

Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Nadiatussilmi^{1*}, Hayat², Hirshi Anadza³

Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang^{1,2,3}

Email: nadiatussilmi910@gmail.com¹, hayat@unisma.ac.id², hirshi.anadza@unisma.ac.id³

Artikel info

Artikel history

Diterima : 28-05-2022

Direvisi : 06-06-2022

Disetujui : 25-06-2022

Kata Kunci: pelayanan publik, kualitas pelayanan; inovasi; sakera mesem

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian signifikan dalam memilih gagasan pelaksanaan kebijakan terkait dengan peningkatan sebuah program Sakera Mesem dan faktor kendala yang menyebabkan gagasan pengaturan kualitas layanan dokumen kependudukan di Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kabupaten Sampang. Tujuan dari diadakannya penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi program Sakera Mesem dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Dalam penelitian ini digunakan metode penelitian kualitatif, metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menganalisis sesuatu hal yang tampak di lapangan, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan observasi serta dokumentasi. Dari hasil pembahasan dapat diperoleh hasil penelitian yang menganalisis pengembangan program "Sakera Mesem" Dispenduk Capil Kabupaten Sampang yang telah diaplikasikan dan terealisasi dengan baik dan benar dalam pengimplementasian untuk melakukan peningkatan pelayanan bagi masyarakat. Berdasarkan hal ini, terdapat 6 teori standar pelayanan yang dilihat dari sisi pelayanan masyarakat untuk penunjang terealisasinya program "Saekera Mesem" yaitu Tata cara pelayanan, Waktu selesai, tarif dalam pelayanan, produk pelayanan, tempat dan alat pendukung serta profesionalitas aparat pelayanan, namun terdapat analisis penghambat yaitu layanan internet yang belum memadai secara keseluruhan dan terdapat analisis pembantu yaitu sarana yang diambil dari sumber pemasukan Desa yaitu PC, Scanner dan Printer, alat perekam, internet dan operator, dan terdapat dana alokasi yang berasal dari pemerintah dalam pengimplementasian program ini. Jadi, dapat dikatakan bahwa inovasi Sakera Mesem sudah berkualitas dilihat dari standar pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat sudah maksimal dan memenuhi kriteria kualitas pelayanan yang ditentukan.

Keywords: *public services; service quality; innovation Sakera Mesem*

Abstract

This research is a significant research in selecting the idea of implementing policies related to the improvement of a Sakera Mesem program and the constraint factors that led to the idea of regulating the quality of population document services at the Population and Civil Registration Office of Sampang Regency. The purpose of this research is to describe and analyze the innovations of the Sakera Mesem program in improving the quality of public services at the Department of Population and Civil Registration of Sampang Regency. In this study used qualitative research methods, qualitative research methods are research that analyzes something that appears in the field, data collection techniques used are interviews and observations and documentation. From the results of the discussion, it can be obtained the results of research that analyzes the development of the "Sakera Mesem" program of the Dispenduk Capil of Sampang Regency which has been applied and realized properly and correctly in its implementation to improve services for the community. Based on this, there are 6 theories of service standards seen from the side of community services to support the realization of the "Saekera Mesem" program, namely service procedures, completion time, service fees, service products, places and supporting tools and professionalism of service personnel, but there is an analysis The obstacle is

internet services that are not adequate as a whole and there is an analysis of assistants, namely facilities taken from village income sources, namely PCs, scanners and printers, recording devices, internet and operators, and there are allocation funds from the government in implementing this program. So, it can be said that Sakera Mesem's innovation is of high quality, seen from the standard of service provided to the community, which is maximal and meets the specified service quality criteria.

Koresponden author: Nadiatussilmi

Email: nadiatussilmi910@gmail.com

artikel dengan akses terbuka dibawah lisensi

CC BY SA

2022



Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan dasar penyelenggaraan negara. Dalam kehidupan bernegara, pelayanan publik memegang peranan penting dalam kehidupan masyarakat, dimulai dari pengaturan aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan menurut ketentuan peraturan perundang-undangan, dan perilaku aparatur. Dikatakan manajemen pemerintahan yang baik apabila pelayanan publik yang diberikan berorientasi pada kepentingan masyarakat ([Faradiba et al.](#), 2021), karena kepuasan masyarakat merupakan indikator langsung dalam keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Menurut ([Hayat](#), 2018) yang menyatakan bahwa pelayanan prima selalu diharapkan sebagai hal yang wajar dalam prosedur pelayanan publik, posisi strategis aparatur pemerintah terlihat pada aparatur pemerintah yang memberikan pelayanan prima terutama dalam kaitannya dengan kualitas atau kuantitas aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan hal mutlak yang harus dipenuhi dalam pelayanan kepada masyarakat ([S. A. Hayat](#), 2017). Sudah menjadi tugas pemerintah untuk terus melahirkan berbagai inovasi dan kreativitas untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Masih banyak kerentanan di berbagai sektor layanan berdasarkan banyaknya keluhan masyarakat tentang berbagai aspek layanan. Misalnya, penyerahan dokumen kependudukan dilakukan di Dispenduk Capil kab. Sampang terus berinovasi salah satunya dengan meningkatkan kualitas pelayanan agar masyarakat merasa pelayanan prima, berkualitas dan profesional ([Hayat](#), 2018).

Program yang dimanfaatkan yaitu dengan pembentukan operator diberbagai desa kelurahan yang sudah diverifikasi dengan SK Bupati di 186 desa dengan perlengkapan seperti PC, scanner dan printer, Dari desa yang berjumlah 180 dengan 6 kelurahan yang terdapat di 14 kecamatan Kab. Sampang, diketahui yang sudah menerapkan pengembangan inovasi Sakera Mesem ini berjumlah 9 desa yaitu Taman labang, Ragung, Gunung Eleh, Bencelok, Tobai Barat, Desa Sogian, Desa Labuhan. Dalpenang merupakan salah satu yang di kelurahannya melakukan penerapan pengembangan. Dengan ini pemerintah desa harus melakukan penjadwalan untuk alat-alat pendukung pengembangan Sakera Mesem yang akan digunakan.

Menurut ([Sutarno & Sc](#), 2012) inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa yang dilakukan dengan tindakan yang lebih baik, dapat dikatakan efektif jika sudah mencapai tujuan dan target yang telah ditentukan sebelumnya. Di dalam penelitian ([H. Hayat](#), 2020) juga memaparkan jika rasionalitasnya pelayanan publik terus melakukan inovasi

sesuai kebutuhan masyarakat, maka reformasi birokrasi dapat dijalankan secara baik, melalui karakteristik *Relative Advantage*, *Compability*, *Complexity*, *Trialibility*, dan *Observability*.

Pelaksanaan Sakera Mesem memiliki sebuah ranah dalam memproses pembuatan KTP di tahun 2019 menjadi 77.937 dan mengalami peningkatan setelah melakukan pengembangan Saekera Mesem di tahun 2020 dengan angka 114.511 individu namun pada tahun 2021 pembuatan KTP mengalami penurunan drastis yaitu sekitar 78.683 individu, Cakupan pembuatan KK dan Akta dapat dilihat bahwa mengalami kenaikan dalam pembuatan KK. Namun mengalami penurunan dalam pembuatan Akta.

Peraturan Pemerintah Nomor 470 tahun 2019 dalam pengimplementasian pengembangan program Sakera Mesem dijelaskan bagaimana penciptaan pengembangan pelayanan publik kependudukan dengan "Sakera Mesem" di daerah wilayah Kependudukan Dispenduk Capil Kabupaten Sampang.

Peraturan perundang-undangan yang membahas bagaimana perlombaan pengembangan pelayanan publik pada ranah pemerintahan baik dari tingkat pusat sampai tingkat daerah yang tertuang pada Undang-Undang No. 7 Tahun 2021. Pengembangan yang selalu ditingkatkan khususnya pada administrasi publik baik secara langsung maupun tidak langsung tertuang pada pasal 1 ayat 1 yang merupakan sebuah pemikiran kritis, sebuah pemikiran inovatif yang dapat berfungsi untuk publik. Pengembangan yang dimaksud adalah suatu pemikiran kreatif dan inovatif yang diciptakan dan belum pernah terealisasi sebelumnya ([Iskandar et al.](#), 2019).

Sementara itu ([H. Hayat](#), 2016) mengungkapkan bahwa pelayanan prima dalam sektor bisnis atau swasta bertumpu pada pelanggan, sedangkan pada sektor publik bertumpu pada masyarakat. Pelanggan atau masyarakat sama-sama menginginkan pelayanan secara prima. Seperti yang di tetapkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam pasal 1 menyebutkan bahwa pelayanan yang menjadi acuan bagi penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik ([Hayat et al.](#), 2018).

Segmen Kependudukan dan Inklusi Perda Sampang ini untuk sosialisasi 2 set laporan. Pertama adalah daerah asal, terutama yang melayani laporan kepala daerah, seperti peta keluarga, peta karakter, dan surat inkuiri. Kedua, bagian register umum, untuk lebih spesifik, menyediakan organisasi sejarah seperti akta kelahiran, pernikahan, perceraian, kematian, pengakuan anak, perubahan nama, salinan besar pernikahan dan akta kelahiran. Oleh karena itu, salah satu dari faktor kemajuan Sakera Mesem tergantung pada keanehan yang terjadi, tepatnya; Pertama, rencana di berbagai kota atau kota memiliki gundukan dan rawa-rawa yang menyulitkan orang untuk terlibat dengan bantuan. Terisolasi dari andalan, masyarakat kurang berminat memiliki pencatatan kependudukan maupun pengaduan kecamatan dalam penyelenggaraan Administrasi Perkumpulan Pelaporan Kependudukan (Admenduk) yang masih membosankan, monoton, panjang dan mahal. Karena mereka harus melacak narapidana masing-masing. Kedua, tidak ada pemahaman yang luas dari daerah tentang filosofi atau kerangka kerja untuk memverifikasi laporan kependudukan, sehingga mereka berjuang untuk menyelesaikan desain dataset dan sejenisnya. Berdasarkan permasalahan di atas dan memperhatikan bahwa otoritas publik, dengan bekerja pada sifat administrasi publik, memperoleh manfaat dari pengembangan program Sakera Mesem, khususnya di Dispenduk Capil Kab. Sampang sebagai alat untuk bekerja dengan bantuan dari register penduduk.

Berdasarkan uraian permasalahan diatas, melihat dalam meningkatkan kualitas pelayanan public pemerintah menggunakan sebuah inovasi program Sakera Mesem khususnya di Dispendukcapil Kabupaten Sampang sebagai alat untuk memudahkan pelayanan dokumen kependudukan. Terkait hal ini penulis ingin mengetahui “Inovasi Program Sakera Mesem Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Sampang”.

Adapun tujuan dari diadakannya penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi program Sakera Mesem dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sampang. Serta mengetahui faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat inovasi program Sakera Mesem dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sampang. Manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu mampu memberikan kontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai peningkatan kualitas layanan dengan menggunakan berbagai Inovasi. Penelitian ini juga diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi bagi pembaca dan bagi peneliti lain yang akan melakukan penelitian sejenis. Hasil dari penelitian ini diharapkan sebagai salah satu upaya masyarakat untuk mengetahui inovasi pelayanan publik yaitu, Inovasi Program Sakera Mesem (Satu Pintu Administrasi Kependudukan).

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yakni suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran umum berbagai macam data yang dikumpul dari lapangan secara objektif, dengan jenis dan sumber data yang digunakan yaitu data primer dan sekunder. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung pada saat melakukan penelitian ditempat. Data sekunder merupakan data yang diambil tidak secara langsung, melainkan melalui perantara ([Purwastuti et al., 2020](#)).

Sedangkan Analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu menggunakan teknik analisis data yang meliputi: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan untuk lebih memperjelas alur kegiatan analisis data penelitian tersebut ([Sugiyono, 2015](#)).

Hasil dan Pembahasan

1. Inovasi Program Sakera Mesem Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Kabupaten Sampang memiliki jumlah penduduk yang besar serta daerah yang luas, sebagian besar penduduknya menetap di kampung dan jaraknya sangat jauh, dalam hal ini jarak yang jauh tersebut membuat kebutuhan pokok dan kebutuhan hidup lainnya tidak murah dalam hal ini melalukan pengurusan di Dispendukcapil di sampang akan menguras uang begitu banyak karena jarak tempuh yang sangat jauh. Selain itu, masyarakat juga bingung bagaimana mengurus data-data kependudukan dan sangat sulit untuk memahaminya. Berdasarkan variabel-variabel yang berbeda tersebut, ia mendesak Dispendukcapil untuk lebih menggarap jenis pemerintahan yang menghasilkan kemajuan lain, seperti program Sakera Mesem, yang siap melayani langsung wilayah di Kelurahan, Kelurahan dan kota-kota di rezim Sampang. Dalam tinjauan ini, ahli menggunakan hipotesis yang relevan ([Mukarom & Laksana, 2015](#)) untuk memperkirakan kemajuan pembangunan administrasi, dapat dilihat dengan sangat baik dalam standar pelayanan, yang meliputi:

2. Prosedur pelayanan

Metodologi administrasi memegang peranan penting dalam kemajuan program Sakera Mesem di Dispendukcapil Kab Sampang dengan tujuan mempengaruhi jalannya pemerintahan. Menurut ([Hidayat](#), 2019), strategi pengelolaan memegang peranan penting dalam membentuk cara pengelolaan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau daerah serta berbagai perkumpulan yang berkepentingan terhadap perkumpulan tersebut. Teknik manajemen adalah pengembangan siklus kerja atau sistem yang saling terkait satu sama lain, sehingga menunjukkan fase dan strategi yang jelas dan positif sebagai aturan yang harus diikuti dalam setiap bantuan. Tentang strategi-strategi yang berkaitan dengan bagaimana suatu peraturan yang diberikan secara efektif dilaksanakan atau dilaksanakan oleh koperasi khusus dan menunjukkan bahwa metode bantuan bekerja seperti yang diharapkan dan efisien dari kantor organisasi pembangunan khusus Sakera Mesem dan daerah setempat yang menerima dukungan. Hal ini ditunjang dengan basis keterlibatan yang baik antara Dispendukcapil DPRD Kabupaten Sampang dengan daerah-daerah penghasil catatan masyarakat sebagai penerima manfaat Skema Pendampingan Sakera Mesem dan pelaksanaan pendampingan ini juga menunjukkan bahwa teknik pendampingan sudah sesuai dengan kecocokan strategi pendampingan ditentukan oleh penyedia layanan.

3. Waktu penyelesaian

Menurut ([Surur & Nadhirin](#), 2020) penggunaan waktu secara efisien merupakan suatu bentuk usaha yang memiliki hubungan dengan beragam jenis usaha dan aktivitas dalam memberikan pertolongan kepada seseorang sudah terstruktur secara baik sehingga dapat membantu alam memanfaatkan waktu. Dalam pengurusan segala dokumen melalui pengembangan Saekera Mesem akan selesai tidak sampai beberapa hari apabila tidak terdapa kendala atau hambatan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Dispendukcapil Kab. sampang telah melakukan admintrasinyang benar dan terealisasikan dengan baik lewat pengembangan pengaplikasian Saekera Mesem. Berhubungan hal tersebut membuat daerah lain melakukan penerapan yang sama dengan Kabupaten Sampang dan menjadi ebuah pelopor pengembangan Saekera Mesem di berbagai daerah.

4. Biaya pelayanan

Setelah pemilihannya, sektor publik mendedikasikan dirinya sepenuhnya untuk biaya administrasi dari daftar penduduk. Menurut ([Anggana](#), 2015), biaya administrasi diperhitungkan atas kerumitan yang masih mengganjal dalam proses penunjang transportasi. Kapolres Sampang selaku koordinator pelaksanaan pembangunan program Sakera Mesem telah memberikan bantuan yang memadai dengan menawarkan bantuan semacam ini tanpa meminta sepeser pun dari daerah sekitarnya (gratis). Pengelolaan dan penerbitan arsip rumah tanpa adanya pungutan. Menurut Pasal 95 B Peraturan Daerah Nomor 24 Tahun 2013, yang secara khusus menjelaskan tentang: “Penguasa dan pejabat di suatu kota atau kecamatan, kelurahan, UPTD, menyelenggarakan suatu organisasi yang mengeluarkan perintah dan dengan berbagai biaya untuk penduduk yang bekerja di bidang administrasi dan pelepasan berkas ditolak dengan denda sebanyak 75 juta rupiah dan hukuman penjara selama kurun waktu enam tahun.

5. Produk pelayanan

Pengimplementasian pengembangan program Sakera Mesem, barang bantuan yang diberikan oleh Dispenduk capil Kabupaten Sampang, khususnya catatan kependudukan,

untuk bekerja sama dengan wilayah kota dan mendukung dalam mengerjakan sifat kualitas administrasi. Seperti yang dijelaskan ([Mustofa et al.](#), 2020) item administrasi adalah efek samping dari administrasi yang didapat oleh daerah sesuai dengan pengaturan yang ditetapkan oleh otoritas publik. Beragam barang bantuan yang termasuk dalam pengembangan Saekera Mesem adalah pembuatan KK, pembuatan Elektronik Kartu tanda penduduk, akta kematian dan juga akta kelahiran. Namun penciptaan Perjanjian Pernikahan. Pengesahan nikah tidak dapat terselesaikan dalam kurun waktu 24 jam dikarenakan pasangan yang berkeinginan menikah harus terlebih dahulu datang ke Kantor Urusan Agama (KUA) setelah itu pergi ke Tempat Kerja Rakyat dan Pendaftaran umum. Item bantuan yang dapat diakses di Sakera Mesem ini sesuai dengan item bantuan yang belum seluruhnya ditetapkan oleh koordinator program Peningkatan Sakera Mesem.

6. Sarana dan prasarana

Salah satu pameran suatu pembangunan seharusnya dapat berjalan dengan baik dengan asumsi bahwa kantor dan kerangka kerja juga puas karena mereka penting dalam mendukung kemajuan suatu kemajuan. Sesuai ([Kurniasih & Widowati](#), 2016) kantor dan kerangka kerja adalah pengaturan kantor dan yayasan bantuan yang cukup oleh organisasi spesialis terbuka. Perkantoran dan yayasan memberikan di Cabang Kependudukan dan Cacat Umum Rezim Sampang, seperti PC, printer, *scanner*, organisasi web dan administrator. Namun, terkadang ada beberapa asosiasi yang goyah dalam organisasi sehingga interaksi bantuan masih agak terganggu karena organisasi belum stabil. Hal ini juga dimaklumi oleh koperasi spesialis program Sakera Mesem bahwa kantor dan kerangka sudah terpenuhi, namun masih ada kendala karena daerah pedesaan atau daerah geologi yang tidak mendukung.

7. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Pencapaian atau kekecewaan suatu bantuan tidak sepenuhnya ditentukan oleh bagaimana keterampilan dan mentalitas serta perilaku dalam menawarkan jenis bantuan kepada daerah setempat. Dari hasil peninjauan, para ahli menemukan bahwa koperasi spesialis di Dinas Tenaga Kerja dan Pendaftaran Umum Pemerintahan Sampang telah melakukan kewajiban mereka atau telah menawarkan berbagai jenis bantuan kepada daerah setempat, dan mahir dan siap memberikan bimbingan. Untuk orang-orang yang tidak memahami perkembangan administrasi dan juga bagaimana menyelesaikan struktur. Ketika daerah menangani laporan penduduk, dan daerah merasa bahwa organisasi spesialis sangat baik, ramah, setuju dan mampu dalam menawarkan jenis bantuan. Oleh karena itu, pemerintahan saat ini dalam program Sakera Mesem untuk Kependudukan dan Pendaftaran Umum Rezim Sampang dilihat dari hipotesis prinsip-prinsip administrasi, khususnya metode bantuan, waktu administrasi, biaya administrasi, item administrasi, kantor dan yayasan, serta keterampilan organisasi spesialis, semuanya telah berjalan sesuai rencana. baik dalam mendukung untuk bekerja pada sifat administrasi publik.

8. Faktor Pendukung dan Penghambat Inovasi Program Sakera Mesem Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Kemajuan program Sakera Mesem harus diselesaikan dengan peningkatan yang benar sehingga daerah setempat senang dengan perkembangannya dan bisa dikatakan kemajuannya sangat baik. Meski program Pembinaan Sakera Mesem ini diselesaikan oleh

otoritas publik untuk lebih mengembangkan kualitas administrasi. Dalam pelaksanaannya terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi, misalnya unsur represif dan unsur pendukung.

a. Faktor Pendukung Inovasi program Sakera Mesem

Variabel pendukung dalam kemajuan program Sakera Mesem adalah perangkat keras yang diperoleh dari Town Asset (DD). Misalnya, PC, printer, mesin perekam, organisasi web, dan administrator. Secara keseluruhan, pemenuhan aparatur pendukung tersebut dapat mempercepat terwujudnya jendela pemanfaatan yang terkait dengan manfaat Dispendukcapil dan Dinas serta mempercepat bantuan laporan kependudukan di kota. Selanjutnya, ada rencana keuangan yang ditetapkan oleh otoritas publik dalam menyelesaikan program Sakera Mesem. Jadi ini adalah sekutu dari pelaksanaan program Pembangunan Sakera Mesem.

b. Faktor Penghambat Inovasi program Sakera Mesem

Pelaksanaan pemajuan program Sakera Mesem di perkumpulan-perkumpulan terbuka tentunya memiliki beberapa kendala, misalnya peopleware, masyarakat setempat sebagai klien penyelenggara pembangunan program Sakera Mesem sebenarnya membutuhkan kesadaran akan pentingnya arsip organisasi kependudukan. Peralatan, dalam pelaksanaan kemajuan program Sakera Mesem yang pelaksanaannya dilaksanakan di kota-kota Rezim Sampang memiliki kendala jaringan dalam mendapatkan informasi. Sehingga ada penundaan dalam pembuatan arsip kependudukan, salah satunya adalah; Ktp, Kk, Akta Kelahiran, Meninggal Dunia dan lain sebagainya. ([Afiah & Rahmatika](#), 2014).

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh ([Fikri](#), 2020) yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan yang efektif dapat memenuhi segala kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan dan juga dapat diukur dari standar pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat seperti sarana prasarana yang diberikan sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi tersebut berkualitas. Namun, penelitian yang membedakan dalam penelitian ini juga terdapat pada teori dan alat analisis yang digunakan serta kaitannya dengan pembahasan inovasi program yang berbeda terhadap pelayanan yang dilakukan.

Kesimpulan

Hal tersebut dapat dilihat dari pelayanan yang ada pada Inovasi program Sakera Mesem yang diukur dengan menggunakan teori 6 (enam) standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan: sudah berjalan dengan baik adanya kerjasama pihak penyelenggara program Sakera Mesem dengan masyarakat, waktu penyelesaian: diselesaikan paling lama 1 (satu) hari, biaya pelayanan: tidak dipungut sepeserpun dari masyarakat (gratis), produk pelayanan: pembuatan E-ktp, Kk, Akta Kelahiran dan Akta Kematian, sarana dan prasarana berupa computer, printer, serta terdapat fasilitas memadai didalamnya, dan kompetensi petugas pemberi pelayanan: telah menjalankan tugasnya dengan maksimal dan berkompeten serta bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan.

Adapun faktor yang menjadi pendukung dalam inovasi program Sakera Mesem yaitu, adanya peralatan yang bersumber dari Dana Desa (DD). Semisal, computer, printer, mesin rekam, jaringan internet dan operator, dan adanya anggaran yang dialokasikan oleh pihak pemerintah dalam melakukan program Sakera Mesem. Maka hal ini menjadi pendukung

terselenggaranya Inovasi program Sakera Mesem. Sedangkan faktor penghambat dari inovasi program Sakera Mesem. Sedangkan faktor penghambat yang menjadi penghambat pelaksanaan Inovasi program Sakera Mesem yaitu jaringan internet yang belum maksimal, tingkat kesadaran masyarakat akan kepentingan kepemilikan dokumen kependudukan masih rendah.

Bibliografi

- Afiah, N. N., & Rahmatika, D. N. (2014). *Factors influencing the quality of financial reporting and its implications on good government governance*. *International Journal of Business, Economics and Law*, 5(1), 111–121.
- Anggana, Y. P. (2015). *Upaya Pengembangan E-Government Dalam Pelayanan Publik Pada Dinas Koperasi Dan UKM Kota Malang*. Brawijaya University.
- Faradiba, S., Muchsin, S., & Hayat, H. (2021). *Efektifitas Kinerja Pelayanan Sensus Penduduk Berbasis Online di Badan Pusat Statistik Kota Malang*. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 2(1), 277–286. <https://doi.org/10.47492/jip.v2i1.649>
- Fikri, A. T. (2020). *Inovasi Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik*.
- Hayat. (2018). *Kebijakan publik: evaluasi, reformasi dan formulasi*. Intrans Publishing.
- Hayat, H. (2016). *Peneguhan Reformasi Birokrasi melalui Penilaian Kinerja Pelayanan Publik*. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 20(2), 175–188.
- Hayat, H. (2020). *Paradigma Good Governance Menuju Shared Governance Melalui Reformasi Birokrasi dan Inovasi Pelayanan Publik*. *ARISTO*, 8(1), 1–26. <https://doi.org/10.24269/ars.v8i1.2270>
- Hayat, Muhammad Nuh, Abdul Fatah Fanani, Apri Kuntariningsih, Abdul Hamid, Yenik Pujo Wati, Indriyati, Jainuri, M. Fatah Masrun, Muhamad Dasril, Rifka S. Akibu, Siti Hajar, Roma Tressa, Yunus, & Mahathir Muhammad Iqbal. (2018). *Reformasi Kebijakan Publik (Perspektif Makro dan Mikro)*.
- Hayat, S. A. (2017). *Msi, "Manajemen Pelyanan Publik."* Jakarta: PT. Raja Grasindo Persada.
- Hidayat, E. S. (2019). *Kinerja Pelayanan Birokrasi Dalam Mewujudkan Kepuasan Pelanggan*. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 6(2). <https://doi.org/10.25157/dinamika.v6i2.2260>
- Iskandar, D. A., Alviana, N., Sandria, F. R., & Natalius, D. (2019). *Peningkatan kesadaran merek maya hirai school of origami melalui inovasi dan kreativitas*. *Inovasi*, 15(2), 224–231. <https://doi.org/10.29264/jinv.v15i2.6488>
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). *Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang*. *Journal of Public Policy and Management Review*, 5(2), 294–305. <https://doi.org/10.14710/jppmr.v5i2.10989>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. Pustaka Setia.
- Mustofa, M. F., Afifuddin, A., & Hayat, H. (2020). *Evektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik (Studi Pelayanan KK, KTP/E-KTP dan Akta Kelahiran di Kelurahan Merjosari Kecamatan*

Lowokwaru Kota Malang). Respon Publik, 14(3), 14–26.

Purwastuti, G. A. D., Cikusin, Y., & Hayat, H. (2020). *Pelayanan Publik Keimigrasian Berbasis Good Governance (Studi pada Pembuatan Paspur di Kantor Imigrasi Kelas I Malang)*. Respon Publik, 14(1), 60–67.

Sugiyono, P. (2015). *Metode penelitian kombinasi (mixed methods)*. Bandung: Alfabeta, 28, 1–12.

Surur, A. M., & Nadhirin, A. U. (2020). *Manajemen waktu pembelajaran daring di masa pandemi Covid-19 pada TK Dharma Wanita I Baleturi*. As-Sibyan: Jurnal Pendidikan Anak Usia Dini, 5(2), 81–94. <https://doi.org/10.32678/as-sibyan.v5i2.2939>

Sutarno, S., & Sc, M. (2012). *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.