

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai serangkaian aktivitas yang dirancang untuk mencukupi kepentingan setiap individu, baik sebagai warga negara maupun pegawai. Kegiatan ini berkaitan dengan penyediaan barang, jasa, atau layanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik, yang mana harus dilakukan sesuai dengan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggara pelayanan, masyarakat penerima manfaat, dan pelaksana, yang mencakup seluruh jajaran pegawai mulai dari pejabat hingga staf di bawahnya dalam penyelenggara, adalah tiga organisasi yang berpartisipasi dalam penyediaan layanan publik. Penyedia (penyelenggara pelayanan) dan penduduk (masyarakat penerima manfaat pelayanan) adalah dua entitas utama di bawah undang-undang bantuan publik Indonesia.

Penyelenggara pelayanan publik, sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009, mencakup berbagai entitas, seperti institusi negara, korporasi, lembaga independen yang didirikan berdasarkan undang-undang untuk tujuan pelayanan publik, serta beberapa badan hukum yang didirikan khusus untuk melakukan kegiatan pelayanan publik. Dalam hal ini, pejabat, pegawai, dan petugas yang bekerja untuk organisasi yang menyelenggarakan pelayanan publik dianggap sebagai pelaksana. Sebaliknya, masyarakat terdiri dari semua orang yang memanfaatkan pelayanan publik secara tidak langsung atau langsung. Ini termasuk warga negara dan penduduk, yang mana

meliputi warga individu maupun kelompok, serta badan hukum. Oleh sebab itu, hubungan antara penyelenggara, pelaksana, dan masyarakat sangat penting untuk menyediakan pelayanan publik yang bernilai tinggi atau pelayanan public yang berkualitas.

Selain definisi pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 tersebut, definisi lain menurut Robert (1996:30) , Istilah "layanan publik" mengacu pada segala jenis kegiatan layanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah daerah, serta usaha dari negara atau daerah, baik dalam bentuk barang maupun jasa, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat umum dan menegakkan hukum. Sementara itu, menurut Widodo (2001:131), menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah layanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah proses menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat umum melalui tata kelola pemerintahan nasional. Sebuah bangsa dibentuk oleh rakyatnya dengan maksud untuk meningkatkan kesejahteraan-nya. Dengan demikian, birokrasi harus mampu memenuhi kebutuhan rakyat, termasuk kebutuhan setiap individu dan kebutuhan masyarakat umum.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan publik memiliki tujuan umum untuk memenuhi kebutuhan serta harapan warga negara secara keseluruhan. Untuk memperoleh tujuan ini, pelayanan publik yang berkualitas tinggi sangat diperlukan oleh masyarakat. Dalam buku *Delivering Quality Services*, Valarie A. Zeithmal

(1990) mengulas bagaimana masyarakat dalam hal ini berperan sebagai pelanggan merespons dan mengharapkan layanan yang mereka terima, baik itu berbentuk barang atau jasa.

Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah seringkali dipenuhi dengan berbagai masalah, seperti prosedur yang rumit, ketidakpastian waktu, dan biaya, yang membuat layanan sulit diakses secara wajar oleh masyarakat. Akibatnya, orang mulai tidak percaya pada birokrasi sebagai pemberi layanan dan mencari alternatif, salah satu contohnya seringkali dengan mengeluarkan biaya tambahan.

Untuk meminimalisir fenomena pelayanan publik tersebut, informasi administrasi kependudukan (adminduk) harus dapat diakses oleh seluruh masyarakat karena memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan berkelanjutan. Dengan keragaman penyebaran penduduk, Indonesia menghadapi tantangan dalam memastikan akses yang efektif terhadap data kependudukan. Ombudsman Republik Indonesia mendapatkan beberapa aduan terkait mal administrasi, seperti yang terjadi di Jawa Timur pada tahun 2020 dengan total berjumlah 408 pengaduan. Masyarakat menyampaikan aduan mengenai pungutan liar dan proses pembuatan KTP yang memakan waktu hingga 10 hari, menyebabkan antrean panjang. Kasus sejenis juga terjadi di Kota Surabaya dan Bogor. Sekitar 10,7 juta penduduk, atau hampir 4% dari total populasi Indonesia, masih belum terdaftar dalam sistem administrasi kependudukan dan tidak memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK). (Rossa, 2024)

Meskipun persentasenya kecil, dampaknya signifikan karena mereka yang belum terdaftar tidak dapat mengakses layanan kesehatan maupun bantuan sosial pemerintah, terutama selama pandemi. Penelitian dari PUSKAPA Universitas Indonesia tahun menunjukkan bahwa masalah ini disebabkan oleh faktor struktural, termasuk ekonomi, sosial, serta kurang meratanya tata kelola pemerintahan yang mempersulit warga dalam memperoleh dokumen kependudukan. (Kusumaningrum et al., 2020).

Menyusul permasalahan yang dihadapi warga dalam mendapatkan dokumen kependudukan, pemerintah Indonesia telah meluncurkan layanan administrasi kependudukan (adminduk) secara online melalui Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) untuk memaksimalkan efisiensi dalam pelayanan. Data yang tertera dalam SIAK akan diproses, dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) akan diterbitkan oleh pemerintah pusat, yang kemudian akan dicetak menjadi Kartu Tanda Penduduk (KTP) berdasarkan NIK tersebut. (Usman et al., 2021).

Sidoarjo merupakan salah satu kabupaten yang berada di Provinsi Jawa Timur dengan luas 714,24 km². Pada tahun 2020 dihuni sebanyak kurang lebih 2,08 juta orang. Kabupaten Sidoarjo terdiri dari 18 kecamatan, 322 desa, dan 31 kelurahan secara administrasi. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Sidoarjo memiliki peran krusial dalam memberikan bantuan bagi kependudukan hak-hak tertentu di daerah tersebut. Pasal 4 Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo No. 78 Tahun 2016 Dispendukcapil tersedia untuk membantu masyarakat dalam melaksanakan perintah pemerintah terkait

kependudukan administrasi dan sipil pencatatan, serta tugas-tugas lain yang diberikan kepada kabupaten. Pasal 5 menguraikan peran Dispendukcapil dalam melaksanakan tugas, antara lain meninjau tugas di bidang kependudukan dan pencatatan sipil, menjalankan tugas yang ada, melakukan evaluasi dan analisis, melaksanakan tugas administrasi internal, dan melaksanakan tugas tambahan yang diberikan oleh bupati.

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo untuk periode 1 Januari 2024 hingga 30 Juni 2024, dengan melibatkan total 3.063 responden, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai angka 5,47. Dengan hasil tersebut, pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo tergolong dalam kategori “Sangat Baik”, berdasarkan nilai konversi IKM sebesar 91,17. Hasil dari survey tersebut, terdiri atas 9 unsur pelayanan yang meliputi table di bawah ini.

Tabel 1. 1 Nilai SKM per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata	Kategori
U1	Persyaratan	3,67	Sangat Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,68	Sangat Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,68	Sangat Baik
U4	Biaya/Taris	3,69	Sangat Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,69	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,69	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,69	Sangat Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,68	Sangat Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3,68	Sangat Baik

Sumber : Laporan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo 2024

Menurut website Satu Data Kabupaten Sidoarjo, presentase penduduk ber KTP-Elektornik dan kepemilikan KK (Kartu Keluarga) di Kabupaten Sidoarjo mengalami peningkatan. Pernyataan tersebut dapat diamati pada tabel berikut.

Tabel 1. 2 Presentase Penduduk be-KTP E di Kabupaten Sidoarjo

Data Indikator	Satuan	2021	2022	2023
Presentase penduduk ber KTP-E	%	97,08%	99,62%	99,89%

Sumber : Satu Data Kabupaten Sidoarjo (2024)

Tabel 1. 3 Presentase Layanan Kepemilikan KK (Kartu Keluarga) Di Kabupaten Sidoarjo

Data Indikator	Satuan	2021	2022	2023
Presentase layanan kepemilikan KK (Kartu Keluarga) yang sesuai ketentuan	%	97,08%	99,62%	99,89%

Sumber : Satu Data Kabupaten Sidoarjo (2024)

Tahun 2021 menandai akhir dari Rencana Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk periode 2016–2021. Berdasarkan evaluasi kinerja yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada tahun 2021, diperoleh hasil evaluasi sebagai berikut.:

Tabel 1. 4 Capaian Indikator Tujuan/Sasaran Tahun 2021

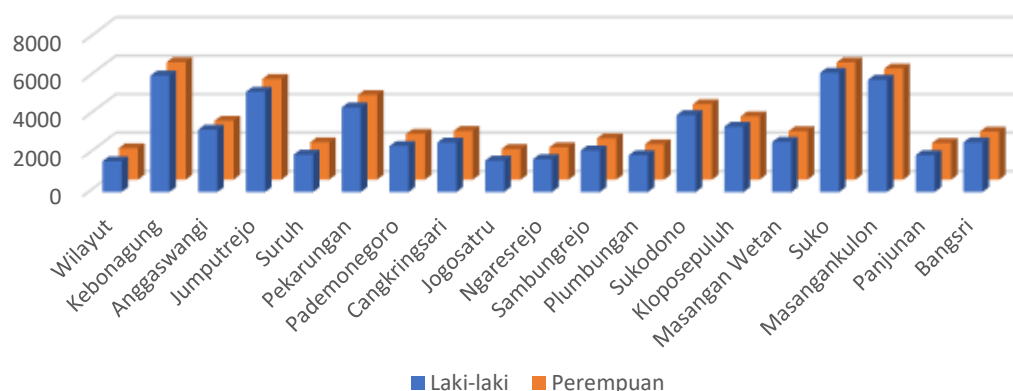
No.	Tujuan / Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Tujuan / Sasaran	% Capaian	Kategori
1.	Terwujudnya tertib administrasi kependudukan dan pencatatan sipil dengan mewujudkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan	1 . Presentase penduduk yang memiliki dokumen kependudukan dan pencatatan sipil secara lengkap	97,42	Berhasil
		2. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan	105,98	Sangat Berhasil

	pencatatan sipil yang prima	kependudukan dan pencatatan sipil		
2.	Meningkatnya kepemilikan Dokumen kependudukan dan pencatatan sipil yang sesuai dengan data kependudukan dengan didukung meningkatnya kualitas pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil	1. Proses penduduk yang ber-KTP elektronik	97,08	Berhasil
		2. Prosentase penduduk yang ber-Kartu Keluarga (KK)	100	Berhasil
		3. Prosentase penduduk usia 0 s.d 18 th yang ber-akta kelahiran	95,19	Berhasil
		4. Nilai Survey Masyarakat (SKM)	105,98	Sangat Berhasil

Sumber : Satu Data Kabupaten Sidoarjo (2024)

Salah satu kecamatan di Kabupaten Sidoarjo adalah Kecamatan Sukodono, yang memiliki luas wilayah 724,04 km² menurut data Badan Pusat Statistik 2022 dan terbagi menjadi 19 kelurahan/desa. Pada tahun 2021, jumlah penduduk Sukodono mencapai 127.876 jiwa, terdiri dari 64.769 laki-laki dan 63.107 perempuan. Kecamatan Sukodono berbatasan dengan Kecamatan Taman di utara Kecamatan Sidoarjo di selatan, Kecamatan Buduran di timur, dan Kecamatan Krian di barat. (Sidoarjo, 2023)

Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk menurut Desa/Kelurahan dan Jenis Kelamin tahun 2023 di Kecamatan Sukodono



Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo (2024)

Menurut *sidoarjonews.id*, Kecamatan Sukodono berhasil mendapat peringkat pertama penilaian kinerja Perangkat Daerah tahun 2023 dan mendapat kategori “Sangat Baik” dalam survei kepuasan masyarakat pada periode 01 Januari-31 Desember 2023. Kecamatan Sukodono adalah satu-satunya kecamatan di Kabupaten Sidoarjo yang memiliki Mini Mall Pelayanan Publik (MPP), yang terletak di Kantor Camat Sukodono. Mini MPP ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus berbagai kebutuhan administrasi, termasuk data kependudukan. Pembangunan mini MPP di Kecamatan Sukodono bertujuan untuk meningkatkan kemudahan dan kecepatan layanan bagi masyarakat. Warga dari luar Kecamatan Sukodono juga menyediakan pengurusan layanan kependudukan serta memfasilitasi pembayaran pajak daerah di mini MPP yang tersedia..

Dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukodono, tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas pengurusan dokumen. Hal ini dipicu oleh beberapa sebab, seperti jam kerja masyarakat yang bertepatan dengan jam pelayanan, banyaknya antrian di pagi hari, serta anggapan bahwa pengurusan dokumen kependudukan sulit. Mayoritas warga di Kecamatan Sukodono bekerja di sektor swasta dengan jam kerja yang mencapai 8 jam atau lebih per hari. Mengingat pentingnya dokumen kependudukan dan keterbatasan waktu masyarakat untuk mengakses layanan selama jam kerja kecamatan, banyak yang hanya bisa mengurus dokumen di pagi hari dengan antrian panjang, yang memakan waktu lama. Kondisi ini menyebabkan masyarakat kurang berminat untuk mengurus atau memperbarui dokumen kependudukannya.

Untuk menyelesaikan masalah ini, diperlukan upaya berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan terbaik. Salah satu kewajiban utama pemerintah yang harus dilaksanakan dengan sebaik-baiknya oleh pejabat publik adalah pelayanan publik. Meningkatkan pelayanan publik adalah salah satu langkah yang diambil pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik berkualitas tinggi. Salah satu indikator pelayanan prima adalah kualitas layanan publik. Oleh karena itu, pemerintah harus melaksanakan peran dan tanggung jawabnya dengan efektif dan efisien. Dibutuhkan inovasi dari lembaga pemerintah yang berkewajiban atas pelayanan publik untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Inovasi didefinisikan sebagai proses kreatif yang menghasilkan sesuatu yang belum pernah ada atau bisa juga dengan mengubah sesuatu yang sudah ada. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik mengatur upaya sistematis dalam mendorong terciptanya inovasi yang berkelanjutan di lingkungan instansi pemerintah. Peraturan ini memuat tahapan pembinaan inovasi yang meliputi penciptaan, pengembangan, dan pelebagaan, serta menetapkan kriteria inovasi yang dibina, yaitu kebaruan, efektivitas, manfaat, kemudahan replikasi, dan keberlanjutan. Inovasi yang dimaksud adalah gagasan atau pendekatan baru yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberi dampak positif bagi masyarakat. Pelayanan publik didefinisikan sebagai barang, jasa, atau jasa administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk memenuhi kebutuhan

masyarakat umum. Karena itu, inovasi dalam pelayanan publik berarti mengembangkan layanan yang bermanfaat bagi seluruh masyarakat. Inovasi ini tidak selalu merupakan hal baru, mungkin juga pendekatan baru yang sesuai dengan situasi.

Meningkatnya tuntutan masyarakat untuk pelayanan publik yang lebih baik dan peningkatan pelayanan publik, termasuk pelayanan kecamatan adalah fokus utama perkembangan pemerintahan saat ini. Pedoman untuk Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) ditetapkan melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010. (Sastriyawanto, 2017). PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik kecamatan yang proses pengelolaannya dilakukan di satu tempat, mulai dari tahap permohonan hingga tahap terbitnya dokumen. Satu tempat yang dimaksud berarti satu meja atau loket layanan. Warga masyarakat hanya dapat berkomunikasi dengan petugas di meja atau loket pelayanan kecamatan melalui sistem ini.

PATEN adalah inovasi sederhana yang meningkatkan prosedur pelayanan dengan memberikan beberapa urusan otonomi daerah kepada pemerintah tingkat kecamatan. Ini memungkinkan pemerintah tingkat kecamatan untuk menyelenggarakan layanan yang seharusnya berada di bawah wewenang dinas kabupaten atau kota. Untuk mempertahankan dan mendukung program ini, pemerintah Kabupaten Sidoarjo telah membuat dasar hukum untuk menerapkan kebijakan PATEN, yaitu Peraturan Bupati Nomor 19 Tahun 2009 tentang Pedoman Teknis Pelaksanaan sebagian Kewenangan Bupati yang dilimpahkan Kepada

Camat. Pelimpahan kewenangan dimaksudkan sebagai cara terbaik untuk memberikan pelayanan publik yang tidak membebani masyarakat.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Sukodono, mencakup berbagai jenis administrasi kependudukan dan dokumen penting yang bisa diurus langsung di kecamatan, seperti:

- a) Pembuatan dan pengurusan KTP Elektronik (KTP-el)
- b) Pembuatan dan pembaruan Kartu Keluarga (KK)
- c) Pengurusan Akta Kelahiran
- d) Pengurusan Surat Keterangan Domisili
- e) Layanan Pindah Datang dan Pindah Keluar
- f) Pengurusan dokumen lainnya yang terkait administrasi kependudukan

Maka dari itu, inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) merupakan salah satu upaya Kecamatan Sukodono dalam mengembangkan PATEN serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukodono

Pada tahun 2015 Kecamatan Sukodono berhasil menjadi kecamatan terbaik di provinsi Jawa Timur dan menjadi percontohan bagi daerah atau wilayah lain. Dan juga mencapai beberapa prestasi di tingkat provinsi, seperti meraih Juara I Penilaian Sinergitas Kecamatan Tingkat Provinsi Jawa Timur pada tahun 2014/2015 dan Juara II Festival Pangan Olahan berbasis Sumber Daya Lokal tingkat Kabupaten Sidoarjo. Pada 4 Desember 2015, mereka juga menerima Penghargaan Pelayanan Publik Terbaik Tingkat Provinsi Jawa Timur, yang menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam kualitas pelayanan publik (Pratama, 2017). Untuk meningkatkan serta menunjang inovasi PATEN di

Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, maka diciptakanlah inovasi layanan MARI-SERBU.

Berbeda dengan inovasi PATEN yang dipimpin oleh Bupati/Walikota atau inovasi yang berada di bawah naungan Kabupaten/Kota, inovasi MARI-SERBU merupakan inovasi yang berada di bawah instruksi kecamatan dan dipimpin oleh Camat. Layanan malam hari yang disebut "Mari-Serbu" yang merupakan singkatan dari "Malam Hari Senin dan Rabu" kini memudahkan warga Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo, untuk menyelesaikan dokumen kependudukan. Rata-rata jumlah pemohon pada pelayanan umum pada jam operasional normal berkisar antara 25 hingga 30 orang, sedangkan pada pelayanan malam hari rata-rata jumlah pemohon berkisar antara 15 hingga 20 orang. Menurut situs web SETIA (Sistem Riset dan Inovasi Daerah) Kabupaten Sidoarjo, ini merupakan pelayanan eksklusif atau hanya ada di Kecamatan Sukodono. Sebelum program inovasi ini dimulai, masyarakat sering menghadapi kesulitan dalam mengelola dokumen kependudukan karena keterbatasan waktu. Banyak dari mereka yang memiliki aktivitas padat di pagi hari, seperti bekerja, bersekolah, atau menjalani kegiatan lainnya, sehingga sulit meluangkan waktu untuk datang ke kantor kecamatan. Situasi ini diperparah dengan adanya antrean panjang yang kerap terjadi di jam-jam pelayanan reguler, membuat proses pengurusan dokumen menjadi semakin sulit dan memakan waktu lebih lama.

Inovasi Pelayanan Publik "Mari-Serbu" merupakan salah satu contoh konkret dari inovasi pelayanan publik yang berhasil menghasilkan dampak positif dan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi

kependudukan. MARI-SERBU dapat dikatakan sebagai sebuah inovasi dikarenakan model layanan ini bersifat sederhana, dapat diimplementasikan, dan berkelanjutan, sehingga memiliki potensi untuk diadopsi oleh kecamatan lain dengan sumber daya yang serupa, sesuai dengan pengertian inovasi menurut Roggers (1995) bahwa inovasi adalah sebuah gagasan, ide, rencana, praktek atau benda yang diterima dan disadari sebagai sebuah hal yang baru dari seseorang atau kelompok untuk di implementasikan atau diadopsi. Program ini menunjukkan bagaimana pendekatan yang kreatif dan responsif terhadap kebutuhan warga dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik. Inisiatif semacam ini tidak hanya layak diapresiasi, tetapi juga diharapkan memberikan inspirasi pada daerah yang lain untuk terus berinovasi dengan menciptakan pelayanan yang lebih efisien, inklusif, dan ramah bagi masyarakat. Dengan adanya program seperti "Mari-Serbu", pelayanan publik dapat semakin fleksibel dan responsif dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang beragam.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penulis memutuskan akan meneliti inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin-Rabu) di Kecamatan Sukodono karena menurut laman web SETIA (Sistem Riset dan Inovasi Daerah) Kabupaten Sidoarjo hanya Kecamatan Sukodono yang menerapkan inovasi pelayanan publik tersebut. Terbukti setelah melakukan pencarian inovasi – inovasi melalui web SETIA (Sistem Riset dan Inovasi Daerah) hanya satu-satunya pelayanan yang bernama MARI-SERBU, dan tertulis di Kecamatan Sukodono. Pun untuk melakukan pelayanan tersebut persyaratan yang diperlukan hanya dapat diakses di website Kecamatan Sukodono ataupun menghubungi hotline Kecamatan

Sukodono. Alasan lain peneliti untuk mengambil lokus di Kecamatan Sukodono, karena Kecamatan Sukodono berhasil mendapat peringkat pertama penilaian kinerja Perangkat Daerah se-Kabupaten Sidoarjo pada tahun 2023. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dari inovasi pelayanan publik MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan tentang fenomena dan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini akan membahas bagaimana inovasi layanan publik MARI SERBU (Malam Hari Senin Rabu) dapat diterapkan di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penulis dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan percepatan adopsi inovasi pelayanan kependudukan "Mari Serbu" (Malam Hari Senin Rabu) sehingga dapat diterapkan di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini akan berfungsi sebagai rujukan untuk penelitian dan pengembangan lebih lanjut di bidang ilmu administrasi publik. Khususnya, penelitian ini akan membahas tentang inovasi pelayanan publik "MARI-SERBU" (Malam Hari Senin Rabu) yang dilaksanakan di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Selain itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan meningkatkan

pemahaman, pengetahuan, dan keterampilan peneliti dalam membuat karya ilmiah yang berkualitas tinggi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan agar sanggup memberikan informasi, saran, dan referensi kepada pegawai - pegawai di Kecamatan Sukodono, khususnya bagi pihak-pihak yang berpartisipasi dalam inovasi pelayanan publik "MARI-SERBU" (Malam Hari Senin Rabu). Temuan dari penelitian ini dapat dijadikan pedoman dalam mengembangkan ketersediaan layanan kependudukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tidak hanya itu, penelitian ini juga memiliki tujuan untuk menambah pemahaman masyarakat mengenai inovasi tersebut di Kecamatan Sukodono dan diharapkan dapat menjadi referensi bagi daerah-daerah lain yang ingin mengaplikasikan inovasi yang serupa dalam layanan administrasi kependudukan.