

**INOVASI LAYANAN SAYANG WARGA DI BALAI RW SEBAGAI UPAYA  
PENINGKATAN KESADARAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN OLEH  
PEMERINTAH KOTA SURABAYA**

**Sunisfatul Lutfiah**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[sunisfatullutfiah.20074@mhs.unesa.ac.id](mailto:sunisfatullutfiah.20074@mhs.unesa.ac.id)

**Trenda Aktiva Oktariyanda**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Negeri Surabaya  
[trendaaktivaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaaktivaoktariyanda@unesa.ac.id)

**Abstrak**

Pelayanan publik merupakan kegiatan maupun serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemerintah sebagai abdi negara sekaligus abdi masyarakat mempunyai tanggung jawab dalam melaksanakan pembaruan dan meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang menerima layanan. Salah satu inovasi yang diluncurkan oleh Pemerintah Kota Surabaya adalah inovasi Pelayanan Sayang Warga di Balai RW. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini adalah indikator Atribut Keberhasilan Inovasi menurut Bugge dkk., (2018). Subjek penelitian ini ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hadirnya Inovasi Pelayanan Sayang Warga sebagai upaya peningkatan kesadaran administrasi kependudukan dapat diketahui bahwa secara keseluruhan telah berjalan dengan baik namun belum optimal. Pelayanan Sayang Warga sebagai bukti bahwa Pemerintah Kota Surabaya selalu mendukung terhadap penciptaan inovasi untuk meningkatkan pelayanan terbukti Pemerintah Kota Surabaya menerima penghargaan dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dalam kategori 'Kota Sangat Inovatif' pada tahun 2023. Meskipun terdapat beberapa kendala yang dihadapi berupa keterbatasan SDM dan kurangnya fasilitas pendukung seperti kamar mandi dan musholla. Adapun saran yang diajukan peneliti adalah diperlukan pelaksanaan sosialisasi secara maksimal untuk setiap warga agar inovasi pelayanan Sayang Warga di Balai RW dapat diketahui masyarakat luas.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Administrasi Kependudukan

**Abstract**

Public Services are activities or a series of activities that aim to meet community needs in accordance with statutory regulations. The government as a state servant as well as a public servant has the responsibility to carry out reforms and improve the quality of services so that they are in line with what is expected by the people who receive the services. One of the innovations launched by the Surabaya City Government is the Citizen Love Service innovation at the RW Hall. This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. The focus of this research is indicators of Innovation Success Attributes according to Bugge et al., (2018). The subjects of this research were determined using a purposive sampling technique. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Data analysis was carried out by collecting data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. The results of this research show that the presence of Community Care Service Innovation as an effort to increase awareness of population administration can be seen that overall it has gone well but is not yet optimal. Dear Citizen Service as proof that the Surabaya City Government always supports the creation of innovation to improve services, it is proven that the Surabaya City Government received an award from the Ministry of Home Affairs (Kemendagri) in the 'Very Innovative City' category in 2023. Although there are several obstacles faced in the form of limited human resources and lack of supporting facilities such as bathrooms and prayer rooms. The suggestion put forward by the researchers is that it is necessary to carry out maximum socialization for each resident so that the innovation of the Dear Citizens service at the RW Hall can be known to the wider community.

**Keywords:** Public Services, Service Innovation, Population Administration

## PENDAHULUAN

Memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik berupa jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh lembaga atau petugas pelayanan publik dari sektor pemerintah maupun swasta dengan dukungan perlengkapan yang diperlukan disebut pelayanan publik (Krisna Syarif Hidayatulloh, 2023). Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Desain Reformasi Birokrasi 2010-2025 memberikan panduan bagi Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah dalam melakukan reformasi birokrasi. Hal ini menunjukkan komitmen serius pemerintah dalam meningkatkan tata kelola pemerintahan guna mencapai efisiensi dan efektivitas yang lebih baik. (Eldo & Mutiarin, 2019).

Dalam konteks saat ini, masyarakat mengharapkan supaya pemerintah dapat menyediakan pelayanan yang sederhana, cepat, dan mudah untuk dijangkau. Namun pada kenyataannya banyak ditemukan keluhan dari warga yang merasa kurang memuaskan dengan pelayanan yang diterima dari pemerintah. Bukti dari hal tersebut dapat ditemukan dalam aduan-aduan masyarakat yang tercatat baik di media massa maupun di lembaga Ombudsman. Sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 37 tahun 2008, Ombudsman Republik Indonesia bertanggung jawab untuk menerima, memeriksa, menindaklanjuti, dan menyelidiki laporan dari masyarakat terkait dugaan tindakan administrasi yang buruk dalam penyediaan layanan publik oleh lembaga negara. Berikut secara jelas laporan masyarakat yang masuk Ombudsman :

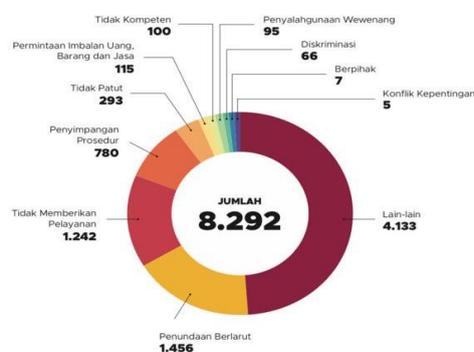


**Gambar 1. 1 Data Laporan Masyarakat Tahun 2022**

Sumber : Dokumen Ombudsman RI (2022)

Masyarakat mengajukan laporan baik ke kantor pusat maupun kantor perwakilan Ombudsman. Pada tahun 2022, seluruh entitas Ombudsman, baik pusat maupun cabangnya,

menangani total 22.197 kasus. Di antaranya terdapat 6.767 laporan dari masyarakat, 11.427 konsultasi tanpa laporan resmi, 1.437 respons cepat, 88 investigasi mandiri, dan 2.487 kasus yang diteruskan dari instansi lain. Dari jumlah keseluruhan tersebut, 8.292 kasus mencakup dugaan maladministrasi. Ombudsman tidak hanya menanggapi aduan dari masyarakat, tetapi juga melakukan upaya pencegahan terhadap maladministrasi. Maladministrasi merujuk pada tindakan yang melanggar hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik. Pelanggaran prosedur, penyalahgunaan wewenang, kelalaian atau pengabaian tugas hukum, tindakan diskriminatif, meminta suap, adalah beberapa contoh perilaku yang termasuk dalam kategori maladministrasi. Berikut diagram secara jelasnya dugaan maladministrasi :



**Gambar 1. 2 Dugaan Maladministrasi Tahun 2022**

Sumber : Dokumen Ombudsman RI (2022)

Maladministrasi merujuk pada setiap pelayanan publik yang tidak memenuhi aturan, etika administrasi, prosedur formal, dan ketentuan hukum. Sementara menurut Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman, maladministrasi adalah perilaku yang melanggar hukum, menyalahgunakan wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan yang tidak seharusnya, termasuk kelalaian atau tidak memenuhi kewajiban hukum dalam penyelenggaraan layanan publik oleh instansi pemerintah yang menyebabkan kerugian, baik secara materiil maupun immateriil, bagi masyarakat dan individu (Sharon & Hutama, 2019).

Ombudsman RI telah mengidentifikasi lebih dari 10 jenis maladministrasi. Yang paling umum adalah praktik menunda atau bahkan tidak memberikan pelayanan dengan total 1.242 kasus, diikuti oleh penyimpangan prosedur sebanyak 780 kasus, perilaku tidak patut sebanyak 293 kasus, permintaan imbalan uang, barang, dan jasa sebanyak 115 kasus, kurang kompeten sebanyak 100 kasus,

penyalahgunaan wewenang sebanyak 95 kasus, diskriminasi sebanyak 66 kasus, keberpihakan sebanyak 7 kasus, konflik kepentingan sebanyak 5 kasus, dan kasus lain-lain sebanyak 4.133 kasus.

Berdasarkan informasi tersebut, Administrasi Kependudukan salah satu laporan pengaduan dari masyarakat yang dikirim ke Ombudsman RI. Berikut adalah data laporan pengaduan masyarakat yang diterima oleh Ombudsman RI tahun 2022, berikut datanya :

SUBSTANSI	LAPORAN	SUBSTANSI	LAPORAN
Agraria	1301	Jaminan Sosial	95
Kepegawaian	827	Kedaruratan	85
Administrasi Kependudukan	776	Pertambangan	70
Pendidikan	764	Lingkungan Hidup	70
Kepolisian	678	Perdagangan, Industri dan Logistik	65
Pedesaan	553	Kepalsan	61
Perhubungan & Infrastruktur	395	Telekomunikasi & Informatika	52
Hak Sipil & Politik	336	Kesngaman	37
Energi & Kelistrikan	276	Kelutanan	23
Peradilan	249	Lembaga masyarakat	22
Kesejahteraan Sosial	217	Keimigrasian	20
Ketenagakerjaan	205	Pertanian dan pangan	18
Perbankan	198	Koperasi	18
Kesehatan	166	Lain-lain	15
Air	137	Penanaman Modal	7
Perizinan	123	Pertaluaan	6
Asuransi	122	Hak Kekayaan Intelektual	5
Pernikahan & Perumahan	100	Bes dan Cukai	4
Pengadaan Barang, Jasa, dan Lelang	96	Perikunan	4
Pajak	95	Pegadaian	1

**Gambar 1. 3 Topik/Substansi Permasalahan Tahun 2022**

Sumber : Dokumen Ombudsman RI (2022)

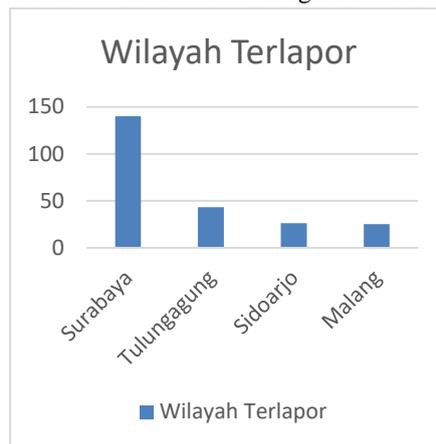
Dalam tabel tersebut diketahui bahwa substansi laporan pengaduan mengenai administrasi kependudukan berada pada peringkat tertinggi ketiga, setelah agraria dan kepegawaian. Namun, tingkat kualitas layanan administrasi kependudukan yang disediakan oleh Dispendukcapil di berbagai wilayah di Indonesia saat ini berbeda-beda karena dipengaruhi oleh berbagai masalah yang dihadapi, baik itu bersifat lokal maupun global.

Administrasi kependudukan mencakup rangkaian langkah untuk mengatur dan menyusun dokumen serta data mengenai penduduk melalui proses pendaftaran dan pencatatan sipil, manajemen informasi administratif kependudukan, serta penggunaan hasilnya untuk layanan publik dan kemajuan sektor lainnya (Suaib, 2021). Pentingnya administrasi kependudukan ditegaskan oleh Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006. Hal ini mengingatkan akan signifikansinya peran administrasi kependudukan dalam mengelola data populasi serta menyediakan dasar informasi yang diperlukan untuk kebijakan pemerintah, perencanaan pembangunan, dan pelayanan publik yang efisien dan efektif kepada masyarakat.

“Semua warga negara harus mematuhi syarat yang

ditetapkan dalam proses Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil saat melaporkan Peristiwa Kependudukan dan penting kepada pihak yang berwenang”

Empat wilayah di Jawa Timur mencatat jumlah laporan terbanyak kepada Ombudsman RI pada tahun 2022, demikian disampaikan dalam grafik distribusi wilayah terlapor di Jawa Timur oleh Ombudsman RI tahun 2022 sebagai berikut :



**Gambar 1. 4 Wilayah Terlapor Tahun 2022**

Sumber : Dokumen Ombudsman RI (2022)

Berdasarkan jumlah pengaduan diatas, tercatat Kota Surabaya menempati urutan pertama laporan terbanyak yang telah masuk di Ombudsman RI perwakilan Jawa Timur pada tahun 2022 sebanyak 140 laporan. Selanjutnya disusul dengan Kabupaten Tulungagung, Kabupaten Sidoarjo, dan Kabupaten Malang.

Inspektorat Pemerintah Kota Surabaya mengumumkan bahwa mereka telah menerima 187 aduan dari beragam jenis, termasuk laporan terkait praktik pungutan liar (pungli) dari masyarakat. Aduan-aduan tersebut diterima mulai tanggal 16 hingga 31 Desember 2022. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Ikhsan selaku Inspektorat Pemkot Surabaya, sebagai berikut :

“Ada 187 pengaduan yang diterima melalui layanan WhatsApp hotline, namun pengaduan tersebut beragam jenisnya dan tidak semuanya terkait dengan pungutan liar.” (DetikJatim, 2022)

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik menghadapi tantangan untuk meningkatkan citranya sehingga mereka bisa memberikan pelayanan yang lebih baik ke masyarakat. Sebagai pelayan publik dan pelayan masyarakat, pemerintah memiliki kewajiban untuk menjalankan reformasi

dan meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat yang menerima layanan. Seperti yang diamanatkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2021, ada ruang untuk mengusulkan ide-ide baru yang dapat mempercepat peningkatan kualitas layanan melalui inovasi di sektor pelayanan publik.

Menurut ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014, inovasi pelayanan publik merujuk pada gagasan atau ide kreatif yang asli, serta adaptasi atau modifikasi yang dapat memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Kemudian Saputro (2023) mendefinisikan bahwa Inovasi melibatkan pengembangan dan penerapan konsep yang baru. "Baru" di sini tidak hanya merujuk pada produk yang sepenuhnya orisinal, tetapi lebih pada konsep "kebaruan". Kebaruan ini menunjukkan bahwa inovasi melibatkan penciptaan dan penerapan gabungan baru dari elemen-elemen yang sudah ada sebelumnya. Inilah yang membuat inovasi sektor publik menjadi unik, di mana kebaruan yang muncul merupakan hasil dari berbagai faktor internal seperti kebutuhan perbaikan organisasi, serta faktor eksternal seperti tuntutan masyarakat yang menginginkan peningkatan kualitas pelayanan.

Pemerintah Kota Surabaya telah menciptakan inovasi bernama Pelayanan Sayang Warga di Balai RW. Program ini menawarkan layanan administrasi kependudukan di setiap Balai RW di berbagai kelurahan di Kota Surabaya. Pelayanan Sayang Warga adalah sebuah inisiatif yang bertujuan untuk memungkinkan petugas pemerintah, terutama yang bertugas di tingkat kelurahan, untuk secara cepat menangani masalah administrasi kependudukan warga sekitar. Tujuan program ini adalah untuk memudahkan masyarakat dalam proses pengajuan administrasi dokumen, dengan tujuan membuat proses tersebut lebih efisien, menghemat waktu, dan tenaga, sehingga pemohon tidak lagi perlu datang ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya atau ke kantor kelurahan.

Pelayanan Sayang Warga diberlakukan sejak tanggal 19 Agustus tahun 2022. Setiap Jumat, pelayanan diselenggarakan di Balai RW sebagai langkah untuk mewujudkan arahan Wali Kota Surabaya, Eri Cahyadi, yang ingin mendekatkan layanan kepada warga Surabaya. Melihat tingginya antusias warga, Wali Kota Surabaya Eri Cahyadi menginstruksikan Pelayanan Sayang Warga tersedia

setiap hari kerja dari Senin hingga Jumat. Mulai dari tanggal 1 Maret 2023, pelayanan ini tersedia di setiap Balai RW dari Senin hingga Jumat, dimulai dari pukul 08.00 hingga 16.00 WIB. Selain itu, setiap Selasa malam juga tersedia pelayanan malam mulai pukul 18.00 hingga 20.00 WIB. Ini adalah komitmen yang disampaikan oleh Bapak Eri Cahyadi, Wali Kota Surabaya sebagai berikut :

“Demi memenuhi kebutuhan warga Surabaya yang bekerja di siang hari, layanan publik juga tersedia pada malam hari. Hal ini bertujuan untuk mendekatkan warga dengan layanan publik. Warga dapat mengurus segala administrasi seperti KTP, KK, dan Akta di Balai RW, sehingga memberikan kemudahan akses” (Kompas.com, 2022).

Di setiap Balai RW, terdapat petugas dari kelurahan yang bertugas memberikan pelayanan. Pendekatan ini didukung oleh adopsi sistem pelayanan online melalui aplikasi dan situs web bernama KNG (Klampid New Generation). Ini memungkinkan masyarakat untuk secara langsung memonitor perkembangan permohonan yang mereka ajukan melalui platform tersebut. Pelayanan yang disediakan beragam diantaranya permohonan cetak ulang KTP-el karena kehilangan, permohonan cetak ulang KTP-el karena perubahan elemen data, permohonan penggantian KTP-el yang rusak, permohonan Kartu Identitas Anak (KIA) usia 0-5 tahun, permohonan Kartu Identitas Anak (KIA) usia 5-17 tahun, permohonan cetak Kartu Keluarga karena hilang, permohonan cetak Kartu Keluarga karena rusak, tambah Jiwa WNI yang belum memiliki NIK, perubahan Biodata, legalisir Kartu Keluarga, dan pecah Kartu Keluarga.

Pelayanan Sayang Warga yang digelar di Balai RW ini bertujuan mendekatkan Pelayanan Adminduk kepada masyarakat serta meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukannya. Salah satu manfaatnya adalah membantu warga mengurangi pengeluaran biaya transportasi. Ini memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses berbagai layanan publik sehingga mereka dapat langsung menyampaikan segala permasalahan yang mereka hadapi. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Eri Cahyadi selaku Wali Kota Surabaya sebagai berikut :

“ Sekarang lebih dekat, sehingga tidak ada lagi alasan karena jarak atau keharusan pergi ke pusat

layanan publik. Saya bertujuan untuk mendekatkan layanan tersebut kepada masyarakat, dan ini sudah terlaksana.” (Kompas.com, 2022).

Pelayanan Sayang Warga dilaksanakan di seluruh kelurahan yang ada di Kota Surabaya dimana mereka berpusat di Balai RW. Salah satunya di laksanakan di Kelurahan Jajartunggal. Pelayanan Sayang Warga di Kelurahan Jajartunggal dilaksanakan di seluruh Balai RW. Namun dalam perkembangannya pelayanan Sayang Warga dilaksanakan di beberapa Balai RW saja seperti Balai RW 2, Balai RW 3, Balai RW 5 dikarenakan beberapa RW yang tidak mempunyai Balai RW. Sebelumnya pelayanan di RW 4 dilaksanakan di depan rumah Ketua RW namun karena dirasa merepotkan dan mengganggu kenyamanan pemilik rumah sehingga tidak dilakukan pelayanan di RW yang tidak mempunyai Balai RW. Selain itu printer tidak dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dikarenakan fasilitas ruangan yang kurang memadai sehingga pemohon tidak dapat menerima bukti permohonan (E-Kitir) dalam bentuk fisik tetapi hanya berupa bukti permohonan yang dikirim melalui *WhatsApp*, serta tidak terdapat kipas angin sehingga pelayanan berjalan kurang nyaman. Semua kegiatan masyarakat mulai dari posyandu, paud, pertemuan pkk dilaksanakan di rumah ketua RW sehingga apabila ada pelayanan Sayang Warga jadwalnya tidak bisa konsisten karena tempatnya digunakan untuk kegiatan yang lain. Sejauh ini belum ada solusi mengenai alternatif tempat yang digunakan untuk pelaksanaan pelayanan Sayang Warga di Balai RW 4.

Setelah diterapkannya Pelayanan Sayang Warga di tahun 2022 Kota Surabaya mengalami kenaikan kepemilikan dokumen kependudukan. Kepemilikan dokumen kependudukan yang mengalami peningkatan diantaranya kartu keluarga dan akta kelahiran.



**Gambar 1. 5 Kepemilikan Kartu Keluarga Kota Surabaya Tahun 2018-2022**

Sumber : Disdukcapil Kota Surabaya (2023)

Dalam lima tahun terakhir, terjadi fluktuasi dalam penerbitan akta kelahiran. Pada tahun 2018, jumlah penerbitan mencapai 83.611 akta, kemudian mengalami penurunan pada tahun 2019 dan 2020 menjadi masing-masing 74.443 akta dan 56.419 akta. Namun, pada tahun 2021, terjadi peningkatan dengan jumlah penerbitan sebanyak 93.559 akta. Jumlah penerbitan akta kelahiran di Kota Surabaya pada tahun 2022 mencapai 177.874 akta.

Adanya inovasi Pelayanan Sayang Warga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengajuan dokumen kependudukan, mampu memberikan solusi atas permasalahan yang ada secara langsung dan lebih cepat serta mendekatkan pemerintah kepada masyarakat. Berdasarkan manfaat yang didapatkan sehingga program perlu diperbaiki dan dievaluasi agar terus dapat dirasakan manfaatnya bagi banyak pihak. Apabila program terkendala dan tidak berjalan maka kepemilikan dokumen kependudukan warga Kota Surabaya akan rendah. Resiko seseorang yang tidak memiliki dokumen kependudukan tidak mempunyai identitas legal.

Berdasar uraian dari latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Inovasi Pelayanan Sayang Warga Sebagai Upaya Peningkatan Kesadaran Administrasi Kependudukan Oleh Pemerintah Kota Surabaya (Studi Pada Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya)**”. Penelitian ini diharapkan dapat membantu pemerintah dan penyelenggara pelayanan publik mengevaluasi cara meningkatkan pelayanan mereka.

## METODE

Jenis penelitian dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif adalah jenis penelitian dengan cara menguraikan atau memaparkan suatu masalah. Penelitian deskriptif memiliki tujuan untuk menjelaskan fenomena atau peristiwa secara sistematis dan akurat.

Penelitian ini dilakukan di Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Kota Surabaya sebagai koordinator inovasi Pelayanan Sayang Warga dan di Kelurahan Jajartunggal Kecamatan Wiyung Kota Surabaya sebagai salah satu tempat pelaksanaan pelayanan Sayang Warga. Alasan penulis memilih Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Kota Surabaya sebagai objek penelitian adalah karena Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Kota Surabaya sebagai koordinator melakukan inovasi yang berbeda dari inovasi-inovasi pelayanan adminduk daerah lain, yaitu pelayanan Sayang Warga di tiap balai RW Kota Surabaya mulai dari hari Senin sampai dengan Jum'at yang dimulai pukul 08.00 – 16.00 WIB dan setiap Selasa malam terdapat pelayanan malam pada jam 18.00-20.00 WIB.

Adapun dalam proses penelitian, peneliti mengadopsi teori Atribut Keberhasilan Inovasi menurut Bugge et al., (2018) mencakup:

- a. *Governance and Innovation* (tata kelola inovasi)
- b. *Sources of the Ideas for Innovation* (sumber ide-ide untuk inovasi)
- c. *Innovation Culture* (budaya inovasi)
- d. *Capabilities and Tools* (kemampuan dan alat-alat)
- e. *Objectives Outcomes, Expense and Obstacles* (tujuan, hasil, biaya dan hambatan)
- f. *Collecting Innovations Data for Single Innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal)

Dalam penelitian ini, teknik Purposive Sampling digunakan untuk memilih subjek penelitian. Metode ini didasarkan pada pemilihan informan atau orang dianggap memiliki pengetahuan yang relevan terkait dengan permasalahan yang ingin diteliti oleh peneliti. Subjek penelitian dalam penelitian ini termasuk:

- a. Bapak Kartiko Adi Nugroho, Si selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Kota Surabaya
- b. Ibu Mamik Da'wati selaku Petugas Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 2

- c. Ibu Inggrit Yuliana Putri, S.E selaku Petugas Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 3
- d. Bapak Hery Poerboyo, S.E selaku Petugas Pelayanan Sayang Warga di Balai RW 5
- e. Ibu Lilik Wahyuningsih selaku masyarakat pengguna Pelayanan Sayang Warga di Balai RW
- f. Ibu Suhartiningsih selaku masyarakat pengguna Pelayanan Sayang Warga di Balai RW
- g. Ibu Colis Sutinah selaku masyarakat pengguna Pelayanan Sayang Warga di Balai RW

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas sumber data primer, seperti petugas pelayanan Sayang Warga di Balai RW serta sumber data sekunder berupa dokumentasi baik foto dan audio perekam serta jurnal atau literatur pendukung lainnya. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah menurut Miles dan Huberman (sebagaimana dikutip oleh Sugiyono, 2015) yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan tindakan untuk memberikan layanan kepada masyarakat, baik itu dalam bentuk jasa maupun bukan jasa, yang dijalankan oleh penyedia layanan, seperti lembaga atau entitas yang menyediakan layanan publik, baik itu berasal dari sektor pemerintah maupun swasta, dengan dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Usaha meningkatkan kinerja pelayanan publik agar lebih berkualitas dapat direalisasikan dengan cara membuat pintasan baru yang disebut dengan inovasi pelayanan publik. Salah satu pelayanan yang perlu ditingkatkan pelayanannya adalah pelayanan administrasi kependudukan. Serangkaian tindakan yang terkait dengan pengaturan dan pengaturan dokumen dan data tangan penduduk disebut Administrasi kependudukan. Proses ini termasuk pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pemanfaatan data ini untuk keperluan pelayanan publik dan pembangunan di berbagai bidang. Administrasi kependudukan memiliki peran vital dalam memberikan hak-hak pelayanan publik dan perlindungan terkait dengan dokumen kependudukan kepada masyarakat. Dalam pengembangannya, administrasi kependudukan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan

efektivitas pelayanan kepada masyarakat serta memfasilitasi pembangunan di berbagai sektor

Salah satu daerah yang menciptakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan adalah Kota Surabaya. Pemerintah Kota Surabaya yang meraih penghargaan ‘Kota Sangat Inovatif’ meluncurkan inovasi pelayanan Sayang Warga di Balai RW. Pelayanan Sayang Warga merupakan layanan administrasi kependudukan yang diselenggarakan di setiap Balai RW di wilayah kelurahan Kota Surabaya. Layanan ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan dokumen administrasi dengan cara yang lebih efisien, menghemat waktu, dan tenaga, karena pemohon tidak perlu mengunjungi kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya atau pun kelurahan. Penelitian tentang inovasi pelayanan Sayang Warga sebagai upaya peningkatan kesadaran administrasi kependudukan ini akan melihat inovasi berdasarkan faktor keberhasilan inovasi menurut Bugge dkk. (2018) yang terdiri dari 6 (enam) indikator dan akan dijabarkan satu-persatu sebagai berikut :

a. *Governance and Innovation* (Tata Kelola dan Inovasi)

Aspek pertama yang mempengaruhi keberhasilan inovasi adalah tata kelola inovasi. Tata kelola ini merujuk pada kerangka dasar yang mengatur penyediaan layanan publik, yang mencakup landasan kebijakan dan sistem regulasi. Regulasi, sebagai bagian dari tata kelola, merupakan serangkaian kebijakan yang diterapkan untuk meningkatkan dan mengawasi kinerja lembaga atau organisasi secara konsisten.

Sistem regulasi atau kebijakan yang diterapkan oleh Pemerintah Kota Surabaya mengikuti aturan umum, seperti yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan. Selanjutnya, aturan tersebut dijabarkan lebih lanjut dalam peraturan daerah setempat, seperti yang tercantum dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 mengenai Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Didalamnya ada ketentuan umum, kewenangan dan tugas, jenis pelayanan, dan prosedur pelayanan. Bagian kewenangan dan tugas menjelaskan koordinasi penyelenggaraan Administrasi Kependudukan meliputi pengaturan koordinasi penyelenggaraan layanan dengan camat dan lurah, pelaksanaan pembinaan, dan

penyuluhan mengenai penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Hal ini sesuai dengan inovasi pelayanan Sayang Warga di Balai RW yang berkoordinasi dengan camat dan lurah seluruh Kota Surabaya serta diadakannya sosialisasi yang dihadiri seluruh lurah mengenai pengarahannya pelayanan adminduk di Balai RW yang selanjutnya harus disampaikan kepada bawahan yaitu petugas pelayanan. Selaras dengan pernyataan dari Ibu Inggrit Yuliana Putri selaku petugas pelayanan Sayang Warga di Balai RW 3 mengatakan :

“Iya petugas pelayanan Sayang Warga ini dari pihak kelurahan, saya disini mendampingi dan bertugas membantu pengajuan dokumen adminduk melalui online. Apabila warga sudah membawa lengkap persyaratan yang dibutuhkan maka saya akan langsung mengajukannya melalui aplikasi KNG (*Kalmpid New Generation*)” (Wawancara pada 4 Maret 2024)

Dalam pengelolaan inovasi, diperlukan penerapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) untuk memastikan bahwa proses pemberian layanan dilakukan secara akurat, efektif, dan efisien. Tujuan utamanya adalah untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintah, yang didukung oleh ketersediaan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP tersebut berfungsi sebagai panduan bagi penyelenggara layanan kepada masyarakat penerima layanan. Meskipun belum ada kebijakan atau SOP khusus terkait dengan layanan Sayang Warga, implementasi SPM masih diperlukan untuk memastikan kualitas layanan yang optimal. Masyarakat atau pemohon hanya datang ke Balai RW membawa persyaratan lengkap sesuai jenis permohonan yang akan diajukan. Petugas akan melakukan pengecekan terhadap dokumen dan blangko yang dibutuhkan untuk menghindari permohonan ditolak oleh petugas. Kemudian petugas mengajukan permohonan dokumen adminduk melalui aplikasi atau *website Klampid New Generation* (KNG), mengisi seluruh pertanyaan yang ada sampai keluar e-Kitir sebagai bukti permohonan tak lupa petugas juga melakukan perekaman dengan memfoto pemohon secara langsung. Oleh karena itu pemohon yang datang harus pemohon yang bersangkutan, hal ini merupakan aturan dari Pemerintah Kota

Surabaya untuk menghindari adanya calo. Pemohon dapat melacak perjalanan dokumen melalui *barcode* yang ada di e-Kitir apabila sudah jadi pemohon datang lagi ke Balai RW untuk mengambil dokumen yang sudah selesai cukup dengan membawa e-Kitir.



**Gambar 1. 1 Pelayanan Sayang Warga di Balai RW**

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2024)

Pada tahap ini Pemerintah Kota Surabaya telah menerapkan kebijakan berdasarkan peraturan yang berlaku untuk memberikan pelayanan yang lebih mudah bagi pemohon dalam mengajukan dokumen administrasi kependudukan. Sayang Warga di Balai RW dipilih sebagai alternatif pengajuan dokumen adminduk yang cukup efektif dan efisien

- b. *Sources od Ideas for Innovation* (Sumber Ide Untuk Inovasi)

Sumber ide disini adalah membahas mengenai rumusan gagasan terkait proses pembuatan inovasi untuk menciptakan ide-ide atau konsep terbaru. Dalam hal ini yaitu ide untuk menciptakan inovasi pelayanan Sayang Warga. Sumber ide dari inovasi ini berasal dari internal organisasi dan juga diikuti oleh faktor eksternal organisasi. Berkaitan dengan dari mana sumber ide adanya pelayanan Sayang Warga ini, Bapak Kartiko Adi Nugroho selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Kota Surabaya mengatakan sebagai berikut :

“Kalau inspirasi itu berasal dari Walikota, tujuannya adalah untuk mempererat hubungan antara pemerintah dengan masyarakat, dengan salah satu cara adalah mengurangi beban biaya transportasi bagi warga. Hal ini bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat terhadap berbagai layanan publik, sehingga segala permasalahan dapat segera

diatasi dan tersampaikan dengan lebih mudah. Biar pelayanan kita lebih optimal mangkannya dibentuklah pelayanan-pelayanan di Balai RW” (Wawancara pada 29 Desember 2023)

Tahap penciptaan ide inovasi pelayanan Sayang Warga didapat melalui internal Pemerintah Kota Surabaya yaitu inovasi pelayanan Sayang Warga lahir atas prakarsa Bapak Walikota Surabaya Bapak Ery Cahyadi S.T., M.T beliau berkeinginan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, termasuk membantu warga agar tidak perlu mengeluarkan biaya transportasi. Selain itu, mengingat mayoritas warga Surabaya bekerja pada siang hari, dia memungkinkan mereka untuk mengurus permohonan administrasi kependudukan pada malam hari melalui pelayanan malam di Balai RW, yang tersedia setiap hari Selasa dari pukul 18.00 hingga 20.00 WIB. Hal ini akan memudahkan masyarakat dalam memanfaatkan berbagai layanan publik dan menyampaikan berbagai permasalahan yang mereka hadapi. Agar pelayanan lebih optimal dibentuklah pelayanan-pelayanan di Balai RW.

Selain melalui internal organisasi, penciptaan ide inovasi pelayanan Sayang warga juga berasal dari keluhan, tuntutan, komentar hingga kritik dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya. Untuk mengelola setiap pengaduan yang ada, Pemerintah Kota Surabaya telah menyediakan form pengaduan yang dapat disampaikan melalui aplikasi WargaKu Surabaya yang bisa diunduh melalui *Google Play*, selain itu bisa melalui *Call Center/whatsApp*. Berangkat dari permasalahan yang umum terjadi, dimana ketika masyarakat membutuhkan dokumen kependudukan sebagai bukti kewarganegaraan untuk mengurus satu dan lain hal dan membutuhkan pelayanan yang cepat, maka Pemkot Surabaya pun menjawab keresahan tersebut dengan mengadakan pelayanan “*On Day*” di Balai RW dengan syarat dokumen permohonan yang diajukan lengkap. Mekanisme pelayanan “*On Day*” di Balai RW adalah waktu antara permohonan masuk, diterima, diproses, lalu dikeluarkan oleh petugas berlangsung pada hari yang

sama. Setelah penciptaan ide inovasi pelayanan Sayang Warga terbentuk, kemudian disampaikan kepada semua anggota atau staf bawahannya agar segera dilaksanakan.

Digelar pengarahan pelayanan adminduk di Balai RW yang dilaksanakan di Graha Sawunggaling Pemkot Surabaya pada tanggal 29 Mei 2023 yang dihadiri seluruh perwakilan kelurahan se-Kota Surabaya. Pengarahan di pimpin oleh Bapak Sekretariat Daerah Pemkot Surabaya. Segala informasi yang diperoleh disampaikan oleh Lurah kepada bawahannya untuk dilaksanakan pelayanan Sayang Warga di Balai RW diharapkan mampu memudahkan masyarakat dalam pengajuan dokumen administrasi kependudukan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2018 dijelaskan bahwa inovasi harus menunjukkan adanya keunikan ide, metode pemecahan masalah yang baru, dan keunikan pada model implementasinya. Inovasi pelayanan Sayang Warga menunjukkan bahwa pelayanan dalam pengajuan dokumen administrasi kependudukan ini mengungkap konsep yang cukup datang ke Balai RW tanpa perlu ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya maupun ke kelurahan sehingga prosesnya cepat dan menghemat biaya transportasi.

c. *Innovation Culture* (Budaya Inovasi)

Budaya Inovasi berkaitan dengan nilai, metode, atau kebiasaan pelaksana inovasi yaitu Pemerintah Kota Surabaya dalam memberikan layanan yang baik kepada masyarakat yang menerimanya. Hal ini tidaklah lepas dari peran pemimpin dan anggota yang selalu memberikan dukungan terhadap setiap kebijakan untuk menumbuhkan budaya inovasi. Walikota Surabaya, Bapak Ery Cahyadi S.T., M.T., telah berhasil mengimplementasikan inovasi layanan pengajuan administrasi kependudukan yang memberikan manfaat positif bagi masyarakat, karena mereka merasakan kemudahan dalam proses pengajuan dokumen kependudukan. Salah satu inovasi yang telah diwujudkan adalah layanan Sayang Warga di Balai RW.

Bapak Ery Cahyadi merupakan seorang pemimpin yang selalu mendukung pengembangan inovasi di lingkungan

organisasinya. Bentuk dukungan dari pimpinan diwujudkan dengan memberikan 1 set komputer dan printer itu di drop di masing-masing Balai RW juga termasuk wifi yang bersumber dari dana APBD. Pemerintah Kota (Pemkot) Surabaya melakukan perbaikan atau revitalisasi Balai RW sebagai pusat layanan warga. Hingga saat ini, sebanyak 1.159 Balai RW telah berhasil direnovasi, baik yang dibiayai oleh Dana Kelurahan (Dakel) maupun oleh Dana Perimbangan Keuangan Pemerintah Pusat (DPRKPP). Renovasi ini diresmikan secara serentak pada tanggal 16 Agustus 2023 oleh Bapak Wali Kota Surabaya. Perbaikan Balai RW ini bertujuan untuk menjadi pusat kegiatan dan pergerakan masyarakat, bukan hanya sekadar tempat rapat. Hal ini menandakan upaya untuk memakmurkan Balai RW, sehingga menjadi lebih fungsional dan relevan dengan kebutuhan masyarakat di sekitarnya. Mulai tahun ini 2024 Pemerintah Kota Surabaya memberikan anggaran untuk biaya operasional seperti listrik dan air. Tiap Balai RW diberikan anggaran Rp 300.000.



**Gambar 1. 7 Pamflet Penghargaan Kota Surabaya**

Sumber : Dinas Kominfo Provinsi Jawa Timur

Pemerintah Kota Surabaya telah menerima penghargaan dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) dengan nama "Anugerah Innovative Government Award (IGA) Tahun 2023" atas berbagai inovasi yang dibuat oleh pemerintah kota. Penghargaan ini diserahkan langsung oleh Kemendagri dalam acara yang diadakan di Jakarta Pusat. IGA 2023 diberikan kepada pemerintah daerah yang inovatif dalam pelayanan publik. Pemkot Surabaya menerima penghargaan sebagai "Kota Sangat Inovatif".

Indikator budaya inovasi selain memuat

adanya dukungan dari pimpinan, juga memuat hal lagi bagi keberhasilan budaya inovasi yaitu tingkah laku dari para pegawai organisasi ketika berhadapan dengan suatu permasalahan. Permasalahan yang biasa dihadapi oleh petugas dalam memberikan pelayanan di Balai RW adalah masalah komplain dan keluhan dari masyarakat terkait pengajuan. Petugas diharapkan memiliki pemahaman yang mendalam terhadap masalah yang dihadapi oleh masyarakat, baik dalam memberikan solusi maupun tetap menjaga sikap profesionalitas agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar. Jika petugas di Balai RW tidak dapat memberikan solusi yang memadai, langkah selanjutnya adalah menghubungi petugas di kelurahan untuk menyelesaikan masalah tersebut. Karena memang di Balai RW lebih berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan saja. Apabila tidak mampu memberikan solusi petugas berkoordinasi dengan pihak terkait yang ada di kelurahan. Jika masalahnya menyangkut pemerintahan bisa menghubungi kasipem di kelurahan, jika menyangkut masalah kesra contohnya nikah bisa menghubungi kasi kesra yang ada di kelurahan.

Inovasi Pelayanan Sayang Warga adalah suatu inovasi yang bertujuan untuk menciptakan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pengajuan dokumen administrasi kependudukan secara lebih efisien dan efektif. Dalam upaya mewujudkannya, Pemerintah Kota Surabaya menyediakan prosedur pelayanan yang lebih mudah dalam pengajuan adminduk di Balai RW. Pertama, pemohon hanya perlu datang ke Balai RW dengan membawa persyaratan yang diperlukan. Kedua, petugas akan mengajukan permohonan melalui *web KNG (Klampid New Generation)*. Ketiga, petugas mencetak e-Kitir sebagai bukti permohonan dan memberikan kepada pemohon. Kelima, pemohon mengambil dokumen yang selesai cukup dengan membawa e-Kitir. Salah satu masyarakat memberikan pengakuan berdasarkan pengalamannya mengurus di Balai RW yaitu merasa diringankan karena tidak perlu jauh-jauh ke kelurahan.

d. *Capabilities and Tools* (Kemampuan dan Alat)

Kemampuan dan peralatan adalah faktor kunci dalam pelaksanaan inovasi layanan publik. Kemampuan dan alat berkaitan dengan

kemampuan para petugas dalam mengajukan permohonan yang disediakan serta mampu mengoperasikan alat-alat yang ada dan juga ketersediaan sarana atau alat yang dapat mendukung dalam proses berjalannya pelayanan Sayang Warga. Berikut ini adalah penjelasan dari Bapak Hery Poerboyo selaku petugas pelayanan Sayang Warga di Balai RW 3 :

“Ya sebagai petugas harus mampu semua, intinya bukan hanya adminduk saja banyak hal lain juga yang harus saya kuasai. Contohnya jika ada yang bertanya mengenai BPJS, kalo memang saya tidak bisa membantu menyelesaikan permasalahan warga setidaknya saya bisa memberikan arahan mengenai apa yang selanjutnya harus dilakukan”

Teknologi atau alat-alat yang diperlukan untuk menunjang proses berjalannya pelayanan Sayang Warga seperti komputer, printer, dan juga internet. Seperti yang disampaikan oleh Bapak Kartiko Adi Nugroho selaku Kepala Sub Bagian Administrasi Pemerintahan dan Otonomi Daerah Bagian Pemerintahan dan Kesejahteraan Rakyat Kota Surabaya mengatakan sebagai berikut:

“Alat-alatnya ya seperti komputer, kemudian printer yang digunakan untuk mencetak bukti permohonan. Selain itu wifi juga sangat diperlukan. Itu aja sih alat yang digunakan untuk keperluan pelayanan Sayang warga di Balai RW”



**Gambar 1. 8 Komputer dan Printer**

Sumber : Dokumentasi Peneliti

(2024)

Tempat atau lokasi yang dipakai untuk pelayanan Sayang Warga juga sudah cukup baik dan memadai, namun terdapat fasilitas yang kurang nyaman pada saat melakukan

pelayanan di Balai RW. Hal itu sesuai pernyataan dari Ibu Mamik Da'wati selaku petugas pelayanan Sayang Warga di Balai RW 2 sebagai berikut :

“Alat-alatnya seperti komputer dan printer memang sudah memadai, namun fasilitas lain saya kurang merasa nyaman seperti kamar mandinya kurang bersih, tidak ada musholla jadi kalau saya mau sholat harus ke masjid dulu terus suhu ruangnya panas karena memang tidak ada AC”  
(Wawancara pada 8 Maret 2024)

Selain mampu mengoperasikan alat-alat yang ada, petugas juga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang datang. Ibu Luluk Wahyuningsih selaku warga Kelurahan Jajartunggal yang menggunakan pelayanan Sayang Warga mengatakan sebagai berikut :

“Petugasnya melayani dengan baik seperti biasanya terus juga sopan dan informatif. Kalau saya bertanya ya orangnya jawab dengan ramah. Lalu ketika menyampaikan informasi juga jelas. Kemudian saya juga dibantu mengisi blangko karena penglihatan saya kurang jelas jadi saya tinggal tanda tangan diatas materai. Jadi mudah saya pahami dan saya sangat terbantu”  
(Wawancara pada 8 Maret 2024).

e. *Objective, Outcome, Drives, and Obstacles*  
(Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan)

Inovasi pelayanan Sayang Warga memiliki tujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan, serta mempermudah warga mengurus dokumen adminduk yang dulunya masih banyak warga yang beranggapan jauh kalau ke kelurahan maka dengan adanya inovasi pelayanan Sayang Warga kesulitan itu tidak ada lagi karena kedekatan lokasi Balai RW dengan rumah. Selain itu, kehadiran pelayanan Sayang Warga membantu warga yang setiap pagi pergi bekerja dapat mengurus administrasi kependudukan pada hari Selasa malam mulai pukul 18.00-20.00 di Balai RW.

Terjadi peningkatan pengajuan dokumen administrasi kependudukan setelah dijalkannya pelayanan Sayang Warga di Balai RW. Januari 2023-Maret 2023 pengajuan

KTP-el sebanyak 206 mengalami peningkatan pada Januari 2024-Maret 2024 mencapai 243 pengajuan. Januari 2023-Maret 2023 pengajuan KIA sebanyak 18 mengalami peningkatan pada Januari 2024-Maret 2024 mencapai 36 pengajuan. Januari 2023-Maret 2023 pengajuan akta kelahiran sebanyak 15 mengalami peningkatan pada Januari 2024-Maret 2024 mencapai 59 pengajuan. Januari 2023-Maret 2023 pengajuan akta kematian sebanyak 14 mengalami peningkatan pada Januari 2024-Maret 2024 mencapai 15 pengajuan. Januari 2023-Maret 2023 pengajuan Kartu Keluarga sebanyak 90 mengalami peningkatan pada Januari 2024-Maret 2024 mencapai 117 pengajuan. Peningkatan pengajuan adminduk didorong oleh faktor kemudahan serta kesederhanaan SOP, selain itu didorong oleh faktor lokasi yang lebih dekat dengan rumah.

Banyaknya keluhan dari masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan. Untuk itu pemerintah Kota Surabaya berusaha membuat inovasi-inovasi yang dapat memberikan solusi atas permasalahan warga. Keluhan masyarakat terkait jam kerja kelurahan karena banyak warga ayang setiap harinya pergi bekerja dan di jam pulang kelurahan sudah tutup sedangkan aturan baru pengurusan adminduk tidak dapat diwakilkan untuk menghindari adanya calo. Karena permasalahan tersebut akhirnya mendorong Pemerintah Kota Surabaya menciptakan inovasi layanan Sayang Warga di Balai RW mulai hari Senin-Jum'at pukul 08.00-14.00 WIB dan hari Selasa malam pukul 18.00-20.00 WIB. Masyarakat memberikan respon yang positif terhadap adanya pelayanan Sayang Warga di Balai RW karena hal itu mampu membuat mereka merasa terbantu.

Selama pelaksanaan pelayanan Sayang Warga belum ditemukan hambatan atau kesulitan yang signifikan. Hanya saja di RW 5 kebanyakan tiap harinya sepi pemohon kadang pernah tidak ada sama sekali karena wilayahnya di tengah perumahan elit mayoritas warganya pekerja dan tidak berada di rumah. Ketika ada warga hendak pengajuan KTP tidak bisa diselesaikan di Balai RW karena petugas IKD ada di kelurahan sedangkan aturannya sekarang permohonan KTP diwajibkan mempunyai IKD. Kendala yang lain ketika warga mengajukan pindah datang perlu survei

langsung kerumahnya sedangkan petugas di Balai RW hanya satu kalau ditutup untuk survei takutnya ada warga yang datang kalau nggak ditutup ya takut hilang. Selain itu mengenai jam pelayanan Sayang Warga terkadang tidak tepat waktu karena Balai RW bukan hanya untuk pelayanan adminduk tapi juga banyak kegiatan lain seperti posyandu. Petugas pelayanan Sayang Warga di Balai RW 2 juga memberi pernyataan sebagai berikut :

“Kalau hambatannya itu ya waktu ada yang mau mengurus KTP mbak, sekarang kan aturannya harus punya IKD dulu jadi warga yang belum punya IKD harus ke kelurahan tidak bisa diselesaikan di Balai RW karena petugas IKD nya ada di kelurahan. Jadi kasihan warga mbak harus bolak-balik, kecuali kalau sudah punya IKD bisa di proses di Balai RW.”  
(Wawancara pada 4 Maret 2024).

f. *Collecting Innovation Data for Single Innovations* (Mengumpulkan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal)

Indikator ini, menjelaskan upaya sosialisasi untuk memastikan distribusi informasi yang adil, pengumpulan data, serta kolaborasi dengan pihak lain. Pemerintah Kota Surabaya telah melaksanakan sosialisasi untuk mengenalkan inovasi pelayanan Sayang Warga kepada masyarakat melalui berbagai saluran, termasuk situs web dan media sosial seperti Instagram dan Jawa Pos. Selain itu, pelayanan Sayang Warga juga dipromosikan melalui pemasangan pamflet di Balai RW, yang merupakan tempat yang sering dikunjungi oleh banyak orang seperti posyandu, kegiatan PKK dan sebagainya. Dari pihak kelurahan sendiri memperkenalkan pelayanan Sayang Warga dengan cara bekerja sama dengan kepala RW. Kepala RW akan menginformasikan melalui grup WhatsApp jika ada pelayanan adminduk di Balai RW namun sosialisasi ini kurang efektif karena tidak semua warga mempunyai *handphone*.



**Gambar 1. 9 Pamflet Pelayanan Adminduk di Balai RW**

Sumber : Dokumentasi Peneliti (2024)

Ibu Suhartiningsih selaku warga Kelurahan Jajartunggal memberikan tanggapan sebagai berikut :

“Saya tau pelayanan Sayang Warga di Balai RW ini sih waktu saya mau mengambil KTP di kelurahan setiba saya di kelurahan saya dikasih tau pegawai yang ada di pelayanan kalau KTP saya ada di Balai RW karena setiap hari Senin-Jum`at ada pelayanan di Balai RW. Saya langsung meluncur ke Balai RW dan mengambil KTP saya, semenjak saat itu saya kalau mau mengurus apapun mengenai adminduk saya ke Balai RW aja tanpa ke kelurahan lagi”  
(Wawancara pada 8 Maret 2023).

Pemerintah Kota Surabaya berkolaborasi dengan Camat, Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, dan ASN Disdukcapil. Mereka mengundang para Kepala Seksi Pemerintahan dan ASN Disdukcapil yang bertugas di kelurahan untuk mendapatkan pengarahannya tentang pelayanan administrasi kependudukan di Balai RW. Pengarahan ini diberikan secara hybrid, dengan Sekretaris Daerah Pemkot Surabaya dan jajaran asisten, bersama dengan Kepala Dinas Dukcapil Surabaya, memberikan pengarahannya secara *online*. Sekda Pemkot Surabaya juga memantau dan memberikan arahan kepada petugas kelurahan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan dari hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan bahwa hadirnya Inovasi Pelayanan Sayang Warga sebagai upaya peningkatan kesadaran administrasi kependudukan secara umum, proses telah berjalan dengan baik, meskipun belum mencapai tingkat optimal.

Penelitian ini menggunakan kerangka teori tentang faktor keberhasilan inovasi yang dikemukakan oleh Bugge dkk. (2018) yang mencakup enam indikator kunci.

Indikator *Governance And Innovation* (Tata Kelola Dan Inovasi), dari segi tata kelola inovasi, terdapat regulasi yang sesuai terkait dengan layanan Sayang Warga. Pemerintah Kota Surabaya mendasarkan sistem regulasinya pada hukum umum, khususnya Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Administrasi Kependudukan, serta Peraturan Walikota Surabaya Nomor 10 Tahun 2022 mengenai Tata Cara Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Secara khusus, tidak ada kebijakan atau Prosedur Operasional Standar (SOP) yang spesifik terkait dengan layanan Sayang Warga. Dalam hal ini, masyarakat atau pemohon hanya perlu mengunjungi Balai RW dengan membawa persyaratan yang sesuai dengan jenis permohonan yang ingin diajukan.

Indikator *Sources Of Ideas For Innovation* (Sumber Ide-Ide Inovasi), sumber ide dari adanya inovasi pelayanan Sayang Warga berasal dari internal organisasi yaitu lahir atas prakarsa Bapak Walikota Surabaya Bapak Ery Cahyadi S.T, M.T beliau ingin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat diantaranya membantu warga agar tidak mengeluarkan biaya transportasi. Selain itu karena mayoritas warga surabaya bekerja pada siang hari jadi bisa mengurus permohonan adminduk di malam hari melalui pelayanan malam di Balai RW hari selasa pukul 18.00-20.00 WIB.

Indikator *Innovation Culture* (Budaya Inovasi), dalam penerapan budaya organisasi, pelayanan Sayang Warga sebagai bukti bahwa Pemerintah Kota Surabaya selalu aktif dalam mendorong inovasi untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti yang terbukti dengan Pemerintah Kota Surabaya meraih penghargaan dari Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri) berupa 'Anugerah Innovative Government Award (IGA) Tahun 2023'. Penghargaan tersebut menempatkan Kota Surabaya dalam kategori 'Kota Sangat Inovatif'. Keberhasilan ini tidak hanya berkat kemampuan para pegawai dalam menangani setiap masalah dengan cermat, tetapi juga karena prosedur inovatif pelayanan Sayang Warga yang sederhana dan mudah dipahami.

Indikator *Capabilities and Tools* (Kemampuan Dan Alat), kemampuan dalam mengajukan pengajuan dokumen administrasi kependudukan petugas sudah dibekali kompetensi dan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang

terbaik, selain itu alat untuk mendukung keberhasilan pelayanan Sayang Warga di Balai RW sudah lengkap dan memadai terdapat seperangkat komputer dan printer di setiap Balai RW, hanya saja perlu fasilitas tambahan seperti kamar mandi, musholla, dan AC agar petugas lebih nyaman.

Indikator *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (Tujuan, hasil, pendorong, dan hambatan), Inovasi pelayanan Sayang Warga bertujuan untuk memudahkan semua warga dalam mengurus administrasi kependudukan tanpa memerlukan usaha atau waktu tambahan, karena pelayanan tersebut semakin dekat dengan tempat tinggal mereka. Tujuan lainnya adalah untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya administrasi kependudukan. Meskipun pelaksanaan pelayanan Sayang Warga di Balai RW telah menunjukkan hasil yang positif, masih ada ruang untuk perbaikan agar mencapai hasil yang optimal. Salah satu hambatan yang dihadapi adalah kurangnya SDM yang diperlukan agar pelayanan dapat berjalan dengan efektif. Selain itu, sosialisasi tentang program ini juga perlu ditingkatkan untuk memastikan pemahaman dan partisipasi masyarakat yang lebih baik.

Indikator *Collecting Innovation Data For Single Innovations* (Mengumpulkan Data Untuk Informasi Tunggal), Pemerintah Kota Surabaya bekerja sama dengan dengan Camat, Lurah, Kepala Seksi Pemerintahan, serta ASN Dispendukcapil Kota Surabaya. Sosialisasi dilakukan melalui sosial media dan dan branding pamflet pelayanan yang diletakkan di dinding halaman Balai RW. Dari situasi yang diamati langsung, terlihat bahwa pelayanan Sayang Warga kurang diminati. Ini mengindikasikan bahwa masih banyak masyarakat yang belum menyadarinya. Harapannya, Pemerintah Kota Surabaya dapat meningkatkan upaya sosialisasi untuk meningkatkan pemahaman dan minat masyarakat terhadap program tersebut.

#### **Saran**

Adapun saran yang dapat peneliti berikan untuk meningkatkan pelayanan inovasi pelayanan Sayang Warga sebagai upaya peningkatan kesadaran administrasi kependudukan, yaitu:

1. Diperlukan upaya sosialisasi yang menyeluruh kepada setiap warga agar inovasi pelayanan Sayang Warga di Balai RW dapat dikenal oleh seluruh masyarakat. Selama ini, penyebaran informasi belum merata dan hanya terbatas pada platform sosial media seperti Instagram dan WhatsApp, yang mana banyak masyarakat

tidak aktif di platform tersebut. Bahkan jika menggunakan sosial media, perlu dilakukan secara teratur dan konsisten dua atau tiga kali dalam seminggu agar informasinya tidak surut. Serta menambah media publikasi melalui TikTok dengan mengunggah konten pelayanan di Balai RW yang dapat menjangkau berbagai kalangan.

2. Perlu menambahkan fasilitas di Balai RW seperti musholla, kamar mandi dan AC agar petugas dan pemohon merasa lebih nyaman dan tidak perlu menutup pelayanan Balai RW jika sedang sholat dan istirahat.
3. Perlu ada tambahan Sumber Daya Manusia (SDM) di Balai RW lebih dari 1 petugas kisaran 2-3 petugas tiap Balai RW agar pelayanan dapat berjalan dengan baik. Selain itu agar lebih aman dari bahaya ketika petugas sedang keluar untuk survei warga yang pindah datang.
4. Diperlukan solusi bagi RW yang tidak mempunyai Balai RW agar pelayanan Sayang Warga tetap bisa berjalan, pelayanan dapat dilakukan di rumah ketua RW.
5. Perlu ada pelayanan jemput bola apabila pelayanan Sayang Warga di Balai RW sedang sepi pemohon. Pelayanan jemput bola dilakukan dengan mendatangi masyarakat yang belum patuh adminduk seperti KK belum barcode, belum memiliki KIA, akta Kelahiran, akta Kematian, dan perubahan biodata. Pelayanan ini diperlukan agar pekerjaan menjadi lebih efisien.

#### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang mendalam kepada seluruh pihak yang terlibat dalam pengerjaan penelitian ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik:

1. Tuhan Yang Maha Esa
2. Trena Aktiva Oktariyanda, S.Ap., M.AP selaku dosen pembimbing skripsi saya yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan dukungan agar skripsi ini terselesaikan dengan baik.
3. Dra Meirinawati, M.AP selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingannya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
4. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen penguji yang telah memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik

5. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses penelitian ini.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57-67.
- Detikjatim. 2023. "Pemkot Surabaya Terima 187 Aduan *Hotline*, Ada Praktik Pungli-Penipuan". Detikjatim.com <https://www.detik.com/jatim/berita/d-6499332/pemkot-surabaya-terima-187-aduan-hotline-ada-praktik-pungli-penipuan> (diakses 4 september 2023)
- Eldo, D. H. A. P., & Mutiarin, D. (2019). Analisis Best Practice Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi Pelayanan "Kumis MbahTejo" di Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta). *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 1(2), 156. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v1i2.16753>
- Febrianti & Fanida. (2019). INOVASI PELAYANAN PAJAK DAERAH MELALUI APLIKASI SISTEM INFORMASI DAN PELAYANAN PAJAK DAERAH TERPADU BERBASIS NIK ( SIPANDAUNIK ) Sintya Dea Febrianti Eva Hany Fanida. *Publika*, 106. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/45985%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/45985/3887>
- Fitri, S. A., & Pradana, G. W. (2022). Inovasi Pelayanan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan). *Publika*, 835-850.
- Haqie, Z. A., Nadiyah, R. E., & Ariyani, O. P. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 5(1), 23. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v5n1.p23-30>
- Jong, De & Kemp, R. 2003. "Determinants of Co-workers's Innovative Behaviour: An Investigation into Knowledge Intensive Service". *International Journal of Innovation Management*. 7 (2) (Juni 2003).
- Kartika, D. F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui aplikasi poedak (pelayanan online pendaftaran adminisitrasi kependudukan) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten gresik. *Publika*, 245-260.

- Krisna Syarif Hidayatulloh, M. R. B. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (Klampid New Generation) di Kota Surabaya. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(2), 733–740.
- Kompas.com. 2022. “Camat dan Lurah Surabaya Buka Layanan Sayang Warga di Balai RW, Ini Jadwalnya”. Surabaya.kompas.com. <https://surabaya.kompas.com/read/2022/09/02/063233978/camat-dan-lurah-surabaya-buka-layanan-sayang-warga-di-balai-rw-ini> (diakses 4 september 2023).
- Lexy. J. Moleong. (2000). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya
- Nugraha, F. B., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan “Si Cantik” (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, Ke Rumah) Di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 269–284. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p269-284>
- Oktariyanda, T dan Meirinawati. 2018. *Pelayanan Publik*. Surabaya : Unesa University Press
- Putri, R. I. E., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi Program Si Nduk (Sistem Informasi Online Dokumen Kependudukan) pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bojonegoro. *Publika*, 587-600.
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Sari, N. R., & Oktariyanda, T. A. (2023). ... Thru Dalam Pembayaran Pajak Daerah Oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo (Studi Pada Mal Pelayanan Publik .... *Publika*, 1995–2007. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/51543%0Ahttps://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/download/51543/42120>
- Sharon, G., & Hutama, B. A. (2019). Tanggung Jawab Ganti Rugi Terhadap Tindakan Maladministrasi Yang Dilakukan Oleh Penyelenggara Negara. *Binamulia Hukum*, 8(2), 203–216. <https://doi.org/10.37893/jbh.v8i2.83>
- SUBHAN, S. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

