

## **ABSTRAK**

### **INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA**

**(Studi Tentang Pelayanan Malam Hari Pada Kelurahan Ngagel Rejo)**

**Oleh**

**REZA KURNIA PUTRI**

Inovasi pelayanan malam hari merupakan inovasi berupa penambahan jam pelayanan administrasi kependudukan yang dilaksanakan di luar jam kerja reguler. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Surabaya melalui program pelayanan malam hari di Kelurahan Ngagel Rejo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus, menggunakan teknik pengumpulan data yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Inovasi ini diinisiasi untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat dan memberikan akses di luar jam kerja reguler. Pelayanan dilaksanakan setiap hari Selasa pukul 18.00–20.00 WIB di Balai RW 4 dan RW 12 dengan prosedur yang sama seperti pelayanan reguler. Kelebihan dari inovasi ini antara lain fleksibilitas waktu, pengurangan beban pelayanan siang hari, pemenuhan kebutuhan pelayanan tatap muka, peningkatan interaksi dan partisipasi warga, serta dukungan sarana dan prasarana yang memadai. Namun, terdapat pula tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, ketiadaan anggaran khusus, penurunan kesejahteraan petugas, ketergantungan warga pada layanan tatap muka, serta lokasi pelayanan yang belum merata.

Berdasarkan teori difusi inovasi Rogers, inovasi ini telah memenuhi kelima indikator yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemampuan untuk dicoba, dan dapat diamati.

Kata kunci : Inovasi, Administrasi Kependudukan, Pelayanan malam hari, Teori Difusi Inovasi

## ***ABSTRACT***

### ***INNOVATION IN CIVIL REGISTRATION SERVICES IN SURABAYA CITY (A Case Study of Night Time Services at Ngagel Rejo Urban Village)***

***By***

**Reza Kurnia Putri**

*Night-time service innovation is an initiative that extends civil registration service hours beyond regular working times. This study aims to analyze the innovation in civil registration services implemented by the Surabaya City Government through the night-time service program at Ngagel Rejo Urban Village. Using a descriptive qualitative approach with a case study method, data were collected through interviews, observations, and documentation.*

*This innovation was initiated to bring services closer to the community and provide access outside of regular office hours. The service is held every Tuesday from 6:00 to 8:00 PM at RW 4 and RW 12 community halls, following the same procedures as regular services. Its advantages include time flexibility, reduced daytime service burden, fulfillment of face-to-face service needs, increased citizen interaction and participation, and adequate supporting facilities. However, there are also challenges such as limited human resources, lack of dedicated funding, reduced staff welfare, citizen dependence on face-to-face services, and unequal service locations.*

*Based on Rogers' diffusion of innovation theory, this innovation satisfies all five indicators: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability.*

***Keywords:*** *Innovation, Civil Registration Services, Night Time Service, Diffusion of Innovation Theory*