme penyelenggaraan pelayanan publik, juga menjadi salah satu bentuk terobosan baru dalam proses reformasi administrasi dan reformasi birokrasi yang menuntut terselenggaranya pelayanan publik yang prima, akuntabel, kompeten, dan berkualitas (Huda dan Yunas, 2016). Kehadiran *e-government* juga mendorong terhadap keberhasilan dalam upaya peningkatan performa kualitas pelayanan serta sebagai upaya dalam menyelesaikan permasalahan permasalahan yang terjadi selama proses penyelenggaraan pelayanan publik (Oktariyanda dan Rahayu, 2018). Hal ini menunjukkan bahwa implementasi *e-government* dalam manajemen pelayanan publik menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari upaya reformasi birokrasi dan terciptanya *good governance* (Pradana, dkk., 2017).

Salah satu untuk menafestasi reformasi administrasi dan reformasi birokrasi, desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik menerapkan sebuah inovasi program Desa Siap dan Lancip yang mulai diimplementasikan pada tanggal 24 maret 2021. Inovasi Program Desa Siap dan Lancip ini memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait layanan administrasi kependudukan yang bisa diselesaikan di desa, sehingga masyarakat tidak perlu datang ke Disdukcapil di Kabupaten Gresik.

a. *Governance and innovation* (tata kelola dan inovasi)

Tata kelola adalah elemen inovasi yang paling penting dalam penyediaan layanan publik (Nations, 2015). Menyediakan layanan publik yang inovatif membutuhkan penguatan tata kelola dan kapasitas sektor publik, pilar utama tata kelola adalah isu analisis kelembagaan, yang memberikan dasar bagi suatu kebijakan atau sistem regulasi yang penggunaan inovasi dalam program Desa Siap dan Lancip harus didasarkan pada aturan atau landasan hukum yang jelas, karena landasan regulasi dan hukum merupakan pedoman tersendiri.

Desa Siap dan Lancip sendiri merupakan program nawa karsa bupati dan wakil bupati terpilih sebagai implementasi produk dari Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 96 Tahun 2018 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Tindak lanjut dari keluarnya peraturan tersebut adalah Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor

108 Tahun 2019 tentang persyaratan dan tata cara pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil. Kemudian peraturan tersebut dilengkapi lagi dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia (Permendagri) Nomor 109 Tahun 2019 tentang formulir dan buku yang digunakan dalam administrasi kependudukan.

Untuk memenuhi standar pelayanan minimal (SPM) agar dapat melaksanakan pekerjaan pengguna jasa secara cepat, tepat, efektif dan efisien, dan memberikan pelayanan lebih baik terhadap masyarakat dan kepuasan pada pemerintah tersebut harus diterapkan, selain itu didukung dengan praktik melalui tersedianya *standar operasional prosedur* (SOP). Sebagai panduan atau panduan perangkat dan komunitas saat melakukan tugas layanan terutama pelayanan publik kepada masyarakat. Sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Amin Iskandar selaku Kepala Desa Lowayu:

“Jadi SOP kita ini yang pertama datang ke desa harus membawa syarat-syarat yang sudah ditentukan kemudian tidak membebani sepersen pun pembiayaan, intinya tidak membebani apapun, kalau persyaratannya cukup dan lengkap selanjutnya kita menginstruksikan selalu update data terus”

Dalam pelayanan publik, pengetahuan masyarakat yaitu hal penting untuk melaksanakan sebuah inovasi pelayanan (Hapzah et al., 2020). Pengetahuan yang dimiliki oleh masyarakat terkait inovasi program Desa Siap dan Lancip sangat dipengaruhi oleh proses sosialisasi yang dilakukan oleh pihak terkait untuk dilaksanakan secara lebih efektif. Sebagai upaya dalam mengenalkan program Desa Siap dan Lancip agar pemanfaatan dan pengembangan dapat terwujud secara optimal, proses sosialisasi tetap menjadi prioritas guna mendukung terlaksananya kinerja pelayanan dan pengawasan.



Gambar 2. Sosialisasi Program Desa Siap dan Lancip

Sumber: Dokumen Balai Desa Lowayu, 2022

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik memenuhi beberapa upaya sosialisasi untuk memperkenalkan program Desa Siap dan Lancip kepada masyarakat. Proses sosialisasi dilaksanakan melalui berbagai platform diantaranya facebook, instargram, rapat, dan

pemeritahuan kepada RT/RW. Sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Amin Iskandar selaku Kepala Desa Lowayu:

“Kalau penyebaran di wilayah khususnya di Desa Lowayu proses sosialisasi melalui rapat, selebaran undangan atau pemberitahuan kepada RT/RW kemudian terkait dengan di luar lowayu waktu kita mengundang seluruh Kepala OPT Kabupaten Gresik, Kepala Dinas, Ibu Wakil Bupati dan diresmikan dengan ibu wakil bupati dan kita mengundang para kepala desa dalam rangka sosialisasi ini, terkait dengan media sosial tetap ada terutama di website resmi kita diantaranya di facebook dan di Instagram.”

Pelaksanaan sosialisasi program Desa Siap dan Lancip tersebut tidak ada masalah baik dari pegawai maupun masyarakat ataupun anggaran, hal ini dibuktikan dengan jumlah pemohon yang telah menggunakan program ini, sebagaimana hasil wawancara Bapak Amin Iskandar selaku Kepala Desa Lowayu:

“SDM dan anggaran cukup, sementara ini tidak ada hambatan, sedangkan untuk jumlah pemohon satu hari bisa 3 sampai 5 pemohon, seminggu bisa 25 an pemohon”

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dalam penerapan inovasi program Desa Siap dan Lancip sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan oleh Desa Lowayu Kecamatan Dukun, hal ini dibuktikan dengan adanya Peraturan Pusat dan diikuti dengan Peraturan Daerah yang mempertajam aturan inovasi program Desa Siap dan Lancip. Sedangkan untuk proses sosialisasi tidak ada kendala yang signifikan baik dari segi anggaran maupun sumber daya.

b. *Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi)

Pada dasarnya, orientasi dari definisi inovasi menurut Damanpour (dalam Salge dan Vera, 2012) adalah proses peningkatan, penciptaan, adaptasi terhadap sebuah pemikiran dan kegiatan yang baru. Dari konsep tersebut, inovasi pada hakikatnya berhubungan dengan dua proses. Pertama berkaitan dengan kegiatan melahirkan atau menciptakan gagasan baru, kemudian yang kedua adalah berhubungan dengan kegiatan penyesuaian atau implementasi terhadap ide baru tersebut

Pada tahap penciptaan ide melalui internal organisasi, program Desa Siap dan Lancip sebagai inovasi pelayanan publik lahir atas Penerapan program nawa karsa bupati dan wakil bupati dengan bantuan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, yang memberikan beberapa pelayanan publik yang dapat diselesaikan di tingkat desa dan dirilis oleh Wakil Bupati Gresik Aminatun Habibah di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik.



Gambar 3. Lanching Program Desa Siap dan Lancip

Sumber: Dokumen Balai Desa Lowayu, 2022

Selain itu, pemikiran inovasi juga datang dari bisnis luar yang kemudian menawarkan dorongan ke atas pada gagasan inovasi terbuka. Ide ini mendekati bahwa pemikiran-pemikiran yang berasal dari dalam dan luar instansi sama-sama penting dalam metode mengetahui inovasi untuk menjaga keberlangsungan instansi. Jaringan sebagai salah satu aktor luar lembaga, dari jaringan ini kaya akan fakta dan pemahaman yang lebih banyak mengatur kebutuhan untuk meningkatkan kenyamanan pelayanan publik. Untuk hal ini bisnis publik harus merombak menjadi bisnis revolusioner untuk menjawab berbagai keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Pemerintah Desa Lowayu memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk dapat menyampaikan aspirasi, keluhan, komentar, saran, dan kritik dengan langsung datang ke balai desa untuk ditindaklanjuti oleh aparat desa setempat. Sebagaimana yang diutarakan oleh Bapak Amin Iskandar selaku Kepala Desa Lowayu:

“Pengaduan pelayanan kita yaitu langsung datang ke balai desa jadi misalnya ada masyarakat yg mengadu maka pegawai yang memegang program ini yang mengatasinya.” (sumber : wawancara pada tanggal 7 Februari 2022)

Di dalam indikator keterbaruan inovasi menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2018 dijelaskan bahwa inovasi perlu memperkenalkan ide-ide unik, pendekatan baru untuk pemecahan masalah, kebijakan dan desain implementasi yang unik, perubahan pelayanan terkait dengan penyediaan layanan publik. Dalam hal ini, kebaruan yang ditunjukkan oleh Program Desa Siap dan Lancip dengan pelayanan administrasi sebelumnya adalah dengan adanya pelayanan cepat terkait administrasi kependudukan yang dapat dilakukan di desa masing-masing tanpa harus datang ke Dispendukcapil.

Berdasarkan uraian di atas, dapat diketahui bahwa proses penyampaian sumber ide inovasi program Desa Siap dan Lancip dilakukan melalui

internal organisasi dan eksternal organisasi melalui pengelolaan pengaduan guna mewadahi aspirasi, keluhan, komentar, saran, dan kritik untuk menunjang perbaikan pelayanan kedepan. Kemudian dari segi keterbaruan inovasi yang ditunjukkan inovasi program Desa Siap dan Lancip adalah perubahan Pelayanan cepat pada urusan administrasi kependudukan yang bisa diselesaikan ditingkat desa tanpa datang ke Disdukcapil Gresik.

c. *Innovation culture* (budaya inovasi)

Budaya inovasi yang sukses adalah dukungan manajemen puncak melalui pemimpin yang *visioner* sebagai pemegang peranan *esensial* dalam menumbuhkan budaya inovasi. Keberhasilan Bupati Gresik pada tahun 2021 berdampak positif terhadap instansi di kabupaten Gresik, terutama pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Gresik, dalam hal ini bupati Gresik bekerjasama dengan Dispendukcapil untuk melahirkan sebuah inovasi untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan yang dapat diselesaikan di tingkat desa.

Pada tanggal 24 Maret tahun 2021 dalam program Nawa Karsa 100 hari kerja masa kepemimpinan Bupati Gresik secara langsung me-loungching Program Desa Siap dan Lancip di balai desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik, desa Lowayu dipilih untuk dijadikan percontohan pelaksanaan program ini untuk memberikan pelayanan dengan maksimal kepada masyarakat dan tidak membutuhkan waktu yang lama. Ada beberapa pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan kepada masyarakat, diantaranya yaitu pengurusan kartu keluarga, akta kelahiran, akta kematian, surat pindah masuk, surat pindah keluar dan perubahan status perkawinan. Dari adanya Inovasi Program Desa Siap dan Lancip yaitu memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan yang cukup diselesaikan ditingkat desa. Desa Lowayu memberikan kemudahan prosedur pelayanan dalam kepengurusan adminduk pada Program Desa Siap dan Lancip, pertama masyarakat cukup datang langsung ke balai desa Lowayu dengan membawa Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, kedua menunggu proses penguploadan berkas dan mengisi biodata, ketiga menunggu verifikasi dari Dispendukcapil dan menunggu notifikasi melalui SMS berupa lokasi beserta waktu pengambilan berkas. Sebagaimana yang diutarakan oleh bapak Miftahul Huda selaku masyarakat desa Lowayu :

“Semenjak ada program Desa Siap dan Lancip masyarakat desa Lowayu dimudahkan untuk mengurus administrasi kependudukan, yang dulunya kita harus mengurus di dispendukcapil sekarang bisa diselesaikan ditingkat desa saja”

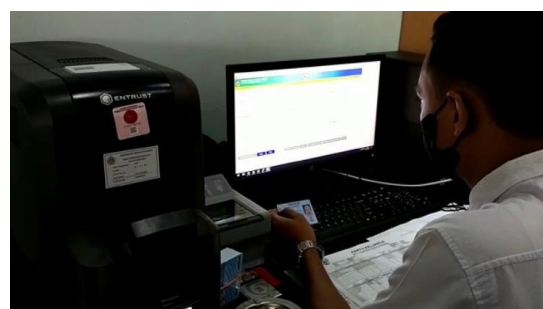
Berdasarkan uraian diatas maka dapat

disimpulkan bahwa desa Lowayu kecamatan Dukun Kabupaten Gresik telah menerapkan teori Budaya Inovasi yang sesuai dengan teori Bugge dkk.(2018) yang memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk pengurusan administrasi kependudukan yang dapat diselesaikan ditingkat desa, keberhasilan ini dapat dilihat dari beberapa faktor, seperti adanya dukungan pimpinan, pegawai dan masyarakat dalam menghadapi permasalahan ataupun perubahan yang terjadi, serta memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui program Desa Siap dan Lancip.

d. *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat)

Untuk mengimplementasikan program inovasi, tidak hanya teknologi yang berperan dalam pelaksanaan pelayanan, namun pegawai juga berperan penting pada pelaksanaan program ini. petugas yang memberikan pelayanan pada masyarakat, diharapkan dengan adanya program ini sumber daya yang kompeten dapat dimanfaatkan untuk membantu pelayanan kepada masyarakat dengan mudah dan cepat. Dalam pelaksanaan program Desa Siap dan Lancip ini terdapat 3 pihak yang bertanggung jawab untuk menjalankan program tersebut, diantaranya Amin Iskandar selaku kepala desa Lowayu yang mengawasi jalannya program Desa Siap dan Lancip, Vida Putri selaku operator pada program Desa Siap dan Lancip, Agus Hariyanto selaku pihak bidang IT pada program Desa Siap dan Lancip.

Selain sumber daya manusia, sarana dan prasarana berperan sangat penting untuk menunjang penyediaan layanan. Sarana dan prasarana tentu berpengaruh dalam melayani masyarakat, memiliki sarana dan prasarana yang tepat memudahkan karyawan dalam melayani masyarakat. Dalam hal ini, Desa Lowayu sangat serius dengan program Desa Siaga dan Lancip, berdasarkan pegamatan dari peneliti bahwa alat alat penunjang dari program tersebut diantaranya server, komputer, wifi, printer.



Gambar 4. Alat-Alat Pada Program Desa Siap dan Lancip

Sumber: Balai Desa Lowayu, 2022

Dari uraian penjelasan di atas yang sejalan dengan indikator *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat) maka dapat disimpulkan bahwa desa Lowayu sudah menunjukkan

keseriusan untuk mengembangkan kualitas layanan publik pada masyarakat untuk perwujudan program desa siap dan lancip, mulai dari sumber daya manusia yang ada sampai alat yang digunakan tersebut sangat baik dan lengkap, dapat dibuktikan dari hasil penelitian di balai desa Lowayu pada tanggal 7 februari 2022, bahwasanya pegawai di desa Lowayu sangat sigap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

e. *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan)

Tujuan dari adanya inovasi Program Desa Siap dan Lancip adalah untuk memperpendek jarak pelayanan administrasi kependudukan dari aparatur kepada masyarakat. Sekaligus berperan serta dalam menjaga kualitas pelayanan di tengah pandemi sesuai dengan himbauan dari pemerintah agar masyarakat tidak perlu datang secara fisik dalam kepengurusan layanan adminduk sehingga terhindar dari potensi penyebaran Covid-19. Sejak program Desa Siap dan Lancip dirilis pada tanggal 24 Maret 2021 di balai desa Lowayu jumlah masyarakat yang telah melakukan kepengurusan adminduk melalui program Desa Siap dan Lancip mencapai jumlah 2.350. sebagaimana yang dikatakan oleh mbak vida selaku operator program Desa Siap dan Lancip di desa Lowayu :

“semenjak program Desa Siap dan Lancip dirilis di desa Lowayu pada tanggal 24 maret 2021 mencapai 2.350 pemohon, jika akumulasi perhari bisa mencapai 3 sampai 5 dan seminggu bisa 25 keatas pemohon“. (sumber : wawancara pada tanggal 7 Februari 2022)

Sedangkan faktor pendorong yang melatar belakangi terbentuknya program Desa Siap dan Lancip adalah berbagai permasalahan mendorong Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menjadikan desa Lowayu Kecamatan Dukun sebagai *pilot project* pelaksanaan inovasi program Desa Siap dan Lancip. Program ini menyediakan berbagai pelayanan pengelolaan administrasi kependudukan yang bisa dilakukan di tingkat desa, sehingga masyarakat tidak harus datang ke Dispendukcapil. Program ini termasuk dalam rangkaian implementasi program Nawakarsa, 100 hari kerja pada masa kepemimpinan Fandi Akhmad Yani sebagai Bupati Gresik, beberapa layanan yang ditawarkan adalah akta kelahiran, akta kematian, kartu keluarga, surat pindah dan pindah, serta perubahan status perkawinan.

Dalam penerapan program Desa Siap dan Lancip juga terdapat faktor penghambat yang dihadapi dalam proses sosialisasi. Berdasarkan hasil dari observasi peneliti mengungkapkan bahwa laporan permasalahan administrasi kependudukan di balai desa Lowayu kecamatan Dukun Kabupaten Gresik disebabkan oleh masih banyaknya masyarakat yang belum mempelajari tentang alur

pengurusan yang digunakan untuk mengurus administrasi kependudukan yang diakibatkan oleh pegawai itu sendiri, seperti masalah birokrasi yang sangat sulit, menunggu antrian yang sangat lama, sempitnya ruang tunggu, dan masih banyak kesalahan pada pegawai terutama pada berkas untuk pengurusan administrasi, sehingga banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo untuk mempercepat pengurusan administrasi kependudukan.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa program Desa dan Lancip belum sepenuhnya berjalan secara efektif untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan secara digital, hal ini dibuktikan dengan masih adanya masyarakat yang belum mengetahui mekanisme ataupun syarat untuk pengajuan layanan administrasi kependudukan melalui program Desa Siap dan Lancip karena kurang maksimalnya saluran komunikasi dan sosialisasi kepada masyarakat.

f. *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data informasi tunggal)

Pada indikator *Collecting innovation data for single innovations* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal), Peran serta tanggung jawab yang dilakukan desa Lowayu untuk mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal tersebut dengan melakukan bekerjasama dengan pihak luar, sebagaimana yang disampaikan oleh Vida Putri selaku operator program Desa Siap dan Lancip :

“Kami bekerja sama dan menjaga komitmen yang diberikan oleh dispendukcapil dengan menandatangani fakta integritas/surat perjanjian dalam proses pelaksanaan program Desa Siap dan Lancip.“ (sumber : wawancara pada tanggal 7 Februari 2022)

Kerjasama yang dilakukan pihak pemerintah desa Lowayu dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik menghasilkan sebuah inovasi program Desa Siap dan Lancip, dengan adanya kerjasama tersebut memberikan keuntungan besar kepada masyarakat desa lowayu, yang semula pengurusan administrasi kependudukan harus ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang berada dipusat kota Gresik, sekarang dapat diselesaikan ditingkat desa. Kemudian upaya yang dilakukan pihak desa lowayu untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat mengenai program Desa Siap dan Lancip tersebut dengan membagikan undang (khusus untuk pihak luar), memberitahukan di media sosial seperti Whatsapp, Instagram dan Facebook (khusus untuk masyarakat desa Lowayu), Upaya demi upaya yang dilakukan pemerintah desa lowayu untuk menyebarkan informasi terkait adanya program Desa Siap dan Lancip, diharapkan informasi terkait program desa siap dan lancip dapat

diketahui oleh semua kalangan masyarakat desa lowayu dan desa lain. Dengan adanya kerjasama tersebut maka dapat dijadikan sebuah contoh bagi desa lain untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa inovasi program Desa Siap dan Lancip merupakan inovasi program yang dilahirkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dan diresmikan langsung oleh bupati Gresik kepada pemerintah desa Lowayu guna untuk memperpendek jarak pelayanan administrasi kependudukan dari aparaturnya kepada masyarakat. Pelayanan administrasi kependudukan berbasis website ini dapat diakses melalui sistem pelayanan satu pintu (*one get service*) yaitu melalui aplikasi Poedak yang dapat diakses secara online melalui website <https://poedak.gresikkab.go.id/>.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan uraian diatas maka disimpulkan bahwa hadirnya inovasi Program Desa Siap dan Lancip oleh pemerintah desa Lowayu kecamatan Dukun Kabupaten Gresik telah sesuai dengan indikator pada teori Bugge dkk. (2018).

Indikator Governance and innovation (tata kelola dan inovasi), bahwa dalam penerapan inovasi program Desa Siap dan Lancip sistem regulasi atau kebijakan yang digunakan oleh Desa Lowayu Kecamatan Dukun telah sesuai dengan aturan yang telah ditentukan, hal ini dibuktikan dengan adanya Peraturan Pusat dan diikuti dengan Peraturan Daerah yang mempertajam aturan inovasi program Desa Siap dan Lancip. Sedangkan untuk proses sosialisasi tidak ada kendala yang signifikan baik dari segi anggaran maupun sumber daya.

Indikator sources of ideas for innovation (sumber ide-ide inovasi), dapat diketahui bahwa proses penyampaian sumber ide inovasi program Desa Siap dan Lancip dilakukan melalui internal organisasi dan eksternal organisasi melalui pengelolaan pengaduan guna mewedahi aspirasi, keluhan, komentar, saran, dan kritik untuk menunjang perbaikan pelayanan kedepan. Kemudian dari segi keterbaruan inovasi yang ditunjukkan inovasi program Desa Siap dan Lancip adalah perubahan pelayanan cepat yang dapat diselesaikan di desa tanpa harus datang ke Dispendukcapil di pusat kota.

Indikator innovation culture (budaya inovasi), Dispendukcapil Kabupaten Gresik telah menerapkan budaya inovasi sesuai dengan teori Bugge dkk. (2018), untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan, dapat dilihat pada beberapa faktor, seperti adanya dukungan pimpinan, pegawai dan masyarakat dalam menghadapi permasalahan ataupun perubahan yang terjadi, serta memudahkan

masyarakat dalam melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui program Desa Siap dan Lancip yang dapat diselesaikan ditingkat desa.

Indikator Capabilities and tools (kemampuan dan alat), upaya pemerintah desa Lowayu dalam meningkatkan pelayanan publik pada program Desa Siap dan Lancip yaitu dengan cara meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, mulai dari sumberdaya manusia sampai alat yang digunakan pada pelaksanaan program Desa Siap dan Lancip, dalam hal ini sumber daya manusia pada desa Lowayu sangat baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sedangkan alat yang digunakan dalam proses input pada program Desa Siap dan Lancip sangat baik dan lengkap.

Indikator Objective, outcomes, drivers, and obstacles (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan), Tujuan dari adanya inovasi program desa siap dan lancip adalah untuk memperpendek jarak pelayanan administrasi kependudukan dari aparaturnya kepada masyarakat. Sekaligus berperan serta dalam menjaga kualitas pelayanan di tengah pandemi sesuai dengan himbauan dari pemerintah agar masyarakat tidak perlu datang secara fisik dalam kepengurusan layanan adminduk sehingga terhindar dari potensi penyebaran Covid-19.

Indikator Collecting innovation data for single innovations (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal), program Desa Siap dan Lancip memberikan layanan administrasi kependudukan berbasis website yang bisa diakses di sistem pelayanan satu pintu (*one get service*) yaitu melalui aplikasi Poedak (<https://poedak.gresikkab.go.id/>.) yang dapat diakses secara online atau datang langsung ke balai desa Lowayu dengan membawa persyaratan yang lengkap.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dalam penelitian inovasi Program Desa Siap dan Lancip, terdapat saran yang diinginkan bisa menjadi peninjauan agar bermanfaat bagi inovasi Program Desa Siap dan Lancip di bidang pelayanan administrasi kependudukan di Desa Lowayu Kecamatan Dukun Kabupaten Gresik agar bisa berjalan dengan baik. Oleh karena itu peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan aplikasi Poedak dalam program Desa Siap dan Lancip agar melakukan upgrade, seperti contoh data yang diajukan kepada pemohon dapat diselesaikan dan sudah bisa diambil tersebut sebaiknya terdapat pemberitahuan yang jelas. Sehingga masyarakat tidak kecewa terkait pemberitahuan yang diberikan, serta untuk meningkatkan kualitas dari program tersebut.

2. Meningkatkan sistem informasi apabila program Desa Siap dan Lancip mengalami gangguan melalui media sosial (instagram, whatsapp, facebook) atau melalui sosialisasi (rapat, undangan, dll).
3. Menyediakan nomer antrian supaya masyarakat tidak berebutan dalam pengurusan administrasi kependudukan.
4. Menambahkan alat pengeras suara seperti speaker guna memudahkan masyarakat apabila berada jauh dari jangkauan pelayanan.
5. Memberikan arahan kepada petugas desa untuk memberikan sosialisasi kepada masyarakat terkait syarat-syarat untuk pengajuan pelayanan administrasi kependudukan melalui rapat, spanduk atau media sosial, supaya masyarakat bisa memahami mekanisme pelayanan yang ada di Program Desa Siap dan Lancip dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Astomo, P. (2014). Penerapan Prinsip-Prinsip Pemerintahan Yang Baik Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan. *Kanun Jurnal Ilmu Hukum*, 16(3), 401-420.
- Dwimawanti, I. (2004). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Kebijakan Publik*.
- Eprilianto, D. F., Niswah, F., & Meirinawati. (2018). Innovation in the Public Sector in the Digital Era (A Study of the Process Diffusion of SIMPUS in Yogyakarta). *Atlantis Press*, 226, 156-162.
- Haning, M. T. (2018). Reformasi Birokrasi di Indonesia: Tinjauan Dari Perspektif Administrasi Publik. *JAKPP (Jurnal Analisis Kebijakan & Pelayanan Publik)*, 25-37.
- Huda & Yunas. (2016). *The Development of eGovernment Sistem in Indonesia*. *Jurnal Bina Praja*, 8 (1), 97-108.
- Juliani, H. (2019). Perubahan perilaku aparatur sebagai model dalam mewujudkan reformasi birokrasi yang berkualitas. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 113-125.
- Kartika, D. F dan Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Administrasi Kependudukan) di Kabupaten Gresik. *Publika*, 9(5), 245-260.
- Oktariyanda, T. A. & Rahaju, T. (2018). *E-government Strategy Of Surabaya City Government Through ert / rw to Improve The Quality of Publik Service Egovernment Strategy of Surabaya City Government Through e-rt / rw to Improve the Quality of Publik Service. Journal of Physics: Conference Series*, 953 (1), 1-6
- Ombudsman. (2020). Mengawal Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 (p.15). *Ombudsman.go.id*.
- Pradana, G. W., Fanida E. H., & Niswah, F., (2017). *Intranet and Village Community: Optimization of Public Service Based on Electronic Government at the Local Level. Journal of Physics: Conference Series*, 953 (1), 1-7.
- Rahayu, S. (2011). Pembangunan Masyarakat Madani dan Pemerintah Yang Bersih Sebagai Perwujudan Tata Kelola Yang Baik. *ProBank*, 1(7), 161109.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 2(1), 22-3
- Salge, T.O. & Vera, A. (2012). *Benefiting From Public Sector Innovation: the Moderating Role of Customer and Learning Orientation, Public Administration Review*: 12, 550-560.
- Scott, W. (2014). *Institution and Organizations: Idea, Interest, and Identities. Thousand Oaks: SAGE Publications*.
- Sudrajat, T. (2009). Perwujudan Good Governance Melalui Format Reformasi Birokrasi Publik Dalam Perspektif Hukum Administrasi Negara. *Jurnal Dinamika Hukum*, 9(2), 145-154.