

Inovasi Pelayanan Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman Sidoarjo

Firdausi Hardinata Syahputra¹⁾, Widyawati²⁾

¹⁾²⁾Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: firdausi.syahputra08@gmail.com

ABSTRAK

Seiring berjalannya waktu kebutuhan Masyarakat juga semakin meningkat salah satunya yaitu kebutuhan terhadap pelayanan administrasi. Banyak Masyarakat yang bekerja dipagi hari mempunyai kendala terkait administrasi kependudukan Dimana mereka tidak bisa mengurus hal tersebut dikarenakan sedang bekerja, dan biasanya jam operasional serta jadwal pelayanan tidak sesuai dengan jam kerja. Kecamatan Taman telah meluncurkan sebuah inovasi dalam optimalisasi pelayanan administrasi melalui Program SIMMAMAH. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana inovasi pelayanan publik program SIMMAMAH dapat diterima masyarakat Taman. Penelitian ini berfokus pada atribut lima inovasi pelayanan Rogers, dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data sendiri menggunakan Teknik wawancara, observasi untuk memperoleh data kualitatif, dan Teknik pengambilan dokumentasi yang digunakan untuk memperoleh gambaran secara langsung yang ada dilapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari(SIMMAMAH) berdasarkan lima atribut yang merupakan karakteristik paling penting dari inovasi dalam menjelaskan tingkat adopsi. Adapun kelima atribut tersebut yaitu: relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability yang sudah dijalankan dengan baik oleh Kecamatan Taman melalui program SIMMAMAH.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Program SIMMAMAH

Abstract

Over time, community needs are also increasing, one of which is the need for administrative services. Many people who work during the day have problems related to population administration where they cannot take care of it because they are working, and usually the operating hours and service schedules are not in accordance with working hours. Taman Subdistrict has launched an innovation in optimizing administrative services through the SIMMAMAH Program. The purpose of this study was to determine and analyze how the SIMMAMAH public service innovation program can be accepted by the Taman community. This research focuses on the five attributes of Rogers' service innovation, using a qualitative descriptive research method. The data collection technique itself uses interview techniques, observation to obtain qualitative data, and documentation retrieval techniques used to obtain a direct picture of the field. The results of the study show that the Ready to Serve the community at Night (SIMMAMAH) service innovation program is based on five attributes which are the most important characteristics of innovation in explaining the level of adoption. The five attributes are: relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability which have been well implemented by the Taman Subdistrict through the SIMMAMAH program.

Keywords: Public Service, Service Inovation, SIMMAMAH Program

A. LATAR BELAKANG

Pemerintahan dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan

publik. Pemerintahan juga berkedudukan sebagai organ yang mengorganisir terselenggaranya pelayanan publik.

Pengorganisasian pelayanan publik diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan di berbagai bidang kehidupan. Pelayanan publik menurut UU No.25 Tahun 2009 pasal 1 ayat 1 diartikan sebagai rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang/jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan. Diterbitkannya undang-undang pelayanan publik bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dengan penyelenggara pelayanan. Kepastian hukum dapat mewujudkan batasan serta hubungan yang jelas mengenai hak dan kewajiban seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan persepsi pengguna jasa dari realitas pemberian pelayanan. Kualitas pelayanan dapat diukur melalui daya tanggap, ketepatan waktu, kemampuan dan sarana prasarana. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik apabila harapan pengguna jasa terpenuhi. Sebaliknya, kualitas pelayanan buruk ketika harapan pengguna jasa tidak terpenuhi dengan baik. Pelayanan yang dilakukan secara langsung sudah dapat dinilai oleh masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan bersifat baik dan memuaskan, maka penilaian terhadap kinerja pelayanan adalah menjadi lebih baik (Hayat, 2017:174). Rendahnya kualitas pelayanan publik yang terjadi akhir-akhir ini merupakan salah satu sorotan yang diarahkan pada pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun hingga saat ini pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat, terkadang masih sulit untuk dapat diakses langsung oleh masyarakat dan prosedur yang terkadang berbelit-belit dan sering menyulitkan masyarakat ketika harus mengurus surat atau izin tertentu, biaya yang tidak jelas serta terjadinya pungutan liar (pungli), saat ini menjadi cerminan rendahnya kualitas pelayanan di Indonesia (Ambia, 2018:215).

Pelayanan publik adalah pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan

kewajiban dan hak masing-masing pihak. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai proses kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu. Pelayanan publik memiliki beberapa asas-asas kepentingan umum, termasuk ketepatan waktu, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, kecepatan kemudahan, dan keterjangkauan. Pelayanan publik dikelola oleh pemerintah, instansi publik, BUMN, BUMD, BHMN, dan swasta, yang disusun menurut standar pelayanan yang telah ditetapkan. Standar pelayanan ini berisi komponen-komponen yang harus dipenuhi, seperti dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, dan lain-lain. Pelayanan publik saat ini menjadi tolok ukur kinerja pemerintah terhadap pelayanan yang diterima dimana kinerja pemerintah dapat dinilai secara langsung oleh masyarakat. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN RB) menerapkan kebijakan bahwa sejak tahun 2014 merupakan tahun inovasi pelayanan publik. Seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah, dapat menciptakan suatu inovasi yang dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada Masyarakat.

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 dalam pelayanan publik adalah untuk menciptakan perbaikan berkelanjutan yang dapat meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas layanan yang diberikan kepada Masyarakat yang tentunya berguna untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, 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 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.

Seiring berjalannya waktu kebutuhan Masyarakat juga semakin meningkat salah satunya yaitu kebutuhan terhadap pelayanan administrasi. Banyak Masyarakat yang bekerja dipagi hari mempunyai kendala terkait administrasi kependudukan Dimana mereka tidak bisa mengurus hal tersebut dikarenakan sedang bekerja, dan biasanya jam operasional serta jadwal pelayanan tidak sesuai dengan jam kerja. Kecamatan Taman telah meluncurkan sebuah inovasi dalam optimalisasi pelayanan administrasi melalui Program SIMMAMAH. SIMMAMAH kepanjangan dari Siap Melayani Masyarakat Malam Hari, merupakan program yang diciptakan sebagai solusi terhadap fenomena yang sedang terjadi di Kecamatan Taman untuk mengatasi kesulitan kepengurusan administrasi kependudukan pada saat jam kerja, Program ini melayani beberapa pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya seperti E-KTP, KIA (Kartu Identitas Anak), kartu keluarga, surat pindah (antar desa/kelurahan dan kecamatan). sebelum inovasi ini diterapkan, masyarakat memiliki beberapa keluhan 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 bahwa para buruh 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, kendala selanjutnya yaitu dikarenakan masyarakat tidak paham jika mengurus administrasi kependudukan secara online, sehingga pada program SIMMAMAH dilakukan dengan sistem tatap muka. Maka dari itu kecamatan taman telah menetapkan kebijakan pelayanan pada malam hari untuk masyarakat yang tidak bisa menyempatkan waktunya dalam

mengurus administrasi kependudukan. Sekarang setelah mereka pulang bekerja yakni sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan mulai pukul 19:00 sampai dengan 21:00 pada hari senin dan rabu diminggu pertama.

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 Taman hasil program ini tetap dijalankan hingga saat ini. Dan pada akhirnya Masyarakat dapat mengatasi permasalahan terkait administrasi kependudukan, maka dari itu peneliti tertarik untuk mengangkat judul “Inovasi Pelayanan Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman Sidoarjo.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pengertian Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3).

Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk

barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dandilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangkapelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundangundangan.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah.

2. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/

pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/ atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan public yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah. Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- 1) Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah,
- 2) Penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan,
- 3) Kepuasan yang diberikan dan/atauditerima oleh penerima layanan (pelanggan).

Dengan demikian, pemerintah daerah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai regulator/pembuat peraturan (rule government/peraturan pemerintah) harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat Untuk terwujudnya good governance, dalam menjalankan pelayanan publik, pemerintah daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip-prinsip kesetaraan, transparansi, akuntabilitas dan keadilan.

3. Standar Pelayanan Publik

Setiap Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses

pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perludisusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen Dalam Sinambela (2010, hal : 6), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

- 1) Transparan, Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) Partisipatif, Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan Hak Pelayanan, yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari

aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.

- 6) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

4. Pengertian Inovasi Pelayanan

Kata inovasi berasal dari bahasa latin yaitu *innovare* yang berarti perubahan baru. Menurut Rogers (2003:12), menjelaskan bahwa “*an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*”. Dalam hal ini inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau ojek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Koch (2005) dalam Sangkala (2013: 26) mengatakan bahwa inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetisi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan.

Albury (2003) dalam Suwarno (2008: 10) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat.

Adapun pemikir lain yang mencoba memberikan limitasi dalam memahami inovasi adalah Schumpeter dalam Halvorsen (2005: 2) yang membatasi pengertian inovasi yaitu “*restricted themselves to novel products and processes finding a commercial application in the private sector*”. Dalam pembatasan ini Schumpeter menekankan 2 (dua) hal penting dari inovasi, yaitu: 1. Sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk. Dengan kata lain inovasi hanya berhubungan dengan produk-produk yang bersifat baru. 2. Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial di sektor bisnis.

Pengertian inovasi dalam Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 adalah proses

kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Pada konteks tatanan pemerintah daerah, pengertian inovasi tertuang dalam UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pada Bab XXI Pasal 386, dijelaskan bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan urusan pemerintah daerah. Pembaharuan ini dimaksudkan sebagai bentuk peningkatan kinerja tata kelola pemerintah daerah, dalam hal penyelenggaraan pemerintahan daerah serta pemberian pelayanan publik yang lebih baik. Proses inovasi dapat terjadi di seluruh kalangan organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi bisnis.

Adanya inovasi di sebuah organisasi maupun perusahaan merupakan sesuatu yang sangat penting dan merupakan bagian integral bagi organisasi itu sendiri (Noor 2013 dalam Ulum, 2018:56).

Inovasi dibutuhkan bukan hanya sebagai penggerak keberlangsungan organisasi yang bersangkutan, yang berbentuk kemampuan dalam berkompetisi dengan organisasi lain, misalnya melalui daya saing. Tetapi juga sebagai pemicu timbulnya kreativitas pada seluruh elemen organisasi tersebut.

Berdasarkan pada penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu hal yang dilakukan sebagai upaya menuju perubahan dalam memperbaiki sistem, cara, maupun praktik yang telah ada sebelumnya. Dimana inovasi ini tidak dituntut harus baru tetapi harus memiliki konsep yang jelas dan asli, serta terdapat keunikan atau ciri khas daripada yang lain atau yang sebelumnya.

Inovasi pelayanan merupakan salah satu tema sentral dalam disiplin administrasi publik. Menurut Everett M. Rogers inovasi merupakan sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau unit adopsi lainnya (Rogers, 1995). Dalam praktiknya,

inovasi merupakan salah satu upaya pemerintah dalam mendukung tercapainya visi reformasi birokrasi.

Hal ini berangkat dari realitas bahwa sebagian besar layanan publik masih belum memenuhi ekspektasi masyarakat (Meyliano, 2015) dan masih kentalnya kultur birokrasi yang lamban dalam memberikan pelayanan (Kabullah, 2018).

Inovasi menjadi salah satu solusi dalam mewujudkan pelayanan pemerintahan yang baik. Inovasi merupakan suatu proses dan/atau hasil pengembangan dan pemanfaatan suatu produk atau sumber daya yang telah ada sebelumnya, sehingga memiliki nilai yang lebih berarti guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas (Yanuar, 2019).

Inovasi merupakan salah satu aspek yang berpengaruh terhadap perkembangan suatu organisasi. Organisasi sektor publik baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta berusaha menciptakan inovasi guna menjawab tuntutan perkembangan zaman. Inovasi dalam pelayanan publik kini menjadi keharusan untuk menghadapi tantangan globalisasi dan digitalisasi yang terus berkembang. Sebagai penyelenggara utama layanan kepada masyarakat, pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk menyediakan layanan yang efisien, transparan, akuntabel, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Namun, berbagai kendala seperti birokrasi yang rumit, keterbatasan sumber daya, serta ketimpangan akses layanan masih sering menghambat upaya tersebut.

5. Jenis-jenis Inovasi Pelayanan

Baker (2002) dalam Sangkala (2013: 31) mengemukakan mengenai 3 tipe inovasi. Tiga-tipe tersebut kemudian ditambahkan oleh IdeA (2005) menjadi 5 tipe inovasi. Kelima tipe menurut Baker dan IdeA adalah inovasi yang terkait dengan :

- 1) Strategi/kebijakan misalnya misi, sasaran strategi dan pertimbangan baru;
- 2) Kebijakan dan bentuk organisasi layanan/produk, misalnya perubahan fitur dan desain dari pelayanan produk;
- 3) Penyampaian layanan, misalnya perubahan cara baru dalam penyampaian layanan atau berinteraksi dengan klien;
- 4) Proses, misalnya prosedur internal, kebijakan dan bentuk organisasi baru;
- 5) Sistem interaksi, misalnya cara baru atau perbaikannya yang berbasis pengetahuan dalam berinteraksi dengan aktor lain serta perubahan dalam cara menjalankan pemerintahan.

Halvorsen dkk (2005: 5) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik yaitu:

- 1) *Incremental innovation to radical innovation* (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan inkremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada)
- 2) *Top down innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarki, bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).
- 3) *Needs led innovations and efficiency-led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

6. Unsur-unsur Inovasi

Unsur-unsur inovasi menurut Suwarno (2008: 10-11), yaitu:

- 1) Pengetahuan baru Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan

baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.

- 2) Cara baru Inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
- 3) Objek baru Sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik (berwujud/tangible), maupun yang tidak berwujud (intangible).
- 4) Teknologi baru Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.
- 5) Penemuan baru Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

7. Atribut Inovasi

Rogers (2003:17-18) menjelaskan bahwa inovasi mempunyai lima atribut yang merupakan karakteristik paling penting dari inovasi dalam menjelaskan tingkat adopsi. Adapun kelima atribut tersebut yaitu:

- 1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Keuntungan relative adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Semakin besar keuntungan relative yang

dirasakan dari suatu inovasi, akan semakin cepat tingkat adopsinya.

- 2) *Compatibility* (Kesesuaian) Kesesuaian adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsian. Apabila suatu gagasan atau inovasi yang tidak sesuai dengan nilai dan norma suatu sistem sosial maka tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai.
- 3) *Complexity* (Kerumitan). Kerumitan adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar orang dan juga ada juga inovasi yang lebih rumit sehingga kurang dipahami. Maka dari itu, ide-ide baru yang lebih sederhana untuk dipahami diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang membutuhkan pengadopsian untuk mengembangkan keterampilan dan pemahaman baru.
- 4) *Triability* (Kemungkinan dicoba). Kemungkinan dicoba adalah sejauh mana inovasi dapat dicoba dengan dasar terbatas. Ide-ide baru yang dapat diuji cobakan secara bertahap pada umumnya akan lebih cepat diadopsi daripada inovasi-inovasi yang tidak terbagi. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
- 5) *Observability* (Kemudahan diamati). Kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Dimana semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi inovasi tersebut.

8. Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari

SIMMAMAH kepanjangan dari Siap Melayani Masyarakat Malam Hari, merupakan program yang diciptakan sebagai solusi terhadap fenomena yang sedang terjadi di Kecamatan Taman yaitu masyarakat yang kesulitan untuk mengurus administrasi kependudukan pada saat jam kerja, maka dari itu sekarang Solusi telah ditemukan yaitu dengan adanya pelayanan malam hari para warga yang tidak bisa menyempatkan waktunya untuk mengurus administrasi kependudukan sudah bisa melakukannya di malam hari setelah mereka pulang bekerja.

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. “Pada recana awal Kecamatan Taman ingin mencoba menerapkan inovasi Program Simmamah selama 2 minggu untuk sebagai percobaan, tetapi ternyata berbeda dengan yang diperkirakan dan alhasil banyak masyarakat yang antusias hingga memicu kedatangan wartawan untuk meliput Program Simmamah”. (Wawancara 26 Juni 2024).

Program ini berupa pelayanan administrasi kependudukan pada umumnya seperti E-KTP, KIA (Kartu Identitas Anak), layanan cetak dokumen kependudukan, aktivasi IKD, 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 21.00 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.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif ini memberikan gambaran secara nyata mengenai suatu kondisi tertentu dalam hubungan antara fenomena yang terjadi secara teratur dan aktual. Penelitian kualitatif dimaknai sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah (Sugiono, 2012:8). Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara terpirinci masalah yang terjadi. Sesuai dengan pendapat yang dikemukakan diatas, maka peneliti menyimpulkan bahwa penggunaan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif merupakan hal yang paling tepat digunakan untuk menjangkau permasalahan dalam mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan mealui program SIMMAMAH.

2. Fokus Penelitian

Salah satu faktor penting dalam suatu penelitian, dengan adanya fokus penelitian dapat menghindarkan dari data yang tidak relevan dengan permasalahan dan tujuan penelitian sehingga terdapat batasan-batasan dalam melakukan penelitian. Fokus penelitian ini adalah hal-hal yang dijadikan sebagai pusat penelitian, Rogers (2003:17-18) menjelaskan bahwa inovasi mempunyai lima atribut yang merupakan karakteristik paling penting dari inovasi dalam menjelaskan tingkat adopsi. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini sebagai berikut :

- 1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Keuntungan relatif adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang

- digantikannya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Semakin besar keuntungan relative yang dirasakan dari suatu inovasi, akan semakin cepat tingkat adopsinya.
- 2) *Compatibility* (Kesesuaian). Kesesuaian adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsian. Apabila suatu gagasan atau inovasi yang tidak sesuai dengan nilai dan norma suatu sistem sosial maka tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai.
 - 3) *Complexity* (Kerumitan). Kerumitan adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar orang dan juga ada juga inovasi yang lebih rumit sehingga kurang dipahami. Maka dari itu, ide-ide baru yang lebih sederhana untuk dipahami diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang membutuhkan pengadopsian untuk mengembangkan keterampilan dan pemahaman baru.
 - 4) *Triability* (Kemungkinan dicoba). Kemungkinan dicoba adalah sejauh mana inovasi dapat dicoba dengan dasar terbatas. Ide-ide baru yang dapat diuji cobakan secara bertahap pada umumnya akan lebih cepat diadopsi daripada inovasi-inovasi yang tidak terbagi. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
 - 5) *Observability* (Kemudahan diamati). Kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil suatu inovasi dapat dilihat

oleh orang lain. Dimana semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi inovasi tersebut.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini berada di Kelurahan Sukodono, Kelurahan Wage, dan Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur. Pemilihan lokasi didasarkan pada observasi awal dimana kepala camat kecamatan Taman Arie Prabowo, S.STP., M.PSDM mengusulkan tentang program baru yang diberi nama SIMMAMAH, yang dimana program ini dibuat untuk memberikan kemudahan bagi Masyarakat Kecamatan Taman yang ingin melakukan administrasi kependudukan tetapi tidak mempunyai waktu di pagi hari dikarenakan pekerjaan atau kesibukan lain.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

1. Inovasi Pelayanan Program SIMMAMAH Dalam Melakukan Pelayanan Kepada Masyarakat

Rogers (2003:17-18) menjelaskan bahwa inovasi mempunyai lima atribut yang merupakan karakteristik paling penting dari inovasi dalam menjelaskan tingkat adopsi. Adapun kelima atribut tersebut yaitu:

- a. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) Keuntungan relative adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Semakin besar keuntungan relative yang dirasakan dari suatu inovasi, akan semakin cepat tingkat adopsinya. Pada program SIMMAMAH kecamatan bekerja sama dengan kantor/kelurahan desa yang mana keuntungan relatif sejauh program inovasi ini berjalan yaitu, masyarakat menjadi sangat terbantu karena tidak perlu meminta izin perusahaan untuk

cuti mengurus administrasi kependudukan sehingga berdampak pada pemotongan gaji, selain itu masyarakat yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi *online* yang ada di *handphone* pun ikut terbantu karena jika tidak ada program ini masyarakat harus datang ke kantor Kecamatan yang bisa dibilang jaraknya lumayan jauh dengan rumah, warga juga bisa menghemat biaya pengeluaran bensin. Semenjak dibuatnya program inovasi ini tingkat kepuasan masyarakat meningkat karena program seperti ini masih jarang di realisasikan di daerah lain. Berdasarkan wawancara bersama dengan beberapa informan peneliti mendapati bahwa program ini memberikan banyak keuntungan bagi masyarakat yang tinggal di sekitar Kecamatan Taman, baik bagi para pekerja buruh dan non buruh, bagi para lansia, sampai dengan para pelajar.

b. *Compatibility* (Kesesuaian)

Kesesuaian adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsian. Apabila suatu gagasan atau inovasi yang tidak sesuai dengan nilai dan norma suatu sistem sosial maka tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai. Program SIMMAMAH sudah berjalan selama 2 tahun lebih dan sejauh ini program ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang bertempat tinggal di Kecamatan Taman yang mana mayoritas bekerja sebagai buruh pabrik. Dalam penerapannya program ini sudah memberikan pelayanan kepada banyak masyarakat Taman. Berdasarkan wawancara peneliti dengan beberapa informan peneliti mendapati bahwa program SIMMAMAH telah sesuai dengan

kebutuhan dan apa yang diharapkan oleh Masyarakat.

c. *Complexity* (Kerumitan). Kerumitan adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar orang dan juga ada juga inovasi yang lebih rumit sehingga kurang dipahami. Maka dari itu, ide-ide baru yang lebih sederhana untuk dipahami diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang membutuhkan pengadopsian untuk mengembangkan keterampilan dan pemahaman baru. Dalam pembuatan sebuah inovasi baru, program SIMMAMAH tidak memiliki kerumitan tertentu karena pada dasarnya program ini sama dengan pelayanan yang biasa kita terima di pagi hari saat ke Kantor Kecamatan, namun pada program ini pelayanan dilakukan pada saat malam hari ketika para pekerja sudah pulang dari pekerjaannya dan kemudian ingin mengurus administrasi kependudukan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan, peneliti mendapatkan bahwa program ini tidak terlalu rumit dan mudah dimengerti bagi kebanyakan masyarakat Taman.

d. *Triability* (Kemungkinan dicoba). Kemungkinan dicoba adalah sejauh mana inovasi dapat dicoba dengan dasar terbatas. Ide-ide baru baru yang dapat diuji cobakan secara bertahap pada umumnya akan lebih cepat diadopsi daripada inovasi-inovasi yang tidak terbagi. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Sebelum peluncuran program

SIMMAMAH telah melewati uji coba selama 2 minggu dengan mengajak masyarakat sekitar untuk berpartisipasi dalam peluncuran program tersebut. Semenjak saat itu Masyarakat jadi mengetahui tentang kehadiran program baru yang dibuat oleh Bapak Camat Taman dan banyak yang menggunakan layanan program SIMMAMAH ini mengingat kebanyakan masyarakat Taman bekerja sebagai buruh pabrik yang tidak memiliki banyak waktu libur kecuali sabtu dan minggu yang dimana kantor kecamatan juga tutup pada hari itu. Berdasarkan wawancara dengan beberapa informan peneliti mengetahui bahwa memang program ini meskipun sudah melewati masa uji coba masih memiliki banyak kekurangan, dalam hal itu petugas serta aparat Kecamatan Taman akan terus memberikan evaluasi terhadap program SIMMAMAH agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat.

- e. *Observability* (Kemudahan diamati), kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Dimana semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi inovasi tersebut. Untuk memaksimalkan program inovasi SIMMAMAH ini Camat Taman melakukan berbagai upaya untuk memperkenalkan inovasi ini kepada semua kalangan masyarakat mulai dari sosialisasi di kantor kelurahan/desa sekitar, sampai menggunakan media sosial sebagai sarana penyebaran informasi tentang program SIMMAMAH ini, agar dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang sedang dibutuhkan tanpa harus datang jauh-jauh ke Kantor Kecamatan dan bisa dilakukan pada malam hari. Program

SIMMAMAH ini sendiri dilaksanakan setiap hari senin dan rabu saja setiap minggunya pada jam 19.00 sampai dengan 21.00.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat

Faktor pendukung dan penghambat dari pelaksanaan inovasi program SIMMAMAH yaitu:

Faktor pendukung dari program SIMMAMAH ini adalah dengan diadakan pada malam hari, hal ini bisa menjadi faktor pendukung dikarenakan belum banyak instansi yang menerapkan hal seperti pelayanan pada malam hari. Program SIMMAMAH juga sudah menyediakan fasilitas yang cukup bagus untuk pelayanan malam hari sehingga warga yang datang merasa sangat dilayani dan senang.

Selain itu dikarenakan program ini dilaksanakan di kantor kelurahan desa, sehingga masyarakat dapat mengakses program ini dari dekat rumah dan tidak perlu jauh-jauh datang ke kantor kecamatan lagi.

Petugas yang bertugas memberikan pelayanan dengan ramah dan juga proses pelayanannya bisa dibilang lumayan cepat.

Sedangkan faktor penghambat dari adanya program ini adalah program SIMMAMAH ini masih belum merata penyebarannya sehingga belum bisa mencakup semua desa yang ada di Kecamatan Taman.

Adapun penghambat lain yaitu program SIMMAMAH ini masih jarang dilakukan dan informasi tentang jadwal pelaksanaannya masih kurang jelas.

Selain itu proses pelayanannya juga kurang konsisten terkadang cepat terkadang lambat bahkan sampai mengharuskan masyarakat menunggu sehari-hari untuk mendapatkan hasil dari pelayanan.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan temuan data lapangan yang telah disajikan, dianalisis, dan

dijelaskan sebelumnya terkait Inovasi Pelayanan Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman Sidoarjo, maka dapat diambil kesimpulan yaitu dengan adanya inovasi program SIMMAMAH ini mulai dari segi *relative advantage* (keuntungan relative), yang dimana program ini telah memberikan banyak manfaat bagi masyarakat sekitar Kecamatan Taman terutama bagi pekerja buruh pabrik yang tidak memiliki waktu pada jam kerja, dan beberapa masyarakat yang tidak mengerti bagaimana cara menggunakan aplikasi online untuk mengurus masalah terkait administrasi kependudukan.

Segi *compatibility* (kesesuaian), program SIMMAMAH dinilai sudah sesuai dengan kondisi yang dibutuhkan oleh masyarakat Taman dan program ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mencari cara-cara baru untuk memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat. Segi *complexity* (kerumitan), sebelum diluncurkan aparat Kecamatan Taman telah mengadakan sosialisasi melalui beberapa kantor/kelurahan desa dalam pelaksanaannya dengan melibatkan masyarakat sehingga program ini tidak rumit dan mudah untuk dipahami oleh masyarakat Taman. Segi *triability* (kemungkinan diuji coba), tentunya sebelum direalisasikan program ini sudah menjalani uji coba dengan memberikan pelayanan selama 2 minggu sehingga mendapatkan antusias dari warga sekitar dan mendapatkan respon positif sehingga dapat berjalan sampai saat ini. Segi *observability* (kemudahan diamati), dalam hal ini Kecamatan Taman telah melakukan berbagai macam cara untuk memperkenalkan program ini yaitu dengan sosialisasi kepada Masyarakat melalui kantor/kelurahan desa, menggunakan media social seperti Instagram, facebook, whatsapp, dan juga

website resmi Kecamatan Taman sehingga dapat menjangkau semua kalangan masyarakat.

Selain itu program ini merupakan jalur pembuka bagi instansi-instansi lain agar menerapkan hal yang sama agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik serta dapat menjangkau semua kalangan masyarakat terutama yang memiliki permasalahan terkait kepengurusan administrasi kependudukan.

a. Faktor pendukung

- 1) Sumber daya manusia, sarana dan prasarana, dan peralatan IT yang ada dilapangan sudah cukup baik dan memadai.
- 2) Program ini mendapatkan dukungan dari pemerintah daerah yang bersumber dari APBD serta mendapatkan uang lembur bagi para petugas yang bertugas sebagai pemberi pelayanan pada malam hari.
- 3) Adanya partisipasi Masyarakat.
- 4) Program ini sudah bekerja sama dengan kelurahan/kantor desa sekitar agar memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.

b. Faktor penghambat

- 1) Kurang jelasnya informasi terkait pelaksanaan jadwal program SIMMAMAH
- 2) Pelaksanaan program SIMMAMAH belum merata ke semua desa yang ada pada Kecamatan Taman
- 3) Pelayanan masih belum konsisten kadang cepat kadang juga lambat.

2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Peningkatan Kualitas dan Konsistensi Pelayanan

Pemerintah Kecamatan Taman perlu memastikan konsistensi pelaksanaan program SIMMAMAH di seluruh desa. Jadwal pelayanan malam hari

hendaknya dibuat lebih teratur dan disosialisasikan secara terbuka agar masyarakat mengetahui waktu pasti pelaksanaannya.

2. Penyebaran Program Secara Merata

Diharapkan program SIMMAMAH dapat diperluas ke seluruh kelurahan dan desa di wilayah Kecamatan Taman. Hal ini penting agar seluruh masyarakat dapat memperoleh akses pelayanan administrasi kependudukan yang sama, khususnya bagi warga dengan keterbatasan waktu di siang hari.

3. Optimalisasi Sosialisasi dan Informasi Publik

Pemerintah kecamatan perlu memperkuat strategi komunikasi publik, misalnya melalui media sosial resmi, papan pengumuman desa, serta kerja sama dengan RT/RW. Sosialisasi yang rutin dan berkelanjutan dapat meningkatkan kesadaran serta partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan program ini.

4. Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Manusia

Petugas pelayanan perlu diberikan pelatihan lanjutan mengenai pelayanan prima, etika komunikasi publik, serta pemanfaatan teknologi informasi agar pelayanan malam hari berjalan lebih efisien dan profesional.

5. Pemanfaatan Teknologi Digital

Disarankan agar Kecamatan Taman mengembangkan sistem informasi berbasis daring (online tracking system) yang memungkinkan masyarakat memantau status permohonan administrasi, sehingga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas program.

6. Evaluasi dan Monitoring Berkala

Pemerintah kecamatan bersama Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo perlu melakukan evaluasi secara periodik untuk

menilai efektivitas, kepuasan masyarakat, serta dampak program terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

7. Penguatan Kolaborasi Antarinstansi

Perlu adanya koordinasi lebih intensif antara Kecamatan Taman, kelurahan/desa, dan instansi terkait lainnya agar pelaksanaan program SIMMAMAH dapat berjalan terpadu dan saling mendukung dalam mencapai tujuan pelayanan publik yang optimal.

REFERENSI

- Anugra, Fatmawati, & Sudarmi. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Pertanahan Di Kantor Pertanahan Kabupaten Enrekang. *Journal Unismuh*, 2(6), 2223–2233. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Asmara, E., Amanu, H., & Evanne, L. (2021). Opini Publik Tentang Kenaikan Iuran BPJS Kesehatan. (Studi Deskriptif Opini Mahasiswa Universitas Sumatera Selatan). *Al-KALAM JURNAL KOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 8(1), 104. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v8i1.4162>
- 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>
- de Vries, H. (2022). Innovation in the public sector. *Elgar Encyclopedia of Public Management*, November 2016, 243–246. <https://doi.org/10.4337/9781800375499.innovation>
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Gajah Mada University Press.
- Fevveiva, A. S., Almeida, R. N., & Mavtinez, R. A. (2013). Management strategies and animal welfare of captive capuchin monkeys genus *Cebus* Erleben 1777 (Primates: Cebidae). *World Applied Sciences Journal*, 21(1), 42–48. <https://doi.org/10.5829/idosi.wasj.2013.21.1.2453>
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hari, M., Di, S., & Taman, K. (2024). *EFEKTIVITAS PELAYANAN SIAP MELAYANI MASYARAKAT* Abstrak. 7(2), 261–273.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*.
- Hertian, D. (2021). *Analisis Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Dinas Kesehatan Kabupaten Bengkayang Dalam Mengurangi Dan Mencegah Stunting*. 6(8), 16794634.
- Kabullah, M. I. (2018). The Limits of Weberian on Anti-Corruption Approaches in the Indonesian Municipalities. *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science*, 175(1). <https://doi.org/10.1088/1755-1315/175/1/012083>
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216. <https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115>
- Miles, M. ., & Huberman, A. . (1992). *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru* (P. T. . Rohidi (ed.)). Universitas Indonesia.
- Orr, G. (2003). Review Diffusion of Innovations, by Everett Rogers (1995). *Stanford University*, 1(3), 1–7. [http://web.stanford.edu/class/symbysys205/Diffusion of Innovations.htm](http://web.stanford.edu/class/symbysys205/Diffusion%20of%20Innovations.htm)
- Parasuraman, A., Details, P. author, & ; Zeithaml, Valarie A; Berry, L. L. (2017). Servqual: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perc - ProQuest. In *Journal of retailing* (Vol. 9, Issue 10, pp. 1–13). <https://www.proquest.com/openview/7d007e04d78261295e5524f15bef6837>
- Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomo 3 Tahun. (2018). *Bupati sidoarjo*. 2008(031), 1–35.
- Prihatin, M., Zaili Rusli, & Hasim As'ari. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. *Jurnal Niara*, 14(3), 266–274. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7378>
- Putra, R. M. D. (2018). Inovasi Pelayanan Publik di Era Disrubsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota

- Surabaya). Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik. *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 6(2).
https://repository.unair.ac.id/74654/%0Ahttps://repository.unair.ac.id/74654/3/JURNAL_Fis.AN.69_18_Put_i.pdf
- Putri, A. S. B. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(18), 83–89.
- Saputra, D. P., & Widiyarta, A. (2021). Efektivitas Program SIPRAJA Sebagai Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sidoarjo Kabupaten Sidoarjo. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 7(2), 194–211.
<https://doi.org/10.30996/jpap.v7i2.4497>
- Sinambela, L. P. (2006). *Reformasi pelayanan publik: teori, kebijakan, dan implementasi*. Bumi aksara.
- Tjiptono, F. (2003). *Total Quality Management*. ANDI.
- Yanuar, R. M. (2019). Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan | 1. *Ilmu Pemerintahan*, 04(01), 2.
<https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>
- Yogi Suwarno. (2008). Inovasi Di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October*, 2013–2015.