

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang berfungsi memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan dan mencapai tujuan tertentu. Dalam konteks ini, konsep negara demokrasi berfungsi sebagai landasan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah. Indonesia, sebagai negara demokrasi, menegaskan hak dan kewajiban warganya untuk menerima pelayanan secara langsung dari pemerintah. Pelayanan publik sering kali menjadi topik utama dalam diskusi mengenai hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Setiap individu memiliki kebutuhan yang beragam, dan masyarakat secara kolektif juga memiliki kebutuhan yang ingin dipenuhi. Dalam hal ini, pemerintah berperan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Selain itu, Pelayanan publik tidak hanya harus memenuhi kebutuhan, tetapi juga harus mampu melindungi hak-hak warga negara. Keterlibatan masyarakat sangat berpengaruh dalam pengelolaan pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk menyediakan layanan yang memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat serta memastikan bahwa layanan tersebut memiliki tingkat responsivitas yang tinggi.

Pelayanan publik, menurut Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, terdiri dari serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat. sebagaimana diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan tersebut mencakup layanan administratif bagi seluruh warga negara maupun penduduk yang diberikan oleh pihak penyelenggara layanan publik (Febriani & Prathama, 2022).

Karena kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan, pemerintah daerah, sebagai penyelenggara pelayanan publik, memiliki kewajiban untuk menyediakan layanan yang memenuhi persyaratan masyarakat. Pelayanan publik dapat dikategorikan berkualitas apabila instansi pemerintah mampu memberikan layanan yang menimbulkan rasa puas bagi masyarakat. Akan tetapi, dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia masih menghadapi berbagai persoalan, khususnya terkait mal-administrasi seperti ketidaksesuaian prosedur, adanya tindakan diskriminatif, konflik kepentingan, keterlambatan penyelesaian layanan, hingga penyalahgunaan kewenangan. Kondisi tersebut sering kali memunculkan kekecewaan di kalangan masyarakat sehingga mendorong mereka untuk menyampaikan laporan pengaduan kepada Ombudsman sebagai lembaga yang berwenang menangani keluhan terkait pelayanan publik.

Dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi inovasi, pemerintah sangat bergantung pada teknologi dan sumber daya yang

tersedia saat ini. Pada tahun 2024, sebuah survei tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dilakukan. Hasilnya menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat menurun drastis dibandingkan dengan empat tahun sebelumnya. Mengenai persyaratan pelayanan publik, sebanyak 81,2% masyarakat menyatakan setuju, sedangkan yang tidak menyetujui sebesar 4,6% dan 2,1% menyatakan sangat tidak setuju. Angka ini tercatat lebih rendah dibandingkan tahun 2020 yang mencapai 86,1% masyarakat setuju. Terkait sistem, 9 mekanisme, maupun prosedur pelayanan, hanya 87,3% masyarakat yang menyatakan setuju, dan 6,5% tidak setuju serta 2,3% sangat tidak setuju. Hasil ini menurun cukup tajam dibanding tahun 2020 yang mencatat 94,4% tingkat persetujuan. Dalam aspek waktu penyelesaian pelayanan, masyarakat yang menyetujui hanya sebesar 80,7%, sedangkan 5,4% tidak menyetujui dan 3,0% sangat tidak menyetujui. Penurunan ini terlihat jelas dari capaian tahun 2020 yang mencapai 85,2% persetujuan. Untuk aspek biaya atau tarif pelayanan, 83,9% masyarakat menyatakan setuju, namun 6,7% tidak setuju dan 2,5% menyatakan sangat tidak setuju, sedangkan pada tahun 2020 tingkat persetujuannya mencapai 92,6%. Adapun mengenai penanganan pengaduan, saran, dan masukan terhadap pelayanan, hanya 75,1% masyarakat menyatakan setuju, 8,2% tidak setuju, dan 4,7% sangat tidak setuju. Ini adalah angka terendah dalam lima tahun terakhir, jauh dibandingkan tahun 2020 dengan 84,3% tingkat persetujuan. Berikut adalah grafik batang yang menunjukkan perbandingan tingkat kepuasan masyarakat terhadap berbagai aspek pelayanan publik

antara tahun 2020 dan 2024. Terlihat bahwa semua aspek mengalami penurunan tingkat persetujuan pada tahun 2024 dibandingkan tahun 2020, dengan penurunan paling tajam terjadi pada aspek penanganan pengaduan, saran, dan masukan.



Gambar 1.1 Grafik Perbandingan Tingkat Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Aspek Pelayanan.

Sumber: Laporan Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sidoarjo Tahun 2020 dan 2024 Website ikm.sidoarjokab.go.id

Dengan mempertimbangkan keseluruhan hasil data, dapat disimpulkan bahwa hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada tahun diperlukan perhatian dan pemberian serius dari setiap instansi pelayanan publik agar kepercayaan masyarakat dapat kembali ditingkatkan melalui pelayanan yang lebih baik, cepat, transparan, dan responsif.

Di sisi lain, kepuasan masyarakat dapat dipahami sebagai suatu evaluasi terhadap keberhasilan layanan publik yang disediakan oleh

penyedia layanan tersebut. Oleh sebab itu menganalisis pelayanan public penting untuk memiliki pemahaman yang mendalam mengenai kinerja ideal yang seharusnya ditunjukkan oleh lembaga pelayanan publik. Pemerintah memiliki kapasitas untuk mendorong kemajuan dan transformasi dalam penyediaan layanan melalui pengembangan institusi yang lebih unggul. Maksud dari upaya ini adalah untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, yang dikenal sebagai inovasi layanan publik. Menurut UU No 91 Tahun 2021 tentang Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik, yang diterbitkan oleh KemenPAN-RB Republik Indonesia, inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai penyediaan layanan baru yang mengedepankan inovasi yang berasal dari masyarakat. Inovasi dapat berupa cara berpikir yang lebih inovatif atau konsep yang diharapkan akan bermanfaat bagi masyarakat secara langsung atau tidak langsung.

Layanan publik dikatakan efektif ketika masyarakat dapat merasakan dan menerima kualitas layanan yang disediakan. Ciri-ciri efektivitas tersebut meliputi kecepatan, keteraturan, biaya yang terjangkau, ketepatan waktu, serta ketepatan dalam pelaksanaan (Asrijal, 2022). Kualitas pelayanan publik menjadi tolok ukur utama dalam menilai efektivitas sistem pemerintahan, baik dari sisi positif maupun negatif. Konsep efektivitas ini berfungsi sebagai alat evaluasi untuk mengukur pencapaian tujuan organisasi menentukan keberhasilannya. Kemampuan untuk mencapai tujuan dengan cara yang tepat dan menggunakan metode yang tepat dikenal sebagai efektivitas (Andika et al., 2019).

Setiap instansi pemerintah bertanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dan efektif demi kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Untuk mendorong inovasi dalam pelayanan publik yang ideal, penting untuk mananamkan budaya organisasi yang mendukung perkembangan dan keberlanjutan peningkatan kualitas layanan. Pelayanan publik menjadi lebih mudah dan lebih efisien dengan memberikan wewenang kepada pemerintah daerah. Ini sesuai dengan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan pemerintah daerah wewenang untuk menangani masalah lokal. Salah satu tanggung jawabnya adalah memberikan layanan kepada masyarakat di wilayahnya. Berbagai bidang, termasuk administrasi pemerintahan, mengatasi masalah sosial, penyediaan sarana dan prasarana, pendidikan, kesehatan, ketenagakerjaan, dan layanan dasar, termasuk kependudukan dan catatan sipil.

Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sedati meliputi penyelenggaraan layanan administrasi kependudukan sebagai bagian dari tugas pemerintah daerah. Fokus utama layanan ini adalah penerbitan berbagai dokumen kependudukan. Dalam menjalankan pelayanan administrasi kependudukan, pemerintah diharapkan mampu mempersembahkan layanan berkualitas tinggi yang sesuai dengan harapan masyarakat. Selain itu, pemerintah harus menangani masalah umum seperti prosedur yang sulit, waktu pelayanan yang lama, dan keterbatasan akses ke lokasi pelayanan.

Konsep atau teknik baru yang bertujuan untuk menyederhanakan dan meningkatkan kualitas layanan publik dikenal sebagai pelayanan publik. Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan efektivitas pelayanan publik. Salah satu inovasi Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil adalah program jemput bola, yang bertujuan untuk membuat layanan administrasi kependudukan lebih mudah diakses dan lebih responsif. Dalam upaya meningkatkan layanan publik, Kecamatan Sedati memulai program Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis).

Program ini merupakan suatu inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan yang bertujuan untuk meningkatkan kemudahan dan percepatan akses masyarakat Kecamatan Sedati dalam memperoleh dokumen kependudukan. Program ini ditujukan untuk pelayanan pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA) dan kartu pencari kerja dan dokumen kependudukan lainnya seperti E-Ktp dan Akta Kelahiran. Kesadaran masyarakat mengenai pentingnya KIA bagi anak-anak di bawah usia 17 tahun sebagai tanda identitas masih tergolong rendah. Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, telah berhasil mengembangkan berbagai program inovatif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan keterikatan antar perangkat daerah agar tercipta sinergi yang optimal. Program Jumpa Artis dan Plavon Dukcapil merupakan dua bentuk inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Sidoarjo yang memiliki pendekatan berbeda namun saling melengkapi.

Program Jumpa Artis diterapkan dengan model jemput bola, di mana petugas pelayanan turun langsung ke desa atau wilayah masyarakat untuk memberikan layanan administrasi kependudukan secara tatap muka. Pendekatan ini sangat membantu masyarakat yang memiliki keterbatasan akses ke kantor kecamatan maupun Disdukcapil, seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, serta warga yang tinggal jauh dari pusat pelayanan atau memiliki keterbatasan mobilitas dan literasi digital. Melalui layanan langsung di lapangan, Jumpa Artis mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan mengurangi hambatan biaya serta waktu tempuh.

Sementara itu, Plavon Dukcapil merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital (online) yang memungkinkan masyarakat mengurus dokumen kependudukan secara mandiri melalui website resmi Disdukcapil Kabupaten Sidoarjo. Layanan ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi, sehingga masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor pelayanan. Plavon Dukcapil sangat efektif bagi masyarakat yang memiliki akses internet dan kemampuan literasi digital yang memadai, karena dapat mengurangi antrean, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan transparansi pelayanan.

Perbedaan utama antara kedua program tersebut terletak pada model akses pelayanan. Jumpa Artis lebih menekankan pada pendekatan langsung dan inklusif bagi kelompok rentan yang belum terjangkau layanan digital, sedangkan Plavon Dukcapil menitikberatkan pada efisiensi pelayanan

melalui sistem daring. Dari sisi tantangan, Jumpa Artis masih menghadapi kendala logistik, keterbatasan sumber daya manusia, serta ketepatan waktu pelaksanaan, sedangkan Plavon Dukcapil menghadapi hambatan berupa kesenjangan literasi digital dan kendala teknis sistem. Dengan demikian, keberadaan Jumpa Artis dan Plavon Dukcapil menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan di Sidoarjo tidak hanya berorientasi pada digitalisasi, tetapi juga tetap memperhatikan aspek keadilan dan inklusivitas layanan bagi seluruh lapisan masyarakat. Maka dari itu, Pemerintah Kecamatan Sedati menekankan pentingnya kerja sama, kolaborasi, dan sinergi di antara seluruh perangkat daerah. Salah satu program unggulan yang dikembangkan adalah Jumpa Artis, yang dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik sekaligus mempercepat dan memudahkan proses pencatatan sipil dan kependudukan. Layanan E-KTP, KIA, dan pendaftaran pencari kerja (Prakerja) menjadi lebih mudah dan efektif melalui program ini.

Program Jumpa Artis Kecamatan Sedati memiliki dasar hukum yang kuat dan hierarkis. Program ini didasarkan pada Di tingkat nasional, UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah Oleh karena kedua undang-undang tersebut, pemerintah daerah diberi kewenangan untuk melakukan inovasi dalam pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Program Jumpa Artis di Kabupaten Sidoarjo diatur oleh Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2021 tentang Rencana

Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) periode 2021–2026. Dokumen ini menegaskan komitmen pemerintah daerah untuk mengoptimalkan akses dan kualitas pelayanan publik melalui pengembangan berbagai inovasi. Selain itu, Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 7 Tahun 2023, sebagai revisi dari Perda Nomor 8 Tahun 2011, memberikan dorongan signifikan bagi pengembangan pelayanan publik yang menggunakan pendekatan langsung kepada masyarakat.

Sejauh ini, belum ada PERBUP yang mengatur program JUMPA ARTIS. Namun, keputusan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidoarjo Nomor 067/1350/438.5.12/2022 mendukung pelaksanaan program tersebut, yang menjadi landasan teknis operasional layanan jemput bola. Dengan dasar hukum tersebut, program Jumpa Artis memiliki legitimasi yang cukup untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 6 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik berlaku di tingkat kabupaten. mengatur secara rinci standar pelayanan, mekanisme pelaksanaan, serta inovasi dalam penyediaan layanan kepada masyarakat. Selanjutnya, Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penerapan Teknologi Informasi Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Perup Sidoarjo Nomor 27 Tahun 2021 yang mengatur Inovasi Pelayanan Publik mendorong terciptanya program-program inovatif seperti Jumpa Artis.

Program ini dirancang dengan tujuan utama meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik. Oleh karna itu, PERBUP ini mengatur juga tentang aspek kolaborasi antar-Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dalam implementasi layanan jemput bola, termasuk pengaturan mengenai pendanaan dan mekanisme evaluasi program. Peraturan Daerah Kabupaten Sidoarjo Nomor 4 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan Kecamatan menjadi fondasi hukum bagi kecamatan dalam menjalankan fungsi pembinaan pemerintahan dan pelayanan publik. Secara spesifik, Pasal 12 dalam regulasi ini menyatakan bahwa kecamatan memiliki kewenangan untuk mengembangkan inovasi pelayanan sebagai upaya peningkatan kualitas dan aksesibilitas layanan kepada masyarakat. Ketentuan ini memberikan ruang legal yang memadai bagi Kecamatan Sedati untuk mengimplementasikan program Jumpa Artis sebagai manifestasi layanan yang bersifat proaktif kepada masyarakat. Jumpa Artis itu sudah dijalankan kecamatan Sedati dan dijadwalkan setiap dua minggu sekali keliling di desa- desa wilayah Sedati. Hal ini untuk memudahkan warga mengakses permohonan kependudukan, Kartu Identitas Anak (KIA), maupun kartu kuning untuk mencari pekerjaan.



Gambar 1. 2 Sosialisasi Program Jumpa Artis

Sumber: Website sedati.sidoarjokab.go.id tahun 2023

Implementasi program ini dilaksanakan dengan membagi 16 desa di Kecamatan Sedati menjadi kelompok-kelompok yang terdiri dari 2 desa per minggu. Setiap desa telah menerima kriteria dan persyaratan pelaksanaan melalui komunikasi elektronik yang telah didistribusikan sebelumnya. Evaluasi terhadap pelaksanaan Inovasi Jumpa Artis menunjukkan dampak positif yang signifikan dalam peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan. Pertama, terjadi peningkatan jumlah anak berusia di bawah 17 tahun yang memperoleh Kartu Identitas Anak (KIA). Kedua, program ini memberikan kemudahan bagi pencari kerja dalam memperoleh Kartu Pencari Kerja, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kesadaran masyarakat mengenai pentingnya dokumen kependudukan. Data

empiris menunjukkan adanya peningkatan yang terukur dalam jumlah pemohon dokumen kependudukan.

Hingga tahun 2024–2025, program Jumpa Artis Kecamatan Sedati terus menunjukkan hasil positif. Sebagai informasi terbaru dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Sidoarjo, jumlah anak-anak di bawah usia 17 tahun yang memiliki Kartu Identitas Anak telah mencapai jumlah yang signifikan. (KIA) mencapai 258.788 anak, atau sekitar 51,7% dari total anak di wilayah Kabupaten Sidoarjo. Angka ini menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya, yang menunjukkan keberhasilan inovasi pelayanan publik dalam memperluas kepemilikan dokumen kependudukan melalui pendekatan berbasis jemput bola seperti Jumpa Artis.

Selain itu, berdasarkan data dari Disnaker Kabupaten Sidoarjo, hingga awal tahun 2025 tercatat sebanyak 2.930 pemohon telah mengurus Kartu Pencari Kerja (AK-1) secara aktif. Peningkatan ini tidak hanya menggambarkan kesadaran masyarakat yang semakin tinggi terhadap pentingnya dokumen ketenagakerjaan, tetapi juga menunjukkan efektivitas program pelayanan terpadu yang memudahkan akses masyarakat terhadap layanan administrasi kependudukan dan ketenagakerjaan. Secara keseluruhan, data empiris tersebut memperlihatkan bahwa program Jumpa Artis memberikan dampak positif yang nyata terhadap peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan dan ketenagakerjaan di wilayah Kecamatan Sedati dan Kabupaten Sidoarjo secara umum. Berdasarkan teori

efektivitas Sutrisno (2007), data peningkatan jumlah pemohon Kartu Pencari Kerja (AK-1) di Kabupaten Sidoarjo yang mencapai 2.930 orang hingga awal tahun 2025 menunjukkan bahwa program pelayanan terpadu telah berjalan secara efektif, khususnya pada indikator pencapaian tujuan dan perubahan nyata. Peningkatan jumlah pemohon mencerminkan tercapainya tujuan program dalam memperluas akses masyarakat terhadap layanan ketenagakerjaan serta meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen resmi dalam proses pencarian kerja.

Selain itu, dari dimensi ketepatan sasaran, layanan AK-1 mampu menjangkau kelompok usia produktif dan pencari kerja yang memang menjadi target utama program. Kemudahan prosedur dan integrasi layanan administrasi kependudukan dengan ketenagakerjaan juga memperkuat indikator ketepatan waktu, karena masyarakat dapat mengurus dokumen secara lebih cepat dan efisien. Dengan demikian, peningkatan jumlah pemohon AK-1 tidak hanya bersifat kuantitatif, tetapi juga menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat dalam memanfaatkan layanan publik. Hal ini menegaskan bahwa program pelayanan terpadu tersebut sejalan dengan konsep efektivitas Sutrisno (2007), yaitu keberhasilan program dalam mencapai tujuan, memberikan manfaat nyata, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Keberhasilan ini menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis digital dan jemput bola mampu meningkatkan efektivitas pelayanan pemerintah daerah, memperluas jangkauan layanan, serta menumbuhkan kesadaran masyarakat

akan pentingnya dokumen administrasi kependudukan sebagai bagian dari pelayanan publik yang berkualitas.



Gambar 1.3 Bupati Sidoarjo Memberikan Penghargaan
Sumber Website sidoarjokab.go.id tahun 2025

Kecamatan Sedati, sebagai salah satu kecamatan di Kabupaten Sidoarjo, telah melaksanakan berbagai upaya perbaikan dan inovasi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik bagi masyarakat di wilayahnya. Penetapan Kecamatan Sedati sebagai wilayah prioritas peningkatan kualitas pelayanan publik mencerminkan tanggung jawab pemerintah daerah supaya mewujudkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat Sidoarjo. Selain itu, upaya ini juga diarahkan untuk merealisasikan birokrasi yang memenuhi prinsip-prinsip kebersihan, akuntabilitas, kapabilitas, dan keunggulan dalam pelayanan. Bentuk pengakuan yang diberikan berupa evaluasi komprehensif yang mencakup dua aspek utama, yaitu peningkatan kualitas layanan publik dan reformasi tata kelola pemerintahan.

Evaluasi tersebut dilakukan dengan mengacu pada standar tata kelola yang berlaku secara global. Inisiatif ini menunjukkan adanya komitmen yang komprehensif untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layananpublik yang berkualitas dan mudah diakses. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa Kecamatan Sedati berhasil memperoleh tingkat kepuasan masyarakat dengan kategori baik berdasarkan survei yang dilakukan terhadap berbagai layanan yang telah diimplementasikan. Pencapaian ini dapat dilihat melalui data survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah diperoleh Kecamatan Sedati dalam konteks pemberian pelayanan kepada masyarakat di wilayah tersebut.



Gambar 1.5 Gambar Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Sedati

Sumber Website ikm.sidoarjokab.go.id tahun 2025

Kajian mengenai efektivitas Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) memiliki signifikansi yang substansial dalam konteks

pengembangan kualitas pelayanan publik, terutama pada level pemerintahan kecamatan. Strategi pelayanan jemput bola yang diimplementasikan oleh Kecamatan Sedati merupakan pendekatan strategis untuk mendekatkan akses layanan administrasi kepada masyarakat. Pendekatan ini khususnya relevan bagi warga yang memiliki keterbatasan dalam mengakses pelayanan melalui kunjungan langsung ke instansi pemerintahan.

Dalam konteks era reformasi birokrasi dan transformasi digital layanan publik, evaluasi terhadap program-program inovatif yang dikembangkan oleh pemerintah daerah menjadi sangat penting. Evaluasi ini bertujuan untuk mengukur kemampuan program dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas, efisien, dan tepat sasaran. Penelitian ini memiliki kesesuaian dengan agenda pembangunan nasional yang memberikan penekanan pada pentingnya pelayanan publik yang unggul. Hasil penelitian ini dapat menjadi dasar bagi pengembangan model pelayanan publik yang lebih efektif di masa mendatang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat efektivitas program “Jemput Bola Pelayanan Gratis” dan kegiatan Jumpa Artis dalam meningkatkan mutu pelayanan publik di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa efektif program "Jemput Bola Pelayanan Gratis" yang melibatkan kegiatan Jumpa Artis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis:

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap perkembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam bidang administrasi publik. Kajian ini secara khusus menyelidiki seberapa efektif Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) di Kecamatan Sedati. Penelitian diharapkan dapat mengevaluasi program inovatif ini dan memberikan pemahaman tentang strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini juga dapat berfungsi sebagai referensi untuk mengembangkan model pelayanan publik yang lebih efisien dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Manfaat bagi Peneliti:

Dari perspektif pengembangan kapasitas akademik, penelitian ini memberikan kesempatan bagi peneliti untuk memperdalam pemahaman teoritis dan praktis mengenai dinamika pelayanan publik di tingkat kecamatan. Kajian mendalam terhadap Jumpa Artis (Jemput Bola Pelayanan Gratis) memungkinkan peneliti untuk mengembangkan kompetensi analitis dalam mengevaluasi efektivitas program pelayanan

publik inovatif. Lebih lanjut, penyelesaian penelitian ini merupakan syarat akademik untuk memenuhi kewajiban tugas akhir dalam menyelesaikan jenjang pendidikan tinggi.