

INOVASI PROGRAM SIAP MELAYANI MASYARAKAT MALAM HARI (SIMMAMAH) DI KECAMATAN TAMAN, SIDOARJO

Ronaldo Rendra Andyansah

Ronaldorndra98@gmail.com

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

Dra. Meirinawati, M.AP.

Meirinawati@unesa.ac.id

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

Abstrak

Kecamatan Taman, Sidoarjo telah merilis pelayanan malam yang diberi nama Program Simmamah. Program Simmamah sudah bersifat efektif meskipun masih terdapat kendala saat diimplementasikan di Kecamatan Taman, Sidoarjo. Tujuan dari Penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) di Kecamatan Taman, Sidoarjo. Jenis penelitian pada skripsi ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Pasal 3 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Responden pada penelitian ini diambil menggunakan teknik *purposive sampling* yang terdiri atas Kepala Kecamatan Taman, Sekretaris Kecamatan Taman, Kepala Sub Bagian Administrasi Kependudukan Kecamatan Taman, Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman dan Masyarakat selaku pengguna Program Simmamah. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian pada artikel ini yaitu inovasi Program Simmamah di Kecamatan Taman, Sidoarjo sudah memenuhi aspek kebaruan. Kemudian, inovasi yang diimplementasikan sudah efektif, namun program ini masih belum memenuhi aspek bermanfaat sebab masih terdapat kendala, seperti petugas yang kurang ramah dalam berkomunikasi dengan warga dan pemberitahuan terkait hasil produk yang kurang spesifik khususnya dalam pengurusan KTP. Aspek mudah disebarkan pada Program Simmamah sudah baik yaitu dapat dibuktikan melalui beberapa kelurahan yang menerapkan sistem pelayanan malam seperti Kecamatan Taman, Sidoarjo. Program Simmamah telah mendapat dukungan dari berbagai faktor seperti fasilitas, anggaran dan support dari pegawai kecamatan sehingga sudah memenuhi aspek berkelanjutan.

Kata Kunci: Inovasi Program, Program Simmamah, Pelayanan Malam.

Abstract

Taman Subdistrict, Sidoarjo has launched an evening service called Simmamah Program. Unfortunately, there are still challenges in implementing this program in Taman Subdistrict, Sidoarjo. The purpose of this research is to describe and analyze the Innovation of the Ready to Serve the Night Community Program (Simmamah) in Taman Sub-district, Sidoarjo. The research type in this thesis is qualitative with a descriptive approach. The theory used in this research is based on Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Pasal 3 tentang pembinaan inovasi pelayanan publik. The respondents in this research were selected using purposive sampling technique, which consisted of the Subdistrict Head of Taman, Secretary of Taman Subdistrict, Head of the Subdivision of Population Administration of Taman Subdistrict, Simmamah Program population administration service employee in Taman District, Community as users of the Simmamah Program. This research employs data collection techniques consisting of observation, interviews, and documentation. The data analysis techniques in this study consist of data collection, data reduction, data presentation, and conclusion making. The research findings in this article indicate that the innovation of the Simmamah Program in Taman Subdistrict, Sidoarjo has met the aspect of novelty. Furthermore, the implemented innovation has proven to be effective, However, the program has not fully met the aspect of usefulness due to several challenges, such as unfriendly communication by the staff with the residents and lack of specific notification regarding the results of the product, particularly in the processing of ID cards (KTP). The aspect of easy dissemination in the Simmamah Program is well-established which can be proven through several urban village that have implemented the evening service system as in Taman Subdistrict, Sidoarjo. The Simmamah Program has received support from various factors, such as facilities, budget, and support from sub-district employees, thus fulfilling the aspect of sustainability.

Keyword: Program Innovation, Simmamah Program, Night Service

PENDAHULUAN

Seiring berjalannya waktu, kebutuhan manusia akan pelayanan berupa barang, jasa maupun administrasi akan semakin meningkat, maka dari itu organisasi perusahaan dan organisasi publik dituntut untuk memberikan pelayanan secara profesional, tentunya agar dapat memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen. Pelayanan publik merupakan tolak ukur kinerja pemerintah, sehingga masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat (1) tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, menurut Artiantia, dkk (2022:2) penyelenggaraan pelayanan publik adalah hal bersifat fundamental sehingga harus dilakukan diperhatikan oleh penyedia layanan (*service provider*) yaitu pemerintah.

Pemerintah pusat maupun pemerintah daerah bertanggung jawab terhadap pelayanan administrasi atas kegiatan yang difokuskan untuk kepentingan publik. Administrasi Kependudukan berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2013 Pasal 1 Ayat (1) tentang Administrasi Kependudukan yaitu penataan dalam menerbitkan dokumen serta data kependudukan sebagai pelayanan publik maupun pembangunan sektor lain. Masyarakat akan merasa puas apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan, maka dari itu dibutuhkan kolaborasi antar pelaksana pelayanan publik agar dapat menciptakan efektivitas terhadap proses pelayanan, sebagaimana dijelaskan oleh Osborne dan Strokosch (2013:4) yaitu dalam proses pelayanan publik dibutuhkan interaksi antar pihak pelaksana atau penyelenggara pelayanan agar mendapatkan kelancaran dalam memberikan layanan publik serta dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Tujuan dari pada pelayanan publik dijelaskan oleh Sonderskov dan Roning (2021:6) bahwa tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk mewujudkan nilai publik.

Bentuk pelayanan publik yang belum maksimal hingga saat ini salah satunya yaitu pelayanan administrasi. Berikut laporan masyarakat berdasarkan substansi dan pokok permasalahan:

Tabel 1. Jumlah Laporan Masyarakat di Indonesia Berdasarkan Substansi Laporan

Substansi dan Pokok Permasalahan	Laporan	Substansi dan Pokok Permasalahan	Laporan
Administrasi Kependudukan (Administrasi kependudukan)	631	Pajak	23
Agraria	476	Kejaksaan	22
Kepegawaian	270	Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	22
Kepolisian	168	Pertambangan	21
Pedesaan	157	Jaminan Sosial	20
Pendidikan	114	Perdagangan, Industri dan Logistik	16
Perhubungan dan Infrastruktur	114	Telekomunikasi dan Informatika	13
Energi dan Kelistrikan	94	Lain-lain	13
Hak Sipil dan Politik	80	Lingkungan Hidup	10
Peradilan	62	Keagamaan	10
Asuransi	61	Kehutanan	8
Perbankan	54	Keimigrasian	6
Ketenagakerjaan	49	Lembaga Pemasarakatan	5
Kesehatan	45	Koperasi	5
Kesejahteraan Sosial	43	Pertahanan	4
Air	29	Pertanian dan Pangan	2
Permukiman dan Perumahan	29	Kedaruratan	1
Perizinan	26		

Sumber: Dikelola oleh peneliti dari Laporan Triwulan I 2022 – Ombudsman RI

Tabel di atas adalah data laporan masyarakat pada triwulan I tahun 2022 yang bersumber dari Ombudsman RI. Tabel tersebut menyebutkan bahwa laporan paling banyak yaitu terkait masalah administrasi kependudukan sebanyak 631 laporan, kemudian disusul pada urutan kedua adalah laporan terkait agraria yaitu sebanyak 476 laporan, dan ketiga laporan terkait masalah kepegawaian yaitu sebanyak 270 laporan, sehingga sebagian besar laporan masyarakat berada pada permasalahan terkait administrasi kependudukan.

Tuntutan masyarakat terkait pelayanan publik (*public service*) yang memuaskan serta efektif dan efisien dari para pelayan publik atau pegawai pemerintahan kini semakin marak dijumpai, hal ini dikarenakan faktor kebutuhan dan harapan dari masyarakat yang terus meningkat, maka dari itu fungsi utama dari pemerintah sangat diperlukan, yaitu fungsi pelayanan. Mutu pelayanan publik juga perlu diperhatikan, seperti yang dijelaskan oleh Setiawan

(2021:5) rendahnya kualitas pelayanan publik mengindikasikan bahwa birokrasi sebagai organisasi publik belum mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara maksimal. Oktariyanda dan Rahaju (2018:1) menjelaskan bahwa *Have been many efforts made by the Government of the county or city in the whole of Indonesia, to renew the relationship among citizens or businesses and the Government in the context of reform* yaitu Pemerintah kabupaten atau kota di seluruh Indonesia telah melakukan banyak upaya dalam rangka reformasi guna memulihkan hubungan antar warga negara atau pengusaha dengan Pemerintah.

Berdasarkan permasalahan tersebut maka sudah selayaknya pemerintah membutuhkan inovasi. Sari (2019:3) menjelaskan bahwa alasan pemerintah daerah harus menciptakan inovasi pelayanan publik yaitu dikarenakan pemerintah daerah sangat dekat dengan masyarakat sehingga dianggap paling mengetahui kebutuhan, keluhan dan masalah yang dihadapi masyarakat di tingkat daerah dibanding pemerintah pusat. Inovasi sangat berperan penting sebagai reformasi yang diperuntukkan bagi organisasi maupun instansi khususnya pada sektor pemerintah, sebab dengan demikian dapat berpengaruh pada pelayanan terhadap masyarakat, serta dapat berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan. Inovasi menurut Brown dan Osborne (2013:3) dapat berupa produk terhadap pelayanan publik baru, layanan kebijakan atau program baru, konfigurasi baru atau proses transformasi dari serangkaian hubungan yang bertujuan dalam memenuhi tugas.

Inovasi terhadap pelayanan sudah dijelaskan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik menjelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu pembaharuan terhadap pelayanan yang dipresentasikan kepada masyarakat baik berupa ide/gagasan kreatif yang bersifat orisinal atau modifikasi dengan harapan agar bermanfaat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi juga merupakan tindakan dalam melakukan pembaruan secara dinamis, sebagaimana dijelaskan oleh Rahmawati dan Retno (2021:24-39) Inovasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi dengan memberikan berbagai cara, upaya maupun pelayanan serta dituntut untuk melakukan berbagai pembaruan secara dinamis dengan mengikuti perkembangan zaman dalam pemenuhan kebutuhan akan barang maupun jasa bagi individu, kelompok/organisasi maupun masyarakat. Selain itu inovasi menurut Ferreira, dkk (2013:13) juga merupakan kesempatan dalam menerapkan pengetahuan yang dikembangkan ke dalam penggunaan praktis, maka dengan demikian dapat

mendorong fleksibilitas dalam memuaskan klien atau masyarakat.

Tujuan inovasi pelayanan tentunya berguna untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sebagaimana dijelaskan oleh Oktariyanda dan Meirinawati (2016:1), merupakan kunci dari pada penyelenggaraan pelayanan, sehingga merupakan dasar untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, sebab mengubah cara dan metode kerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi menurut Saharuddin & Suryani (2020:2) juga bertujuan untuk mempercepat dan mendorong peningkatan kualitas terhadap pelayanan publik. Inovasi di negara berkembang sangat diperlukan agar terciptanya efisiensi dalam hal pelayanan, sebagaimana dijelaskan oleh Cruz dan Paulino (2022:119) bahwa negara berkembang membutuhkan inovasi dari segi pelayanan guna meningkatkan efisiensi, transparansi dan responsif terhadap kebutuhan dari pada setiap warga negara.

Adapun organisasi pemerintah yang bergerak di lingkup pelayanan kepada masyarakat yaitu kecamatan. Kecamatan merupakan line office dari pemerintah daerah, sebab berhadapan langsung dengan masyarakat serta bertugas untuk membina terselenggaranya pemerintahan baik di desa maupun kelurahan. Pemerintah kecamatan sebagai salah satu perangkat daerah tentunya tidak akan lepas dari konsep dasar terkait pelayanan publik, yang mana harus dilakukan secara optimal, dikarenakan semakin beragamnya kebutuhan masyarakat. Optimalisasi terhadap pelayanan publik pada pemerintah kecamatan sebagai salah satu alasan pemerintah harus lebih terampil dan mampu berinovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Yulianita & Pradana (2021:3) Kegiatan pelayanan administrasi kependudukan merupakan hal penting untuk diperhatikan oleh pemerintah daerah dalam memberikan perlindungan status kepada hak sipil penduduk. Upaya semua daerah untuk melakukan perbaikan atau inovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya yaitu Kecamatan Taman, Sidoarjo. Menurut Saputra & Widiyarta (2021:3), Kualitas pelayanan publik yang baik dapat dibuktikan dari kepuasan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah maupun penyelenggara pelayanan. Kecamatan Taman telah meluncurkan sebuah inovasi dalam optimalisasi pelayanan administrasi di Kecamatan Taman melalui Program Simmamah. Simmamah kepanjangan dari Siap Melayani Masyarakat Malam Hari, merupakan program yang diciptakan sebagai solusi terhadap fenomena yang telah terjadi di Kecamatan Taman yaitu masyarakat yang kesulitan untuk mengurus administrasi kependudukan pada saat jam kerja.

Inovasi Program Simmamah di-launching pada tanggal 8 Agustus 2022. Program Simmamah sebelumnya telah melalui masa percobaan selama dua minggu yaitu di bulan Juli 2022, berkat antusias masyarakat alhasil program ini tetap dijalankan hingga saat ini. sebagaimana yang diutarakan oleh ibu Rizky, A.Md., selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo.

“Kecamatan Taman awalnya mencoba menerapkan inovasi Program Simmamah selama 2 minggu, alhasil banyak masyarakat yang antusias hingga memicu kedatangan wartawan untuk meliput Program Simmamah”. (Wawancara 31 januari 2023)

Program ini berupa pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya seperti E-KTP, KIA (Kartu Identitas Anak), kartu keluarga, surat pindah (antar desa/kelurahan dan kecamatan). Program tersebut beroperasi setiap hari Senin dan Rabu, diluar jam kerja yaitu pada pukul 18.00 dan 20.00 di Kantor Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Melalui Inovasi tersebut diharapkan mampu membuat masyarakat lebih tertib dan sadar akan administrasi kependudukan, serta tidak ada lagi alasan bagi masyarakat mengingat program tersebut beroperasi diluar jam kerja.

Hasil pengamatan awal dan informasi yang didapat oleh peneliti, sebelum inovasi ini diterapkan, masyarakat memiliki keluhan yaitu masyarakat terkendala terkait antrian yang cukup banyak sehingga menghabiskan banyak waktu dalam mengurus administrasi. Kendala berikutnya yaitu pada kelompok sosial seperti buruh pabrik yang tidak dapat mengurus administrasi kependudukan dikarenakan keterbatasan waktu dalam mengurus administrasi kependudukan saat jam kerja, mengingat mereka harus bekerja pada pagi hari sehingga apabila mereka mengambil izin untuk mengurus dokumen di Kecamatan, akan dihadapkan dengan konsekuensi seperti pemotongan gaji yang menyebabkan pendapatan mereka berkurang, seperti yang diutarakan oleh Ibu Rizky, A.Md., selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo:

“Mungkin di pagi hari mereka kerja sehingga dikarenakan kerja tadi berarti mereka tidak bisa mengurus administrasi, jadi mereka bisa mengurusnya melalui Program Simmamah”. (Wawancara 31 januari 2023)

Kendala selanjutnya yaitu dikarenakan masyarakat tidak dapat mengurus administrasi kependudukan secara online, sehingga pada Program Simmamah dilakukan dengan sistem tatap muka, seperti yang dijelaskan oleh Ibu Rizky, A.Md., selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo:

“Mengurus administrasi juga merupakan hak masyarakat. Online pun tidak semua orang paham, jadi kita

adakan Program Simmamah ini supaya yang tidak bisa menjalankan pengurusan administrasi pagi bisa mengurus di malam hari itu”. (Wawancara 31 januari 2023)

Sementara itu, setelah program inovasi ini direalisasikan, banyak masyarakat yang merasa terbantu dengan mengurus dokumen pada malam hari baik setelah pulang kerja atau setelah menyelesaikan kesibukan mereka pada siang hari, namun disisi lain terdapat terdapat kendala yakni proses pengurusan administrasi kependudukan yang tidak sesuai target yang sudah ditentukan yaitu selama tiga hari, sebagaimana yang diutarakan oleh Ibu Peni selaku masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan melalui Program Simmamah:

“Saya membuat KTP baru untuk anak Saya namun hasilnya tidak sesuai dengan yang dijanjikan yaitu lebih dari tiga hari kerja, sehingga sudah satu bulan KTP anak saya belum juga dicetak”. (Wawancara 12 Desember 2022)

Berdasarkan penjelasan di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih lanjut di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo dengan judul “Inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) di Kecamatan Taman, Sidoarjo”. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis Inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) di Kecamatan Taman, Sidoarjo.

METODE

Penelitian tentunya memerlukan pendekatan penelitian. Pendekatan penelitian yang diambil peneliti yaitu pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan pendekatan tersebut sebab peneliti ingin memahami terkait fenomena yang sedang terjadi secara langsung serta yang dialami oleh subyek penelitian. Seperti yang dijelaskan oleh Moleong (2017:6), penelitian kualitatif yaitu penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dirasakan oleh subyek penelitian, seperti perilaku, motivasi, persepsi, tindakan, dan sebagainya secara holistik serta dengan cara deskripsi.

Metode penelitian yang digunakan peneliti yaitu metode penelitian deskriptif. Alasan peneliti menggunakan metode tersebut yaitu karena data yang dikumpulkan berupa kata-kata tertulis maupun lisan yang bersumber dari narasumber yang kemudian berakhir dengan menganalisa data tersebut.

Melakukan penelitian hendaknya ditentukan fokusnya, dalam hal ini agar tidak ada penyimpangan saat melakukan penelitian. Fokus pada penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan bentuk inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) Terhadap Pelayanan Masyarakat (Studi Kasus di Kecamatan Taman, Sidoarjo) berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Pasal 3 tentang Pembinaan Inovasi

Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa kriteria inovasi antara lain, Memiliki Kebaharuan, Efektif, Bermanfaat, Mudah disebarakan, Berkelanjutan.

Lokasi penelitian menurut Sugiyono (2013:224) yaitu tempat dimana penelitian tersebut dilaksanakan. Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Taman, Sidoarjo. Alasan memilih lokasi penelitian di Kecamatan Taman, Sidoarjo dikarenakan peneliti ingin mendeskripsikan implementasi program berdasarkan fenomena yang terjadi yaitu kepengurusan administrasi kependudukan yang kurang maksimal sehingga bersifat belum efektif pada inovasi Program Simmamah di Kecamatan Taman, Sidoarjo.

Sumber data pada penelitian ini yaitu terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer menurut Bungin (2013:128) yaitu data yang didapatkan dari sumber pertama di lapangan atau sumber data primer. Data primer pada penelitian ini diperoleh langsung dari narasumber melalui wawancara terkait. Sementara itu, data Sekunder menurut Bungin (2013:129) yaitu data yang didapatkan dari sumber sekunder atau sumber kedua yang meliputi internal data (contoh: laporan hasil riset sebelumnya) dan eksternal data (contoh: badan/lembaga yang mengeluarkan data/keterangan yang relevan dengan permasalahan yang ada). Data pada penelitian ini meliputi: Dokumen berisi Gambaran umum Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo; Laporan mengenai Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo; serta berbagai literatur dan dokumen yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Subyek penelitian yaitu informan, narasumber atau orang yang memberikan informasi terkait masalah yang sedang dikaji pada penelitian tersebut. Pemilihan subjek atau responden pada penelitian ini menggunakan teknik sampling purposive sampling, yaitu menentukan narasumber sesuai dengan kriteria yang relevan terhadap permasalahan pada penelitian ini. Menurut Afrizal (2014:140) menjelaskan purposive sampling yaitu penetapan narasumber sebelum pelaksanaan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sesuai dengan kriteria tertentu. Berikut informan dalam penelitian ini: Kepala Kecamatan Taman, Sidoarjo yaitu Bapak Makhmud, S.H., M.M.; Sekretaris Kecamatan Taman, Sidoarjo yaitu Ibu Yuni RIismawati, S.STP.; Kepala Sub Bagian Administrasi Kependudukan Kecamatan Taman, Sidoarjo yaitu Bapak Andi Nugra, S.STP.; Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo: Bapak Edi Purwanto, A.Md., Bapak Heru Purwandi, Bapak Sukaryono, Ibu Rizky, A.Md.; Masyarakat selaku pengguna layanan Simmamah: Mas Muhammad Qurul, Mbak Aisyah Rava dan Mbak Agustin.

Penelitian tentu tidak akan valid jika tidak memiliki data, sehingga dibutuhkan teknik dalam mengumpulkan

data, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2013:63) bahwa penelitian kualitatif hendaknya teknik pengumpulan data dilakukan secara alamiah, dimana sumber dari data dominan dilakukan dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Observasi yaitu mengamati langsung ke tempat lokasi penelitian. Peneliti melakukan observasi terkait kegiatan proses pelayanan dan pelaku pelayanan yang berhubungan dengan Program Simmamah di Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Alat yang digunakan pada tahap ini, antara lain Ponsel untuk mengabadikan proses pelayanan administrasi kependudukan melalui Program Simmamah dan buku catatan dan alat tulis untuk mencatat data yang diperlukan saat porses pelaksanaan Program Simmamah.

Teknik selanjutnya yaitu wawancara. Tahap ini peneliti melakukan wawancara dengan memberikan beberapa pertanyaan kepada narasumber yang memiliki keterkaitan dengan Program Simmamah. Alat yang digunakan pada teknik wawancara terdiri dari alat perekam berupa ponsel, pertanyaan tertulis pada pedoman wawancara, buku catatan dan alat tulis untuk mengumpulkan poin-poin yang penting dari hasil wawancara.

Tahap selanjutnya yaitu dokumentasi. Pada tahap ini peneliti mengumpulkan data berasal dari buku, jurnal, peraturan dan dokumen terkait. Data-data tersebut bertujuan sebagai bahan pertimbangan dalam menyusun laporan penelitian sehingga penelitian bukan merupakan hasil rekayasa.

Analisis data yaitu kegiatan dalam mengolah data secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi guna mencari jawaban atas permasalahan. Teknik analisis data pada penelitian ini yaitu menggunakan teknik dari Miles and Huberman (dalam Sugiyono, 2013:246). Penelitian ini menggunakan teknik analisis data berupa pengumpulan data, reduksi data, *penyajian* data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data yaitu merangkum, memilih dan memilah data yang penting serta yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Reduksi data ini dilakukan secara terus menerus sepanjang penelitian ini berlangsung dan pelaksanaannya dimulai sejak peneliti memilih kasus yang akan dikaji. Hasil dari reduksi data pada artikel ini diantaranya: hasil wawancara yang berhubungan dengan pedoman wawancara; hasil observasi yang berhubungan dengan pedoman observasi; hasil dokumentasi seperti gambar sosialisasi Program Simmamah, gambar teknis pelayanan Program Simmamah, gambar hasil pencapaian dari implementasi Program Simmamah, SOP Program Simmamah, gambar fasilitas Program Simmamah, tabel jumlah laporan masyarakat di Indonesia berdasarkan substansi laporan dan tabel data rekapitulasi masyarakat pengguna Program Simmamah.

Teknik analisis selanjutnya yaitu penyajian data Tahap penyajian data dilakukan agar hasil dari reduksi data dapat terorganisasi dan tersusun rapi sehingga data mudah dipahami. Pada Miles & Huberman yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif yaitu teks yang bersifat naratif. Setelah penyajian data dapat dilakukan penarikan kesimpulan apabila data yang disajikan sudah valid, namun apabila data yang disajikan masih kurang atau berlebih, maka dapat dilakukan reduksi data kembali.

Metode analisis terakhir yaitu penarikan kesimpulan Penarikan kesimpulan yaitu suatu langkah dalam menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal. Kesimpulan pada tahap awal bersifat sementara, sehingga dapat berubah apabila tidak ditemukan bukti yang kuat serta mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya, namun apabila kesimpulan data yang dikemukakan pada tahap awal didukung dengan bukti yang valid serta konsisten saat peneliti kembali untuk melakukan pengumpulan data ke lapangan, maka kesimpulan yang telah dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian dan pembahasan pada penelitian ini disajikan menjadi beberapa aspek, diantaranya Aspek Memiliki Kebaruan, Aspek Efektif, Aspek Bermanfaat, Aspek Mudah Disebarkan dan Aspek Keberlanjutan terhadap Program Simmamah di Kecamatan Taman, Sidoarjo. Berikut paparan hasil penelitian.

1. Kebaruan

Kebaruan berdasarkan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, yaitu memperkenalkan cara, desain dan kebijakan pelaksanaan baru maupun berbeda dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.

Program Simmamah merupakan program yang baru yaitu dirilis pada tanggal 8 agustus 2022. Hal ini sesuai dengan yang diterangkan oleh Bapak Makhmud, SH., M.M., selaku Kepala Kecamatan Taman, Sidoarjo yaitu:

“Benar, ini merupakan program yang baru. Program ini baru saja dicetuskan pada tahun ini yaitu 2022” (Wawancara 28 Februari 2023).

Hal ini juga sesuai dengan yang diutarakan oleh Bapak Sukaryono selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo Kecamatan Taman, Sidoarjo:

“Inovasi ini baru, begitu Pak Camat Mahmud disini, kecamatan menjadi inovatif karena membuat inovasi yaitu Simmamah. Program ini berorientasi bahwa ketika masyarakat tidak bisa mengurus administrasi kependudukan saat pagi, jadi kecamatan siap untuk menjemput masyarakat yang tidak bisa mengurus administrasi kependudukan saat pagi bisa diurus saat malam hari”.

(Wawancara 31 januari 2023).

Perilisan terkait Program Simmamah juga dapat dibuktikan melalui Gambar 1 yang bersumber dari *website* resmi Kecamatan Taman, Sidoarjo.



Gambar 1. Perilisan Program Simmamah

Sumber: *Website* Resmi Kecamatan Taman, Sidoarjo

Perilisan terhadap Program Simmamah tentu sudah melalui tahap uji coba selama dua bulan. Salge dan Vera (2012:3) menjelaskan bahwa inovasi dapat berupa layanan atau produk baru, struktur atau sistem administrasi baru, rencana atau program baru.

Program yang baru tentu perlu diketahui bagaimana teknis atau prosedur pelayanannya. Prosedur pelayanan melalui Program Simmamah yaitu keseluruhan dilakukan secara *offline* atau langsung mendatangi kantor Kecamatan Taman. Berikut alur dalam mengurus Program Simmamah yang dijelaskan oleh Bapak Sukaryono selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan terkait teknis atau prosedur pelayanan pada Program Simmamah:

“Sama seperti saat pelayanan di siang hari. Perbedaannya hanya apabila mengurus pada saat jam kerja tidak perlu ke kecamatan melainkan harus *online* melalui Plavondukcapil. Sementara itu, apabila melalui Program Simmamah, mereka dapat langsung ke Kecamatan untuk diproses secara *offline*”.

(Wawancara 31 januari 2023).

Pengurusan administrasi kependudukan melalui Program Simmamah tidak dapat langsung diproses, melainkan hanya direkap saja karena akses yang dibatasi oleh dispenduk atau *Website* Plavon. Hal ini serupa dengan yang diutarakan oleh Ibu Yuni Rismawati S.STP., selaku Sekretaris Kecamatan, Sidoarjo yaitu:

“Sama dengan yang dijalankan pada saat jam kerja. Jadi, pihak bersangkutan bisa datang di kecamatan, kemudian bilang ke petugas terkait produk yang ingin diminta apa, lalu kita layani termasuk rekam KTP, pengajuan KK, KIA bisa kita layani saat itu juga, sedangkan apabila pada malam hari memang tidak online karena di dispenduk dibatasi, sehingga kalau malam kita hanya menerima berkas, kemudian besoknya mungkin produknya baru bisa diproses”
(Wawancara 10 Februari 2023).

Hal ini sesuai dengan yang diutarakan oleh Masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan melalui Program Simmamah yang menjelaskan bahwa seluruh pengurusannya dilakukan secara *offline*. Berikut penuturan oleh Mbak Agustin selaku Pengguna Layanan Program Simmamah, yaitu:

“Saya langsung datang saja kesini mas, lalu menyerahkan berkas yang diperlukan kepada petugas. Seluruh pengurusannya secara *offline*, namun itu hanya ditujukan untuk rekap data saja, hasilnya menyusul”.
(Wawancara 27 Februari 2023).

Teknis pelayanan melalui Program Simmamah sudah berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan Simmamah yang berbunyi prosedur administrasi kependudukan melalui Program Simmamah sepenuhnya dilakukan secara *offline* sehingga masyarakat tidak perlu mendaftar terlebih dahulu melalui *Website* Plavon. Program Simmamah sudah bersifat akuntabel mengenai prosedur pelaksanaannya. Nubatonis, dkk (2014:3) poin (b) tentang prinsip akuntabilitas, menjelaskan bahwa sudah efektif apabila program sudah berjalan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan, sebab aparatur pemerintah selalu konsisten terhadap tugas serta bertanggung jawab.

Program Simmamah tentu tidak akan diketahui oleh masyarakat jika pihak Kecamatan Taman, Sidoarjo tidak memperkenalkannya. Sosialisasi Program Simmamah dilakukan *Branding* merupakan hal yang sangat diperlukan, seperti yang dijelaskan oleh Bapak Makhmud, S.H., M.M., selaku Kepala Kecamatan Taman, Sidoarjo:

“*Branding* merupakan hal yang penting sehingga kita lakukan melalui media koran, tv, pamflet, *website* instansi serta setiap ada kesempatan seperti turun ke desa-desa, saya selalu memperkenalkan program ini. Kemudian, terdapat tahap uji coba terkait Pelayanan administrasi kependudukan pada Program Simmamah yaitu di akhir tahun 2021, Bulan Oktober hingga November. Semua kita lakukan dalam rangka sosialisasi ke masyarakat”.
(Wawancara 28 Februari 2023).

Sosialisasi Program Simmamah dilakukan melalui media online, media cetak, media komunikasi elektronik, media komunikasi tertulis, media sosial dan pendekatan persuasif. Sosialisasi program pertama kali dilakukan melalui media cetak yaitu surat menyurat kepada seluruh perangkat lingkup kelurahan maupun desa di wilayah Kecamatan Taman, Sidoarjo. Berikut penjelasan dari Ibu Yuni Rismawati S.STP., selaku Sekretaris Kecamatan, Sidoarjo:

“Kita sosialisasikan yang pertama yaitu bersurat ke seluruh desa dan kelurahan wilayah Kecamatan Taman. Selain itu, juga menyebarkan melalui medsos seperti *Instagram* dan *Whatsapp*”.
(Wawancara 10 Februari 2023)

Hal ini sejalan dengan yang dirasakan oleh warga yaitu Mas Muhammad Qurul selaku Pengguna Layanan Program Simmamah, yang menjelaskan bahwa dia mengetahui perihal adanya Program Simmamah yaitu melalui media mobile berupa *Whatsapp*. Berikut penjelasannya:

“Program Simmamah ini, saya tahu melalui ayah saya. Waktu itu, bapak RW saya meng-Share terkait program ini di grup rumah, kemudian ayah saya memberitahu saya terkait program ini yang dilaksanakan pada hari Senin dan Rabu malam di kantor Kecamatan Taman”.
(Wawancara 16 Januari 2023).

Penyebaran informasi terkait Program Simmamah yang dilakukan melalui media online berupa *website* resmi Kecamatan Taman diutarakan oleh Ibu Rizky, A.Md., selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo terkait. Berikut penuturan beliau:

“Mengenalkannya melalui *website* dan menginfokan ke pak kades, kemudian pak lurah menyampaikan kepada RT/RW bahwa Program Simmamah sudah ada di Kecamatan Taman, Sidoarjo di hari Senin dan Kamis, lalu RT menyampaikan kepada warganya yang mungkin di pagi hari mereka kerja, sehingga mau tidak mau mereka pasti tidak bisa mengurus administrasi. Online pun tidak semua orang paham, alhasil kita adakan Program Simmamah ini, agar yang tidak bisa menjalankan administrasi publik bisa mengurus di malam hari itu”.
(Wawancara 31 Januari 2023).

Bukti penyebaran melalui media online berupa *website* resmi Kecamatan Taman dapat dilihat melalui Gambar 1. Penyebaran informasi mengenai inovasi Program Simmamah melalui media sosial, media online dan persuasif juga diperkuat oleh Bapak Andi Nugra, S.STP., selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Kependudukan

Kecamatan Taman, Sidoarjo melalui penjelasan beliau. Berikut penjelasannya:

“Kami mulai dari bawah dulu, seperti kami sosialisasikan melalui status WA. Kedua kami juga ada website Kecamatan, jadi kami sosialisasikan melalui website tersebut. Ketiga media sosial baik melalui Instagram, Tiktok dan Facebook Kecamatan Taman. Kemudian, setiap hari Rabu kami mensosialisasi atau melakukan pembinaan secara offline antara pihak kecamatan yaitu bagian umum dan kepegawaian dengan Kepala Urusan (Kaur) TU serta Kepala Urusan (Kaur) Pelayanan Desa dan Kelurahan seluruh wilayah Kecamatan Taman, Sidoarjo yang dilakukan setelah apel pagi di Kecamatan Taman”.

(Wawancara 23 Februari 2023).

Penyebaran melalui media sosial dapat dibuktikan pada Gambar 3, sebagai berikut.



Gambar 2 Sosialisasi Program Simmamah

Sumber: Instagram Kecamatan Taman, Sidoarjo

Sosialisasi Program Simmamah sempat mengalami kendala, yaitu kelalaian oleh Lembaga Kemasyarakatan Desa (LKD) yaitu RT/RW yang tidak menyebarkan informasi mengenai inovasi program di Kecamatan Taman sehingga menyebabkan beberapa warga tidak mengetahui tentang adanya program pelayanan malam tersebut. Kendala tersebut sudah diambil tindakan oleh pihak Kecamatan Taman yaitu dengan bergabung dengan organisasi muslim, tentunya tidak lain tujuannya yaitu untuk mengoptimalkan sosialisasi. Kendala tersebut merupakan salah satu tantangan dari pada Kecamatan Taman. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Masbullah (2022:2) pada poin (b) yaitu tantangan dari luar organisasi, yang berbunyi bahwa Aktor eksternal yang memiliki peran dalam proses inovasi terdiri dari organisasi pemerintah, organisasi non pemerintah, dan organisasi swasta.

Kesimpulan yang dapat ditarik oleh peneliti yaitu pelayanan malam atau Program Simmamah pada indikator kebaruan sudah baik dan sesuai dengan teori dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. Program yang bersifat baru tersebut, dapat berjalan dengan lancar mengenai penyebaran informasi terkait Program Simmamah ke masyarakat, meskipun sempat mengalami kendala namun sudah dapat teratasi.

2. Efektif

Indikator efektif berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik yaitu penyelenggaraan pelayanan publik dapat menunjukkan pencapaian yang nyata serta memberi solusi atas penyelesaian suatu masalah. Program Simmamah sudah bersifat efektif, dalam hal ini dapat dibuktikan melalui hasil wawancara oleh Ibu Rizky, A.Md., selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo terkait aspek efektif:

“Sangat efektif. Program Simmamah efektif bagi warga Kecamatan Taman yang tidak dapat mengurus administrasi di saat jam kerja. Program ini dapat sebagai solusi bagi para pekerja dan siswa sekolah yang ingin mengurus kependudukan”.

(Wawancara 31 Januari 2023).

Program Simmamah merupakan solusi bagi warga yang hendak mengurus dokumen kependudukan di Kecamatan Taman, terlebih bagi mereka yang tidak memiliki waktu luang saat siang hari. Program Simmamah juga berpotensi untuk membantu siswa SMA yang terkendala dalam mengurus administrasi kependudukan. Pelayanan malam ini dapat membantu siswa SMA dalam mengurus keperluannya seperti KTP. Hal ini dijelaskan oleh Bapak Andi Nugra, S.STP., selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Kependudukan Kecamatan Taman, Sidoarjo terkait aspek efektif, berikut penjelasan beliau:

“Efektif mas, khususnya siswa yang membuat KTP. Kebanyakan pemohon yaitu pembuatan KTP. Mereka rata-rata yaitu berasal dari siswa SMA yang berumur 17 tahun”.

(Wawancara 23 Februari 2023).

Warga Kecamatan Taman yang turut merasakan dampak dari penerapan Program Simmamah yaitu dari Mbak Aisyah Pengguna Layanan Program Simmamah, yang menjelaskan bahwa dia tidak perlu membolos sekolah untuk mengurus dokumen kependudukan seperti KTP. Berikut penjelasannya:

“Efektif mas. Program Simmamah juga dapat menyelesaikan masalah saya mas, karena program ini membuat saya dapat membuat KTP mengingat pada siang hari saya sibuk sekolah. Jadi, tidak mungkin saya harus membolos atau izin untuk hanya karena membuat KTP sehingga menurut saya program ini efektif”.

(Wawancara 27 Februari 2023).

Program Simmamah sudah relevan terhadap teori yang dikemukakan oleh Sahya (2012:575) pada poin (a), mengenai unsur pokok dalam pelayanan, yaitu Strategy merupakan rencana yang digunakan guna mencapai sasaran yang telah ditentukan. Dampak dari pelayanan malam ini tentunya dirasakan oleh warga Kecamatan Taman, yaitu Mbak Agustin selaku Pengguna Layanan Program Simmamah, beliau menuturkan tidak harus izin dari kantor untuk mengurus administrasi kependudukan karena dapat diurus melalui pelayanan malam. Berikut pendapat beliau:

“Efektif sekali, alasannya kalau pagi saya bekerja, lalu prosesnya juga cepat. Saat itu, saya ingin mengganti status KK melalui Program Simmamah ini, prosesnya cepat, hasilnya bahkan belum 3 hari sudah masuk ke email. Selain itu, berkat program ini saya bisa mengurus kependudukan tanpa harus izin dari kantor”.

(Wawancara 27 Februari 2023).

Setiap program yang diciptakan tentu memiliki output atau hasil nyata. Hasil nyata dari implementasi pelayanan malam ini yaitu meningkatnya kesadaran masyarakat dalam memiliki dokumen kependudukan.

Pengurusan melalui Program Simmamah juga tidak ribet karena seluruh proses dilakukan secara offline. Hal ini sesuai dengan yang diutarakan oleh Bapak Sukaryono selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo Kecamatan Taman, Sidoarjo:

“Masyarakat sendiri bisa merasakan hasil dari Program Simmamah. Masyarakat merasakan enak, sebab apabila pada pagi hari tidak semua orang bisa mengakses secara online dan susah dalam mengoperasikan ponsel, maka dari itu mereka mengurus pada malam hari sehingga tidak ribet, yang terpenting persyaratan dalam mengurus administrasi kependudukan lengkap”.

(Wawancara 31 Januari 2023).

Program ini juga telah memberikan value terhadap Kecamatan Taman, Sidoarjo dengan berbagai predikat yang telah didapatkan. Bapak Makhmud, SH., M.M., selaku Camat atau Kepala Kecamatan Taman, Sidoarjo menjelaskan bahwa hasil nyata dari pada program ini yaitu

Kecamatan Taman mendapatkan beberapa penghargaan. Berikut hasil wawancara dengan beliau:

“Hasil nyatanya yaitu adanya berbagai predikat yang telah kita dapatkan baik skala regional hingga nasional sehingga dari situ telah menunjukkan bahwa program ini bagus. Predikat yang telah dicapai Kecamatan Taman, Sidoarjo ini dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat terkait pengurusan administrasi kependudukan melalui Program Simmamah”.

(Wawancara 28 Februari 2023).

Program Simmamah yang bersifat fleksibel atau dapat dilakukan di luar jam kerja sehingga membuat masyarakat merasa senang dan puas terhadap Program Simmamah. Menurut Nugroho dan Halik (2016:4), penyusunan standar pelayanan publik bertujuan agar dapat memenuhi kepuasan dan memenuhi fokus terhadap pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil wawancara oleh Bapak Andi Nugra, S.STP., selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo:

“Terkait hasil nyata yaitu tidak lain adalah kepuasan masyarakat. Sebelumnya, kami pernah menanyai beberapa warga yang telah mengurus administrasi kependudukan Program Simmamah secara basa-basi. Program Simmamah diharapkan dapat memberikan kepuasan secara terus menerus terkait pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan administrasi kependudukan”.

(Wawancara 23 Februari 2023).

Kesimpulan yang dapat diambil oleh peneliti bahwa dalam pelaksanaan Program Simmamah sudah bersifat efektif dan sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021.

3. Bermanfaat

Indikator bermanfaat pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 yang berbunyi dapat berguna untuk menjadikan segala sesuatu menjadi berkualitas. Kecamatan Taman, Sidoarjo berkomitmen untuk tetap menerapkan Program Simmamah. Program Simmamah akan tetap diimplementasikan meskipun terdapat pergantian Camat sekalipun. Hal ini sesuai dengan penjelasan dari Bapak Heru Purwandi selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo:

“Komitmen terhadap program ini menurut saya yaitu kita usahakan program ini tetap berlanjut. Kita upayakan untuk melayani masyarakat pada Program Simmamah tetap berlanjut hingga pergantian Camat sekalipun”.

(Wawancara 31 Januari 2023).

Komitmen dari pihak kecamatan juga diperlukan agar dapat menciptakan sifat bermanfaat pada program tersebut. Pegawai Kecamatan Taman juga berkomitmen untuk menjalankan Program Simmamah, mengingat program tersebut merupakan wujud partisipasi dari pada Kecamatan Taman terhadap 17 program Strategis Kepala Daerah dari Bupati Sidoarjo perihal 24 jam pengaduan rakyat respon cepat. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Bapak Andi Nugra, S.STP., selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Kependudukan Kecamatan Taman, Sidoarjo yaitu:

“Pertama kita mengadakan pertemuan, terutama semua petugas Simmamah, kita berkomitmen bahwa program ini merupakan salah satu bentuk pelayanan masyarakat yang tentunya menjadi salah satu 17 program bupati, jadi komitmennya memang harus dari bawah hingga ke atas. Selain itu, karena pada awalnya sudah ada sumpah janji PNS sehingga kita harus mengikuti aturan dan tidak boleh menyalahi aturan”.

(Wawancara 23 Februari 2023).

Komitmen dari pihak kecamatan yang terpenting yaitu berasal dari Bapak Camat, mengingat beliau yang berhak untuk memutuskan terkait status dari pada pelayanan malam tersebut. Hal ini seperti yang diterangkan oleh Bapak Edi Purwanto, A.Md., selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo, yaitu:

“...Kita tergantung dari evaluasi dari pimpinan saja, karena yang menentukan program ini berjalan terus atau tidak kan tergantung atasan. Begitu sudah dilakukan evaluasi dan hasilnya yaitu masih perlu dijalankan maka tetap akan dijalankan. Kebijakan pimpinan saja mas kalau masalah itu”.

(Wawancara 31 Januari 2023).

Komitmen dari Kecamatan Taman juga dikarenakan sumpah janji PNS sehingga bersifat terikat terlebih Program Simmamah sudah masuk kategori 17 Program Bupati. Selain itu, juga dikarenakan faktor pencapaian dari Kecamatan Taman, Sidoarjo dikarenakan penerapan Program Simmamah.

Program Simmamah sudah bersifat bermanfaat, yang ditandai dengan meningkatnya antusias masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan melalui pelayanan

malam. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Ibu Yuni Rismawati S.STP., selaku Sekretaris Kecamatan, Sidoarjo:

“Saya rasa untuk masyarakat sudah memberikan manfaat mas. Bermanfaat disini dapat dibuktikan dengan beberapa peningkatan jumlah pengunjung sehingga artinya yaitu banyak yang berminat meskipun mungkin tidak terlalu besar namun sudah dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat”.

(Wawancara 10 Februari 2023).

Tabel 2. Data Rekapitulasi Masyarakat Pengguna Program Simmamah

DATA REKAPITULASI MASYARAKAT PENGGUNA PELAYANAN MALAM (PROGRAM SIMMAMAH)							
NO	BULAN	KK	KTP	KIA	WARIS	PINDAH	KONSULTASI
1	Agustus	30	49	24	-	-	12
2	September	45	54	25	1	1	16
3	Oktober	39	50	21	-	-	12
4	November	32	28	14	-	-	13
5	Desember	28	30	13	-	-	7
TOTAL		174	211	97	1	1	60

Sumber: Dikelola oleh peneliti dari Kecamatan Taman, Sidoarjo tahun 2022

Data antusias masyarakat dapat dilihat melalui Tabel 2. Tabel 2 adalah data masyarakat pengguna Program Simmamah pada bulan Agustus hingga Desember tahun 2022 yang bersumber dari Kecamatan Taman, Sidoarjo. Tabel tersebut menyebutkan bahwa pengguna Program Simmamah terbanyak terkait pengelolaan administrasi kependudukan ditujukan pada pengurusan data KTP yaitu sebanyak 211 warga. Tabel tersebut juga mewakili dari pada data perihal antusias masyarakat yang mengalami peningkatan di setiap bulannya.

Program Simmamah selain dapat meningkatkan antusias masyarakat, program tersebut juga berpotensi untuk terhindar dari biro jasa (calo). Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Ibu Rizky, A.Md., selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo terkait aspek bermanfaat:

“Sudah, bisa dibuktikan dengan banyaknya respon dari masyarakat dengan berkunjung pada sore hari untuk mengurus administrasi kependudukan melalui Program Simmamah. Ada yang datang kesini karena masyarakat tidak bisa online, maka mereka datang malam hari. Selain itu, adanya Simmamah juga berpotensi mengurangi biro jasa (calo), sebab tidak sedikit biro jasa yang hanya memanfaatkan masyarakat, dalam arti ketika ada masyarakat yang menggunakan jasa dari pada calo, lalu membayar jasanya dengan nominal yang telah ditentukan oleh pihak biro jasa, namun mereka justru kabur membawa uang tersebut namun tidak memproses pengurusan administrasi kependudukan dari pada clientnya”.

(Wawancara 10 Februari 2023).

Program Simmamah bersifat bermanfaat sebab telah menyumbang beberapa penghargaan bagi Kecamatan Taman, Sidoarjo. Penghargaan tersebut diantaranya: peringkat pertama Indeks Pelayanan Publik (IPP) dari Bupati Sidoarjo; peringkat ke-2 dari Bupati Sidoarjo; predikat Zona Integritas dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi; dan mendapatkan kepercayaan yang dibuktikan dari Indeks Kepuasan Masyarakat yang mencapai 94,96%. Hal ini dengan yang diungkapkan melalui hasil wawancara oleh Bapak Andi Nugra, S.STP., selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Kependudukan Kecamatan Taman, Sidoarjo yaitu:

“Terkait manfaat jelas ada mas, mengingat pelayanan malam hanya ada tiga kecamatan antara lain Kecamatan Sukodono, Kecamatan Tulangan dan Kecamatan Taman sehingga tentu itu sangat bermanfaat bagi masyarakat. Simmamah juga bermanfaat sebagai branding untuk Kecamatan Taman serta menaikkan Indeks Pelayanan Publik (IPP), intinya ada nilai lebih atau value. Kemudian, terkait nilai lebih bisa dilihat dari pin yang kita pakai sebagai bukti bahwa Kecamatan kami peringkat ke-2 sebagai wilayah bebas korupsi atau Zona Integritas wilayah kecamatan”.

(Wawancara 23 Februari 2023).

Program Simmamah disisi lain memberikan manfaat, namun ternyata terdapat kendala. Petugas yang tergesa-gesa dalam memberikan pelayanan serta komunikasi yang kurang ramah, alhasil menyebabkan miskomunikasi antara petugas dengan masyarakat. Hal ini juga belum sesuai dengan teori dari Nubatonis, dkk (2014:3) pada poin (a) tentang prinsip profesionalitas yang berbunyi, dirasa sudah sangat efektif apabila kemampuan dari pada pegawai organisasi sudah optimal dalam memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Hal ini juga dapat dibuktikan melalui hasil wawancara yang disampaikan oleh Mbak Aisyah selaku Pengguna Layanan Program Simmamah:

“Menurut saya, dapat membantu saya untuk membuat KTP mas. Sebaliknya, ketika saya mengurus melalui program ini sempat mengalami kendala, yaitu pelayanannya tergesa-gesa serta dalam berkomunikasi dengan saya kurang baik, jadi informasi yang kita terima kurang begitu paham saat dijelaskan oleh petugas. Selain itu terkait hasilnya masih kurang jelas, karena tidak ditentukan tanggalnya melainkan hanya dikasih tahu bahwa minggu depan akan selesai, alhasil yang saya takutkan adalah saya harus bolak-balik ke kecamatan untuk mengambil KTP saya”.

(Wawancara 27 Februari 2023).

Program Simmamah juga mengalami kendala mengenai hasil produk. Hasil produk yang tidak dijelaskan secara spesifik terkait tanggalnya dapat berpotensi menyebabkan masyarakat akan bolak balik ke kecamatan dan dapat berpotensi KTP tidak kunjung terselesaikan. Hal ini belum sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 poin (c) tentang kepastian, berbunyi adanya kesesuaian terhadap penyelesaian pelayanan publik dengan waktu yang telah ditentukan. Hasil wawancara oleh Mas Muhammad Qurul selaku Pengguna Layanan Program Simmamah terkait aspek bermanfaat juga menjelaskan kendala tersebut:

“Bermanfaat karena program ini bisa membuat kita mengurus KTP tanpa harus mengganggu jam sekolah. Prosesnya juga tidak ribet, lalu pelayanannya juga baik mas, namun hasilnya yang kurang mendetail tentang kapan KTP saya selesai”.

(Wawancara 16 Januari 2023).

Kesimpulan yang dapat diambil oleh peneliti, yaitu Program Simmamah sudah baik sebab memberikan impact terhadap kecamatan atas pencapaian yang sudah didapatkan dari pelayanan malam tersebut, namun ternyata masih terdapat kendala yang dialami oleh masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan melalui program ini sehingga program ini belum sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 karena pelayanan yang diberikan kepada masyarakat belum optimal.

4. Mudah disebarakan

Penyelenggaraan pelayanan publik sebaiknya mudah untuk diaplikasikan oleh organisasi lain. Program Simmamah sepatutnya mudah untuk diduplikat. Hal ini

sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Pasal 3 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, mudah disebarkan yaitu penyelenggaraan publik dapat disalin dan ditingkatkan oleh penyelenggara pelayanan publik lainnya. Program Simmamah sudah dapat memberikan contoh terhadap instansi lainnya. Instansi yang menerapkan sistem pelayanan malam seperti Program Simmamah pada Kecamatan Taman, yaitu Kelurahan Sepanjang dan Kelurahan Wonocolo. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh Ibu Rizky, A.Md., selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo Kecamatan Taman, Sidoarjo yaitu:

“Sudah mas. Kecamatan Taman, Sidoarjo sudah memberikan contoh terhadap instansi atau organisasi lain. Sepengetahuan saya instansi ini masih berada di lingkup Kecamatan Taman, yaitu kelurahan. Kelurahan Sepanjang mengikuti program kita yaitu diberi nama Program Jamal atau kepanjangan dari Jam Malam”.

(Wawancara 31 Januari 2023).

Penerapan pelayanan malam seperti Program Simmamah terhadap kelurahan di lingkup Kecamatan Taman memang harus dilakukan agar dapat menciptakan sinergitas antara kelurahan dan kecamatan. Esensi sinergitas di sini yaitu agar masyarakat tidak harus mengurus administrasi kependudukan melalui Kecamatan Taman, Sidoarjo terlebih bagi warga yang terkendala jarak tempuh dari rumah ke kantor kecamatan sehingga masyarakat dapat mengurusnya di kelurahan terdekat dengan tempat tinggal mereka. Hal ini sesuai dengan yang diucapkan oleh Bapak Makhmud, S.H., M.M., selaku Kepala Kecamatan Taman, Sidoarjo terkait ide inovasi, yaitu:

“Iya mas, dari kelurahan hingga desa kini juga ada pelayanan malam. Inovasi pelayanan publik tersebut mengikuti dari Kecamatan Taman, Sidoarjo sehingga dapat menciptakan sinergitas antara kecamatan dan kelurahan. Alhasil dengan demikian dapat menciptakan efisiensi dalam pengurusan administrasi kependudukan oleh masyarakat. Efisien disini maksudnya yaitu apabila pengurusan administrasi kependudukan tidak harus ke kecamatan melainkan dapat juga melalui kelurahan”.

(Wawancara 28 Februari 2023).

Ide inovasi terhadap pembentukan Program Simmamah yaitu berasal dari Pimpinan Kecamatan Taman sendiri. Hal ini dapat dibuktikan melalui hasil wawancara oleh Bapak Andi Nugra, S.STP., selaku Kepala Sub Bagian

Administrasi Kependudukan Kecamatan Taman, Sidoarjo terkait ide inovasi, yaitu:

“Inovasi seperti Program Simmamah kebetulan kami mencontoh dari Kecamatan Sukodono dan sebelumnya Bapak Camat saat ini merupakan Camat dari Kecamatan Sukodono. Jadi, Bapak Camat membawa inovasinya sendiri ke Kecamatan Taman, Sidoarjo untuk diterapkan disini”.

(Wawancara 23 Februari 2023).

Latar belakang dibentuknya Program Simmamah yaitu karena dilandasi terhadap fenomena yang sedang terjadi di Kecamatan Taman. Fenomena tersebut berupa permasalahan yang dirasakan masyarakat, seperti warga yang tidak dapat mengurus administrasi kependudukan dikarenakan mereka berprofesi sebagai buruh pabrik sehingga apabila mereka izin dari tempat mereka bekerja maka akan berpotensi dikenakan pemotongan gaji. Hal ini dijelaskan oleh Ibu Yuni Rismawati S.STP., selaku Sekretaris Kecamatan, Sidoarjo terkait ide inovasi yaitu:

“Latar belakang kondisi kependudukannya yang mayoritas warga bekerja di sektor swasta yang terikat di jam kerja, seperti buruh pabrik apabila mereka keluar untuk mengurus administrasi kependudukan tentu dapat terkena hukuman berupa potong gaji dan itu sangat merugikan sehingga dengan kondisi seperti itu kita berpikir bagaimana caranya warga untuk tetap mendapatkan akses pelayanan tanpa meninggalkan pekerjaannya. Alhasil kami membuat sebuah inovasi sebagai cara untuk mereka yang mungkin tidak dapat keluar di saat jam kerja masih tetap dapat terfasilitasi pelayanan yaitu pada malam hari, jadi ekstra tambahan jam dimulai jam 18.00–21.00”.

(Wawancara 10 Februari 2023).

Permasalahan selanjutnya yaitu banyaknya masyarakat saat mengurus administrasi kependudukan di siang hari, sehingga berpotensi terjadi yang cukup panjang, oleh sebab itu dibentuk Program Simmamah sebagai solusi dari fenomena tersebut. Peraturan Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2012:63) poin (d) yaitu Pemerintah diharapkan mampu menyelesaikan persoalan yang makin kompleks di era perkembangan kehidupan modern sehingga masyarakat tidak lagi bergantung dengan mekanisme yang lama dalam menyelesaikan masalah tersebut. Hal ini seperti yang diutarakan oleh Bapak Edi Purwanto, A.Md., selaku Pegawai Pelayanan Administrasi Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo, yaitu:

“Ide inovasi pada program ini yaitu berasal dari pimpinan yang menyalurkan inovasi ini. Kemudian, dirapatkan dengan kita, alhasil seluruh pegawai menyetujuinya dan kemudian terlaksana. Intinya idenya yaitu dari pimpinan itu sendiri. Selain itu, karena antrian yang cukup panjang saat pagi hari sehingga kita membuat pelayanan malam ini”.

(Wawancara 31 Januari 2023).

Kesimpulan yang dapat diambil oleh peneliti, yaitu Program Simmamah terkait indikator mudah disebarkan sudah baik karena sudah diterapkan oleh instansi lain yaitu beberapa kelurahan di lingkup Kecamatan Taman, Sidoarjo. Program Simmamah didirikan dengan melatar belakangi atas permasalahan yang terjadi di Kecamatan Taman, Sidoarjo serta program ini dicetus sendiri oleh Bapak Camat yang mana sebelumnya beliau juga yang mendirikan program pelayanan malam di Kecamatan Sukodono. Program Simmamah pada indikator ini sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 karena program sudah memiliki sifat mudah disebarkan.

5. Berkelanjutan

Setiap program tentunya diperlukan faktor pendukung agar tetap dijalankan. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 Pasal 3 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, berkelanjutan yaitu adanya jaminan bahwa penyelenggaraan publik masih tetap dapat dipertahankan. Program Simmamah mengenai indikator berkelanjutan sudah baik dengan tindakan yang telah diambil diantaranya penambahan waktu operasional. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara oleh Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Bapak Andi Nugra, S.STP., selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Kependudukan Kecamatan Taman, Sidoarjo, yaitu:

“Pihak Kecamatan Taman, Sidoarjo akan berusaha untuk tetap mengimplementasikan Program Simmamah. Tindakan yang sudah kita lakukan pada Program Simmamah dengan menambahkan durasi pelayanan, awalnya dari jam 18.00-20.00, kemudian di tahun ini kami tambah jamnya yaitu dari 18.00-21.00”.

(Wawancara 23 Februari 2023).

Tindakan selanjutnya yang dilakukan oleh pihak kecamatan yaitu perpanjangan terhadap jadwal pelaksanaan program. Hal ini seperti yang dijelaskan oleh Ibu Rizky, A.Md., selaku Pegawai Pelayanan Administrasi

Kependudukan Program Simmamah Kecamatan Taman, Sidoarjo Kecamatan Taman, Sidoarjo:

“Yaitu dengan merubah durasi yang tertera di SK pada Program Simmamah yang awalnya hanya dua bulan bertambah atau diperpanjang menjadi satu tahun atau jatuh pada tanggal 18 Agustus 2023, bahkan sudah ada amanah dari Bapak Camat bahwa program simmamah akan tetap berlanjut hingga masa jabatan sebagai Kepala Kecamatan Taman, Sidoarjo selesai”.

(Wawancara 31 Januari 2023).

Kemudian, pihak Kecamatan Taman khususnya pegawai kecamatan juga melakukan komitmen sebagai tindakan dalam memenuhi aspek berkelanjutan terhadap Program Simmamah. Hal ini telah dijelaskan oleh Bapak Makhmud, S.H., M.M., selaku Kepala Kecamatan Taman, Sidoarjo terkait aspek berkelanjutan, yaitu:

“Kita mewujudkannya dengan berkomitmen atau tetap melakukan program ini dari tahun 2021 hingga sekarang, tahun 2023. Kita juga mendukung dengan adanya anggaran terhadap Program Simmamah ini. Semoga program ini dapat tetap dilaksanakan di Kecamatan Taman, Sidoarjo ini”.

(Wawancara 28 Februari 2023).

Sementara itu, untuk memenuhi aspek berkelanjutan juga diperlukan dukungan. Kecamatan Taman telah memberikan dukungan terhadap implementasi program pelayanan malam tersebut. Dukungan tersebut berupa fasilitas, anggaran serta dukungan dari pegawai kecamatan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 poin (i) tentang Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 poin (j) tentang Kenyamanan, berbunyi Lingkungan pelayanan diharuskan untuk teratur, tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi fasilitas pendukung layanan. Hal ini juga seperti yang dikatakan oleh Bapak Makhmud, S.H., M.M., selaku Kepala Kecamatan Taman, Sidoarjo terkait aspek berkelanjutan, yaitu:

“Dukungan tentu ada mas. Menurut saya dukungan terkait Program Simmamah ini yaitu berupa anggaran dan SDM. Selain itu, dukungan berupa sarana dan prasarana juga merupakan dukungan dari kita. Tiga faktor tersebut sudah kita penuhi dan berusaha tetap konsisten memenuhinya”.

(Wawancara 28 Februari 2023).

Bapak Andi Nugra, S.STP., selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Kependudukan Kecamatan Taman, Sidoarjo, juga menjelaskan lebih detail mengenai dukungan fasilitas

terhadap implementasi Program Simmamah. Berikut penuturan beliau:

“Menurut saya dukungan dari Kecamatan Taman yaitu berupa peralatan lengkap, fasilitas Wi-Fi ada, tempat laktasi, ruangan ber AC, ruangan untuk anak-anak. Selain itu, terkait dukungan anggaran juga ada seperti uang lembur yang bersumber dari APBD, lalu terkait payung hukum tidak ada mas, yang ada hanya Standar Operasional Prosedur (SOP)”.

(Wawancara 23 Februari 2023).

Kesimpulan yang dapat diambil oleh peneliti, yaitu tindakan yang diambil oleh Kecamatan Taman terkait indikator berkelanjutan terhadap Program Simmamah yaitu sudah baik dengan didukung beberapa faktor baik dari segi fasilitas, anggaran dan support dari pegawai kecamatan. Oleh karena itu, pada indikator berkelanjutan, sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 karena program sudah memiliki sifat berkelanjutan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan pembahasan pada penelitian ini mengenai Inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) di Kecamatan Taman, Sidoarjo maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Program Simmamah sudah sangat baik, meskipun baru saja dirilis pada tahun 2022. penyebaran terhadap program ini juga sudah baik karena tidak hanya melalui berbagai media melainkan juga dengan pendekatan persuasif sehingga informasi mengenai Program Simmamah sudah diketahui oleh sebagian besar masyarakat di wilayah Kecamatan Taman, Sidoarjo dan tentunya sudah bersifat kebaruan.

Program malam ini sudah bersifat efektif sebab dapat menjangkau berbagai kalangan. Program ini tidak hanya dapat menjangkau warga yang berprofesi sebagai buruh bahkan siswa SMA pun juga dapat merasakan program ini.

Program Simmamah sudah telah menyumbang beberapa penghargaan yang dapat menyebabkan value terhadap Kecamatan Taman semakin meningkat. Sementara itu, terdapat kendala terhadap Program Simmamah diantaranya; petugas yang kurang ramah dalam berkomunikasi dengan warga, selanjutnya penyampaian mengenai hasil produk yang kurang spesifik sehingga akan menyebabkan warga bolak balik ke kecamatan serta bahkan berpotensi KTP tidak kunjung terselesaikan sehingga program ini belum bersifat bermanfaat.

Program ini sudah memberikan referensi terhadap instansi lain sehingga sudah bersifat mudah disebarkan.

Meskipun saat ini hanya dapat direplikasi di beberapa kelurahan di wilayah Kecamatan Taman, namun tidak menutup kemungkinan kedepannya juga dapat memberikan motivasi terhadap kecamatan bahkan organisasi lainnya untuk dapat mengembangkan atau menciptakan program baru sebagai wujud peningkatan pelayanan terhadap masyarakat khususnya pada bidang administrasi kependudukan.

Program Simmamah sudah bersifat berkelanjutan karena telah terdapat dukungan untuk program ini. Dukungan ini berupa fasilitas, anggaran dan dukungan serta komitmen dari seluruh pegawai Kecamatan Taman.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti mengenai Inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (Simmamah) di Kecamatan Taman, Sidoarjo yaitu sebagai berikut:

1. Kecamatan Taman, Sidoarjo hendaknya melakukan monitoring terhadap pelaksanaan Program Simmamah, dengan membentuk tim khusus untuk mengawasi atau mengontrol setiap proses pelayanan pada Program Simmamah berlangsung agar lebih efektif serta dapat mengatasi kesalahan yang mungkin akan terjadi.
2. Kecamatan Taman, Sidoarjo sebaiknya melakukan evaluasi lebih intens lagi, yaitu dengan dilakukan selama satu bulan sekali sehingga apabila terdapat kendala, seperti petugas yang kurang ramah dalam berkomunikasi dengan warga, pemberitahuan hasil produk yang kurang spesifik, pihak kecamatan dapat dengan cepat memperbaiki.
3. Kecamatan Taman hendaknya membentuk tim untuk mendata warga disabilitas di setiap desa. Kemudian, pihak kecamatan memberikan fasilitas untuk penjemputan warga disabilitas di setiap desa ke Kecamatan Taman, begitu juga dengan kepulangan mereka juga difasilitasi oleh pihak kecamatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Afrizal. (2014). *Metode penelitian kualitatif: Sebuah upaya mendukung penggunaan penelitian kualitatif dalam berbagai disiplin ilmu*. PT RajaGrafindo Persada.
- Artitania, W., Putera, R. E., & Yoserizal, Y. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di Nagari Panti Timur Kecamatan Panti Kabupaten Pasaman. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(2), 68–74. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n2.p68-74>
- Brown, L., & Osborne, S. P. (2013). Risk and Innovation: Towards a framework for risk governance in public

- services. *Public Management Review*, 15(2), 186–208.
<https://doi.org/10.1080/14719037.2012.707681>
- Cruz, S. S., & Paulino, S. R. (2022). Experiences of innovation in public services for sustainable urban mobility. *Journal of Urban Management*, 11(1), 108–122. <https://doi.org/10.1016/j.jum.2021.10.003>
- Ferreira, J. J. M., Raposo, M. L., & Fernandes, C. I. (2013). Does innovativeness of knowledge-intensive business services differ from other industries? *Service Industries Journal*, 33(7–8), 734–748. <https://doi.org/10.1080/02642069.2013.740462>
- Masbullah, M. (2022). INOVASI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Mentari Publika*, 3(1), 21–30.
- Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013). *Munawir, Ahmad Warson, Kamus Al-Munawir*.
- Nubatonis, S. E., Rusmiwari, S., Suwasono, S., Studi, P., Administrasi, I., & Tunggadewi, U. T. (2014). Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 3(1), 16–20.
- Nugroho, M., & Halik, A. (2016). Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri. *JHP17 Jurnal Hasil Penelitian LPPM U\Untag Surabaya*, 1(2), 251–266.
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Oktariyanda, T. aktiva, & Meirinawati. (2016). *Pelayanan Publik*. unesa univerty press.
- Ombudsman. (2022). Laporan Triwulan I. *Ombudsman RI*, 9. https://ombudsman.go.id/produk/lihat/743/LTR_fil_e_20220829_101320.pdf
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Pub. L. No. 25, 1 (2009). <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Download/28077/UU Nomor 25 Tahun 2009.pdf>
- Rahmawati, E., & Retno Suryawati. (2021). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta. *Jurnal Wacana Publik*, 1(1), 1–13.
- Saharuddin, E., & Suryani, D. A. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5” di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. *Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik*, 6(April), 34–52.
- Sahya, A. (2012). Ilmu Administrasi Negara. *Bandung: Pustaka Setia*.
- Salge, T. O., & Vera, A. (2012). Benefiting from Public Sector Innovation: The Moderating Role of Customer and Learning Orientation. *Public Administration Review*, 72(4), 550–559. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2012.02529.x>
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Jurnal Penelitian Administrasi Publik | Vol 7 No. 2 Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *Administrasi Publik*, 7(2), 194–211. <http://jurnal.untag-sby.ac.id/index.php/jpap/article/view/5747>.
- Sari, Y. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Solo Destination di Kota Surakarta, Jawa Tengah. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 190–203. <https://doi.org/10.30656/sawala.v7i2.1448>
- Setiawan, H. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga) di Sleman D.I. Yogyakarta. *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, 3(1), 1–22. <https://doi.org/10.47650/jglp.v3i1.180>
- Sugiyono, D. (2013). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D*.
- Yulianita, R. P., & Pradana, G. W. (2021). Inovasi Aplikasi “Smart Desa” Dalam Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Sidomulyo Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang. *Publika*, 9(3), 227–242. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n3.p227-242>

