

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA
SURABAYA**

(Studi Tentang Pelayanan Malam Hari Pada Kelurahan Ngagel Rejo)

(Skripsi)

Oleh

REZA KURNIA PUTRI

NPM 2056041022



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

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*

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA
SURABAYA**

(Studi Tentang Pelayanan Malam Hari Pada Kelurahan Ngagel Rejo)

Oleh

REZA KURNIA PUTRI

(Skripsi)

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2025**

Judul Skripsi

: INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA (STUDI
TENTANG PELAYANAN MALAM HARI PADA
KELURAHAN NGAGEL REJO)

Nama Mahasiswa

: Reza Kurnia Putri

Nomor Pokok Mahasiswa

: 2056041022

Program Studi

: Administrasi Negara

Fakultas

: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.

NIP. 197809232003121001

2. Ketua Jurusan Administrasi Negara

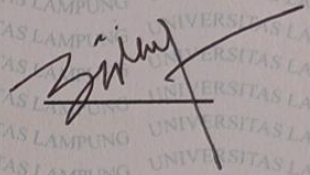
Meilhyana, S.IP., M.A.

NIP. 197405202001122002

MENGESAHKAN

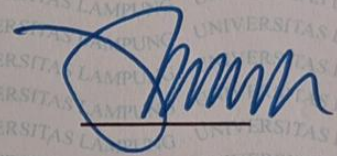
1. Tim Penguji

Ketua : **Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.**



Penguji Utama

Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik



Prof. Dr Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si

NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2025

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 15 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Reza Kurnia Putri

NPM. 2056041022

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Reza Kurnia Putri, dilahirkan di Purwodadi Simpang pada tanggal 17 April 2002. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, yaitu dari pasangan Bapak Edi Munadir dan Ibu Sunarti. Penulis memiliki satu kakak laki-laki bernama Alexander. Pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari TK Insan Kamil Purwodadi Simpang (2007-1008), kemudian melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar (SD) Negeri 1 Purwodadi Simpang (2008-2014), setelah itu melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Negeri 1 Tanjung Sari (2014-2017), kemudian meneruskan pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Gajah Mada Bandar Lampung (2017-2020).

Pada bulan September 2020, penulis terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung melalui jalur pendaftaran Seleksi Mandiri Masuk Perguruan Tinggi Negeri Wilayah Barat (SMM PTN-Barat). Selama menjadi mahasiswa, penulis tergabung dalam organisasi Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (HIMAGARA) sebagai anggota Hubungan Luar (Hublu). Pada bulan Januari 2023, penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Pekon Basungan, Kecamatan Pagar Dewa, Kabupaten Lampung Barat selama 40 hari dan dilanjutkan dengan melaksanakan Program Merdeka Belajar Kampus Merdeka (MBKM) Magang dan Studi Independen Bersertifikat (MSIB) Batch 4 dan 6 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya pada Februari – Juni 2023 dan Februari – Juni 2024.

MOTTO

“Bayangkan jika kita tidak menyerah, kita hadapi, kita lewati, kita ikuti, kita nikmati”

(Hindia, *Bayangkan Jika Kita Tidak Menyerah*)

“Masa lalu mungkin terasa ideal di kepalamu, tapi masa depan patut disyukuri demi harapan yang lebih baik”

(Raditya Dika, *Grok Bambrok*)

“Anywhere you go, you don’t need a reason”

(Harry Styles, *Matilda*)

“Terhadap nikmat Tuhanmu, nyatakanlah (dengan bersyukur)”

(QS Ad-Dhuha: 11)

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas segala limpahan nikmat dan
hidayah-Nya

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, Kupersembahkan karya tulis ini,
Untuk orang-orang yang aku cintai dan sayangi:

Ibu dan Ayah

Yang telah memberikan begitu banyak ilmu, kasih sayang, dan bekal yang cukup
untukku bertahan dan terus melangkah walau dengan waktu yang singkat. Semoga
pencapaian ini menjadi bagian dari doa dan amal kebaikan yang terus mengalir
untuk kalian.

Kakak

Yang tidak menyerah dengan membersamai penulis dalam rangkaian perjalanan
ini, terimakasih untuk segala usaha dan doanya.

Para Dosen dan Civitas Akademika,

Yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, bimbingan, arahan, dukungan,
dan doa.

Almamater Tercinta,

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur kepada Allah SWT yang senantiasa memberikan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KOTA SURABAYA (Studi Tentang Pelayanan Malam Hari Pada Kelurahan Ngagel Rejo)” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara (S.A.N) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Lampung. Dalam melakukan penyusunan skripsi, penulis menerima segala bentuk masukan, arahan, bimbingan, dan saran dari segala pihak dikarenakan keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang penulis miliki. Sehubungan dengan hal tersebut, maka penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Eko Budi Sulistio S.Sos., M.AP. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih atas ilmu, waktu, kebaikan dan bimbingannya yang sangat membantu penulisan skripsi ini menjadi lebih baik.
2. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si. selaku dosen penguji. Terima kasih atas saran dan kritik yang membangun, serta bimbingan yang diberikan sehingga membuat penulis menyelesaikan skripsi dengan lebih baik.
3. Bapak Nana Mulyana S. IP., M.Si. selaku dosen pembimbing akademik, yang banyak memberikan masukan, arahan, waktu dan motivasi dalam proses perkuliahan.
4. Ibu Prof. Dr. Anna Gustina Z., S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
5. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
6. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.

7. Seluruh Dosen Ilmu Administrasi Negara yang senantiasa memberikan ilmu pengetahuan dan wawasan serta dedikasinya sebagai tenaga pengajar.
8. Mba Wulan dan Mba Rukiah selaku Staff Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu dan memberikan pelayanan administratif kepada penulis sedari awal hingga tugas akhir perkuliahan.
9. Bapak Ivan dan Mas Rendi selaku Mentor MSIB dan seluruh pejabat, pegawai, dan staff di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, yang telah berkenan menjadi tempat untuk belajar selama proses magang dan juga terimakasih atas semua bantuan yang telah diberikan .
10. Bapak Wisnu, Mba Marisa, Mba Laxmi dan seluruh staff Kelurahan Ngagel Rejo terimakasih telah menerima penulis dengan sangat baik selama proses magang hingga penulisan skripsi.
11. Mamakku tercinta Sunarti dan Ayah Edi Munadir yang telah berada di tempat yang jauh lebih baik saat ini, terimakasih telah memberikan banyak bekal dan semangatnya kepada penulis. Semoga kita dapat berkumpul di lagi tempat terbaik dengan kondisi yang jauh lebih baik nantinya.
12. Kakakku Alexander terima kasih untuk segala waktu, usaha, dan doanya selama ini.
13. Seluruh Keluarga besar yang telah berperan dalam perjalanan penulis selama ini..
14. Seluruh teman-teman ADAMANTIA, terimakasih untuk setiap kebersamaan baik suka maupun duka selama masa perkuliahan.
15. Semua yang terlibat selama proses perkuliahan dan selama penyusunan skripsi yang tidak dapat disebutkan satu per satu.
16. Kota Surabaya yang bukan hanya sekadar tempat, tetapi ruang pembelajaran untuk tumbuh. Terima kasih atas segala pengalaman, budaya, dan keramahan warganya yang dibagikan dengan hangat.
17. Terakhir, untuk diri sendiri karena telah berhasil bertahan dan menyelesaikan semuanya dengan usaha terbaiknya dan untuk Reza Kurnia Putri, terima kasih telah mengizinkan dirimu tumbuh dan mari terus tumbuh menjadi lebih baik lagi.

Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis menyadari bahwa masih belum sempurna, namun besar harapan semoga skripsi ini bisa berguna dan bermanfaat untuk semuanya. Sekali lagi terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bandar Lampung, 15 Juli 2025

Penulis

Reza Kurnia Putri

DAFTAR ISI

Halaman

DAFTAR TABEL	v
---------------------------	----------

DAFTAR GAMBAR	vi
----------------------------	-----------

I. PENDAHULUAN	1
-----------------------------	----------

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian.....	5
1.4. Manfaat Penelitian.....	6

II. TINJAUAN PUSTAKA	7
-----------------------------------	----------

2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Pelayanan Publik	10
2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik	10
2.2.2. Jenis Jenis Pelayanan Publik	11
2.2.3. Standar Pelayanan Publik.....	12
2.2.4. Indikator Pelayanan Publik	14
2.3. Inovasi Pelayanan Publik	16
2.3.1. Proses Inovasi Pelayanan Publik	21
2.3.2. Atribut Inovasi Pelayanan Publik	22
2.3.3. Faktor Faktor dalam Inovasi Pelayanan Publik	24
2.4. Administrasi Kependudukan	26
2.5. Pelayanan Malam Kota Surabaya.....	29
2.6. Kerangka Pikir.....	30

III. METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1. Tipe dan Pendekatan Penelitian.....	32
3.2. Fokus Penelitian	33
3.3. Lokasi Penelitian	35
3.4. Jenis dan Sumber Data	35
3.5. Teknik Pengumpulan Data	36
3.6. Teknik Analisis Data	38
3.7. Teknik Keabsahan Data	40
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1. Profil Kelurahan Ngagel Rejo	43
4.1.2. Struktur Pemerintahan Kelurahan Ngagel Rejo	44
4.2. Hasil Penelitian.....	45
4.2.1. Inisiasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Malam Hari.....	45
4.2.2. Proses dan Prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pelayanan Malam Hari	48
4.2.3. Kelebihan dan Kekurangan Pelayanan Malam Hari Administrasi Kependudukan Balai RW di Kelurahan Ngagel Rejo.....	62
4.3. Pembahasan	85
4.3.1. Keuntungan Relatif (<i>Relative Advantage</i>)	86
4.3.2. Kesesuaian (<i>Compatibility</i>)	87
4.3.3. Kerumitan (<i>Complexity</i>)	88
4.3.4. Kemungkinan diicoba (<i>Trialability</i>).....	88
4.3.5. Dapat Diamati (<i>Observability</i>).....	89
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	91
5.1. Kesimpulan.....	91
5.2. Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1 Jam Kerja Kelurahan Ngagel Rejo.....	3
2 Penelitian terdahulu.....	7
3 Informan Penelitian.....	38
4 Daftar Dokumentasi	38
5 Batas Wilayah Kelurahan Ngagel Rejo.....	43
6 Penduduk Ngagel Rejo berdasarkan usia.....	68
7 Jadwal Petugas Pelayanan Malam Hari Kelurahan Ngagel Rejo.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1 Kerangka Pikir	31
2 Struktur Organisasi Kelurahan Ngagel Rejo	44
3 Bukti permohonan melalui KNG	50
4 Standar Pelayanan Kelurahan Ngagel Rejo	54
5 Tampilan muka laman Klampid New Generation	56
6 Unggahan terkait dengan sosialisasi pelayanan malam hari adminduk di Balai RW Kelurahan Ngegel Rejo melalui laman <i>Instagram</i>	60
7 Pelayanan Reguler Kelurahan Ngagel Rejo	65

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai negara dengan populasi besar dan beragam, Indonesia memerlukan sistem administrasi kependudukan yang efektif dan efisien untuk mendukung pembangunan berkelanjutan dan kesejahteraan masyarakat. Administrasi kependudukan yang baik menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan yang tepat, sekaligus mengoptimalkan pelayanan publik. Data kependudukan yang akurat memungkinkan pemerintah mengalokasikan sumber daya, mengidentifikasi prioritas pembangunan, dan memastikan masyarakat dapat mengakses layanan seperti pendidikan, kesehatan, dan infrastruktur. Namun, berbagai kendala seperti data yang tidak akurat atau belum diperbarui, sering kali menimbulkan kesulitan bagi warga dalam mendapatkan hak dasar, termasuk akses layanan publik dan pemerintah dalam menentukan kebijakan.

Beragam aktivitas warga Surabaya, yang meliputi berbagai macam pekerjaan dan kesibukan, mendorong pemerintah untuk memberikan pelayanan publik yang lebih fleksibel. Padatnya aktivitas warga Surabaya terutama di siang hari membuat kebutuhan akan layanan publik di luar jam kerja reguler menjadi semakin penting. Oleh karena itu, pemerintah Kota Surabaya merespon kebutuhan tersebut melalui Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Tambahan Jam Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan, Kelurahan, dan Puskesmas. Aturan ini bertujuan guna meningkatkan aksesibilitas layanan publik bagi warga yang tidak dapat mengurus kebutuhan administrasi pada kerja normal, serta memastikan semua lapisan masyarakat mendapatkan pelayanan yang adil dan efisien.

Guna menambahkan jam tambahan pelayanan pemerintah para Lurah di Kota Surabaya pada 2021 menginisiasi inovasi program pelayanan malam hari. Awalnya, inovasi ini diadakan sebagai upaya untuk mengejar ketertinggalan data kependudukan warga akibat pandemi COVID-19. Inovasi ini diharapkan dapat untuk membantu masyarakat dalam mengurus berbagai dokumen kependudukan, seperti KTP-el, kartu keluarga, surat pindah dan akta kelahiran, tanpa harus mengorbankan waktu kerja mereka. Seiring berjalannya waktu, pelayanan malam administrasi kependudukan tidak hanya menjadi solusi sementara, tetapi juga berkembang menjadi layanan yang memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi masyarakat. Dengan adanya pelayanan ini, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meningkat, serta proses administrasi kependudukan dapat berjalan lebih cepat dan efisien.

Inovasi menurut Rogers adalah suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau kelompok yang mengadopsinya. Albury menambahkan bahwa inovasi merupakan kreasi baru dalam proses, produk, layanan, atau metode penyampaian yang memberikan dampak signifikan terhadap efektivitas, efisiensi, dan kualitas. Inovasi dalam pelayanan publik penting untuk meningkatkan kinerja pemerintah serta memperkuat kepercayaan masyarakat (Koeswara, 2023). Meskipun bertujuan untuk menyelesaikan berbagai permasalahan, penerapan inovasi seringkali dipengaruhi oleh dinamika sosial, politik, dan ekonomi yang kompleks, sehingga menimbulkan berbagai tantangan. Oleh karena itu, berbagai faktor perlu dipertimbangkan agar tujuan inovasi dapat tercapai secara optimal. Inovasi pelayanan malam hari memang menawarkan solusi menarik, namun masih terdapat sejumlah permasalahan yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaannya.

Tabel 1 Jam Kerja Kelurahan Ngagel Rejo

Hari	Jam Kerja (WIB)	Jam Istirahat (WIB)
Senin	07.30 - 16.00	12.00 - 12.30
Selasa	07.30 – 16.00 18.00 – 20.00	12.00 – 12.30
Rabu	07.30 - 16.00	12.00 - 12.30
Kamis	07.30 - 16.00	12.00 - 12.30
Jum'at	07.30 - 15.00	11.30 – 12.30
Sabtu	09.00 – 13.00	-

Sumber : Laman sosial media Kelurahan Ngagel Rejo dan diolah oleh peneliti, 2024

Petugas pelayanan malam di Kelurahan Ngagel Rejo pada hari Selasa bekerja hingga 10 jam, melebihi batas jam kerja tanpa menerima upah tambahan atau lembur. Kelebihan jam kerja dapat mempengaruhi stamina, kesehatan, etos kerja, dan kualitas pelayanan, yang berpotensi menurunkan kinerja dan citra instansi, sebagaimana ditunjukkan dalam penelitian Adhiguna et al. (2021). Selain itu diketahui bahwa tidak adanya anggaran khusus untuk pelayanan malam sehingga petugas tidak mendapatkan kompensasi meski bekerja di luar jam reguler. Hal tersebut dapat berdampak pada kualitas pelayanan, sehingga kesejahteraan pegawai, termasuk pemberian insentif, seharusnya dipertimbangkan dalam pelayanan publik untuk menjaga kualitas layanan yang optimal.

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan juga menjadi aspek penting, karena kinerja mereka akan berdampak pada keseluruhan proses administrasi kependudukan. Hal itu sejalan dengan penelitian yang dijalankan oleh Sabaria (Sabaria, 2019) pada Disdukcapil Kabupaten Mempawah, yang menunjukkan adanya hubungan kuat antara kemampuan kerja pegawai dan kualitas pelayanan. Semakin baik kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan akan berbanting lurus dengan tingkat kepuasan masyarakat yang

tonggi terhadap layanan yang diberikan. Kesalahan yang dilakukan pegawai dapat berdampak jangka panjang terhadap kualitas pelayanan.

Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai menjadi faktor penting dalam pelaksanaan pelayanan malam hari Disdukcapil Kota Surabaya di balai RW setiap kelurahan. Namun, tidak semua balai RW memiliki fasilitas yang mendukung, sehingga pelayanan dapat berjalan kurang optimal. Pelayanan malam berlangsung sekitar dua jam, dengan waktu terbatas seringkali tidak cukup untuk menangani permohonan khusus, seperti yang ditemukan oleh Dewi (2020). Akibatnya, beberapa permohonan harus diselesaikan pada hari berikutnya atau saat jam kerja reguler, yang mengurangi kualitas pelayanan malam dan menyebabkan warga yang berharap menyelesaikan proses pada malam hari harus datang lagi di jam kerja reguler.

Pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan dan manfaat pelayanan malam hari administrasi kependudukan masih terbatas, meskipun pelayanan ini dirancang untuk mempermudah akses warga di luar jam kerja reguler. Berdasarkan penelitian Yanto dan Setyawan (2019), banyak warga yang belum sepenuhnya memahami adanya pelayanan malam hari. Selain itu, pemahaman mengenai alur pelayanan juga menjadi tantangan, seperti yang ditemukan dalam penelitian Safitri & Widiyarta (2024), di mana banyak warga bingung mengenai jenis pelayanan yang tersedia malam hari.

Pelayanan malam hari di Kota Surabaya diharapkan dapat mendorong tercapainya pelayanan prima dengan memberikan layanan yang tepat, cepat, dan mudah diakses, terutama bagi masyarakat dengan keterbatasan waktu di jam kerja reguler. Meskipun inovasi ini memberikan solusi fleksibel dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat, beberapa aspek perlu diperhatikan. Penelitian terdahulu belum mengkaji secara mendalam pelayanan malam hari di Kota Surabaya, dengan sebagian besar fokus pada pelayanan di balai RW secara umum. Kondisi spesifik di Kelurahan Ngagel Rejo, yang memiliki jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Wonokromo, memerlukan kajian lebih lanjut

untuk memahami tantangan dan peluang dalam penerapan inovasi ini di wilayah tersebut.

Penelitian ini bertujuan memberikan kontribusi baru dalam memahami inovasi pelayanan malam hari di Kota Surabaya, untuk melihat sejauh mana inovasi ini memenuhi kebutuhan masyarakat juga meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan malam hari menjadi solusi terhadap keterbatasan jam operasional layanan administrasi kependudukan yang dihadapi Surabaya. Keberhasilan inovasi ini ditentukan oleh kemampuannya dalam menjawab permasalahan yang ada. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian dengan judul "Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Surabaya (Studi Tentang Pelayanan Malam Hari pada Kelurahan Ngagel Rejo)" dilaksanakan untuk mengkaji lebih dalam terkait dengan penerapan Inovasi ini.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, maka rumusan masalah dalam penelitian ini antara lain:

1. Mengapa Pemerintah Kota Surabaya menginisiasi inovasi Pelayanan Malam administrasi kependudukan di Kota Surabaya?
2. Bagaimana proses dan prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Inovasi Pelayanan Malam hari Kota Surabaya?
3. Apa saja kelebihan dan kekurangan Pelayanan administrasi kependudukan pada Pelayanan Malam hari Kota Surabaya?.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Guna memahami alasan Pemerintah Kota Surabaya menginisiasi inovasi Pelayanan Malam administrasi kependudukan di Kota Surabaya.
2. Untuk menggambarkan proses dan prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Inovasi Pelayanan Malam hari Kota Surabaya.

3. Mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dari Inovasi Pelayanan Malam di Kota Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Berikut merupakan manfaat yang ingin dicapai melalui penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademis di bidang Ilmu Administrasi Negara, khususnya dalam pelayanan publik. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya dalam mengembangkan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan informasi bagi Pemerintah Kota Surabaya serta *stakeholder* lain yang terkait dengan pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan program dan kebijakan administrasi kependudukan di masa depan.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah landasan bagi peneliti dalam memahami topik penelitian serta memperkuat landasan teoretis. Dengan merujuk pada sumber-sumber informasi yang relevan, penelitian terdahulu membantu peneliti menggali isu-isu yang dihadapi, memperluas wawasan, dan mendukung pengembangan teori untuk penelitian selanjutnya. Berikut adalah daftar penelitian terdahulu yang dijadikan acuan dalam studi ini.

Tabel 2 Penelitian terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Batasan Penelitian
1	Ida Ayu Ratna Kartika Dewi (2020)	Inovasi Pelayanan Publik “Sapaku Malam” di Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung	Implementasi program Sapaku Malam pada Kecamatan Kuta Utara telah berjalan dengan baik, tujuan, sasaran, sumber daya, serta sarana dan prasarana dinilai memadai. Namun, terdapat beberapa kekurangan dalam program ini, seperti kurangnya dukungan finansial, waktu pelaksanaan yang terbatas, serta koordinasi yang belum optimal.	Penelitian ini sama-sama membahas mengenai pelayanan administrasi pada malam hari. Perbedaannya terletak pada teori yang digunakan dan instansi penyelenggara, di mana penelitian ini berfokus pada Kabupaten Badung, sedangkan peneliti akan melakukan penelitian di Kota Surabaya.
2	Andyansah & Meirinawati (2023)	Inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH)	Penelitian ini menunjukkan bahwa program SIMMAMAH telah berjalan dengan baik	Penelitian ini menggunakan kriteria inovasi berdasarkan Permenpan RB Nomor 91 Tahun 2021

		di Kecamatan Taman, Sidoarjo	dan sebagian besar warga mengetahui keberadaannya. Program ini dinilai efektif karena memfasilitasi pekerja dan pelajar yang sibuk di siang hari. Namun, kendala yang dihadapi meliputi sikap petugas yang kurang ramah dan alur pelayanan yang kurang optimal, sehingga beberapa warga masih harus mengurus layanan di siang hari.	Pasal 3 tentang inovasi pelayanan publik. Peneliti juga menerapkan teori inovasi Rogers sebagai kerangka analisis utama, dengan perbedaan terletak pada lokasi penelitian yang dipilih.
3	Nugroho et al., (2022)	Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan akhir pekan dan malam hari di Semarang telah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti rendahnya kualitas sumber daya manusia (SDM), kurangnya kesadaran masyarakat, serta minimnya sarana dan prasarana.	Penelitian ini juga membahas tambahan jam pelayanan, tetapi menggunakan teori yang didasari oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Perbedaan juga terletak pada lokasi penelitian yang digunakan.
4	Lila Amelia Safitri dan Agus Widiyarta (2024)	Implementasi Program Pelayanan Malam dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Jambangan Kota Surabaya	Penelitian ini mengadopsi teori implementasi Dunn dengan indikator kesesuaian sasaran, implementer, dan kelompok sasaran. Berdasarkan indikator tersebut, Kelurahan Jambangan dinilai berhasil dalam menjalankan pelayanan malam, warga puas dengan layanan tersebut. Tantangan yang dihadapi adalah kurangnya	Penelitian ini mengkaji implementasi pelayanan malam di Kelurahan Jambangan, sementara penelitian peneliti akan menganalisis inovasi pelayanan malam hari di Kelurahan Ngagel Rejo. Keduanya membahas topik yang sama di Kota Surabaya, namun perbedaan terletak pada pendekatan, teori

			pengetahuan warga dan lokasi yang mengenai penggunaan pelayanan daring, yang menghambat optimalisasi program.	
5	Yanto dan Dody Setyawan (2019)	Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Malam (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas Kota Batu)	Program pelayanan malam di Kelurahan Temas, Kota Batu, telah berjalan dengan baik dan efektif dalam mengatasi berbagai masalah pelayanan publik. Faktor pendukungnya adalah tingginya partisipasi warga, sedangkan penghambatnya mencakup kurangnya anggaran atau upah tambahan, waktu yang terbatas, dan kondisi iklim yang tidak menentu.	Penelitian ini menggunakan teori evaluasi dalam pelaksanaan sedangkan penulis akan menggunakan teori inovasi milik rogers, selain itu perbedaan juga terletak pada lokasi yaitu Kota Batu dan juga Kota Surabaya.

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2024

Berdasarkan penelitian terdahulu terdapat persamaan dan perbedaan yang relevan dengan penelitian yang dilakukan. Persamaan terletak pada tema besar yang sama-sama membahas inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada malam hari. Namun perbedaan ditemukan pada lokasi penelitian, teori yang digunakan, serta fokus pembahasan masing-masing penelitian. Penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti pelaksanaan program di wilayah lain, seperti Kabupaten Badung, Sidoarjo, Semarang, dan Kota Batu, sedangkan penelitian ini berfokus pada Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya.

Penelitian terdahulu belum banyak membahas pelayanan malam hari secara mendalam menggunakan teori menggunakan teori *Diffusion of Innovations* Rogers. Dengan menggunakan teori ini peneliti akan menganalisis Inovasi pelayanan malam di Kelurahan Ngagel Rejo agar memberikan pemahaman yang lebih menyeluruh.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan (Maulidiah, 2014) merujuk pada kata "*service*" yang pada dasarnya berarti "melayani". Konsep pelayanan mencakup berbagai aktivitas yang disediakan oleh organisasi atau individu kepada konsumen atau masyarakat yang menerima pelayanan tersebut. Pelayanan melibatkan serangkaian tindakan yang dilakukan untuk kepentingan orang lain, melibatkan unsur pemberi dan penerima dalam prosesnya. Pelayanan dapat dipahami sebagai serangkaian aktivitas yang disediakan oleh organisasi atau individu kepada konsumen atau masyarakat yang bersifat tak berwujud.

Pelayanan publik (*public service*) (Setijaningrum, 2009) adalah salah satu bentuk peran aparat negara sebagai pelayan masyarakat, selain tugasnya sebagai pelayan negara. Pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara merujuk pada berbagai kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah di tingkat pusat, daerah, dan oleh Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Ini meliputi penyediaan barang dan/atau jasa, baik dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk mematuhi ketentuan peraturan dan undang-undang yang berlaku.

Dalam Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dimaknai sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan guna memenuhi kebutuhan layanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. Pelayanan publik mencakup penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh pelaksana pelayanan publik.

Sementara itu, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan Dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang bertujuan guna memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai ketentuan peraturan yang berlaku. Dalam peraturan tersebut juga dijelaskan Organisasi

Penyelenggara Pelayanan Publik merupakan satuan kerja yang beroperasi dalam lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, atau lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang dibentuk khusus untuk melaksanakan pelayanan publik.

Dari beberapa definisi pelayanan publik yang telah diuraikan tersebut, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah dan Badan Usaha Milik Negara/Daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mematuhi peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2.2.2 Jenis Jenis Pelayanan Publik

Kemunculan layanan publik disebabkan oleh adanya beragam kepentingan dan kebutuhan masyarakat yang bervariasi. Oleh karena itu berdasarkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, layanan publik dibagi menjadi tiga jenis yaitu :

a) Pelayanan Barang

Layanan barang adalah pengadaan dan penyaluran barang publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan sumber dana dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau daerah, serta oleh badan usaha yang modalnya bersumber dari kekayaan negara atau daerah.

Sebagai contoh barang yang disediakan oleh pemerintah dalam rangka pelayanan publik adalah Listrik yang diberikan oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN).

b) Pelayanan Jasa

Penyediaan jasa publik yang dilakukan oleh instansi pemerintah dengan pendanaan dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau daerah, serta oleh badan usaha yang didirikan dengan modal dari kekayaan negara atau daerah.

Pelayanan Jasa yang dilakukan pemerintah, sebagai contoh Indonesia memiliki layanan jasa dibidang pengiriman surat dan barang yaitu PT Pos Indonesia (Persero).

c) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif meliputi dua kategori: pertama, tindakan yang dilakukan oleh pemerintah guna melindungi hak-hak warga negara, diatur dalam perundang-undangan.

Sebagai contoh lembaga pemerintah penyedia jasa ini antara lain Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang memfasilitasi jasa terkait administrasi kependudukan.

Dalam konteks ini, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya serta Kelurahan Ngagel Rejo dapat dikategorikan sebagai penyedia layanan administrasi publik. Pelayanan administrasi yang dilaksanakan oleh Kelurahan Ngagel Rejo mencakup berbagai aspek, salah satunya adalah administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Berdasarkan aturan yang berlaku, memastikan proses administrasi kependudukan berjalan dengan efektif, efisien, dan sesuai prosedur.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan publik berfungsi sebagai tolok ukur terhadap layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Standar ini memastikan kualitas dan kuantitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat terjamin, sehingga diharapkan pelayanan dapat diterima secara merata dan menghindari adanya kesenjangan (Rahmadana et al., 2020). Dikutip dari laman resmi Ombudsman (Rachmatullah, 2019) disebutkan jika setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan untuk memastikan petugas menjalankan tugas dengan baik dan memberikan kepastian bagi warga dalam proses permohonan. Standar ini berfungsi sebagai acuan bagi penyelenggara

dan penerima layanan, serta alat kontrol bagi masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan.

Pelayanan prima merupakan konsep pelayanan yang mengedepankan kualitas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Fokus utamanya adalah memastikan setiap individu menerima layanan mendapatkan kepuasan maksimal, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun keramahan dalam proses pelayanan (Rahmadana et al., 2020). Ridwan dan Sudrajat (Sutianingsih, 2020) menjelaskan secara teoritis bahwa tujuan utama dari pelayanan publik merupakan mencapai kepuasan masyarakat. Guna mencapai kepuasan yang diharapkan, diperlukan kualitas pelayanan prima, yang tercermin melalui beberapa aspek penting yaitu :

a. Transparan

Pelayanan harus transparan dan mudah diakses oleh semua pihak yang memerlukannya. Selain itu, layanan harus memadai serta disampaikan dengan cara yang mudah dipahami.

b. Akuntabilitas

Pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas memastikan bahwa setiap proses dan hasil pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

c. Kondisional

Pelayanan seharusnya disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi maupun penerima layanan. Hal ini dilakukan dengan prinsip efisiensi dan efektivitas untuk mencapai hasil yang optimal.

d. Partisipatif

Pelayanan publik seharusnya mampu mendorong partisipasi masyarakat dalam pelaksanaannya dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Pelayanan publik seharusnya menjamin kesetaraan hak tanpa melakukan diskriminasi dalam bentuk apa pun, terutama terkait suku, ras, agama, golongan, dan status sosial.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan publik harus memperhatikan keseimbangan hak dan kewajiban, dengan mempertimbangkan keadilan bagi kedua belah pihak, baik pemberi maupun penerima layanan.

2.2.4 Indikator Pelayanan Publik

Indikator pelayanan publik memainkan peran penting dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Konsep *excellent service* didasari oleh prinsip triple A, yaitu *attitude*, *attention*, dan *action*. Namun dilansir dari laman Kementerian Keuangan (Permatasari, 2022) diketahui bahwa untuk mencapai pelayanan prima yang optimal, konsep ini perlu diperluas dengan menambahkan 7A + S yaitu :

1. *Attitude* (Sikap).

Citra instansi sering kali ditentukan oleh kesan pertama yang ditampilkan oleh pegawai, khususnya mereka yang berada di garis depan atau berinteraksi langsung dengan pihak luar. Sikap dan layanan yang diberikan oleh pegawai dapat mencerminkan dan membentuk citra instansi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Setiap pegawai seharusnya menunjukkan sikap ramah dan menjunjung tinggi profesionalisme.

2. *Ability* (Kemampuan)

Pegawai dituntut untuk memiliki kemampuan (*ability*) yang baik. Hal ini berarti bahwa pegawai perlu memiliki keterampilan dalam melayani warga, seperti kemampuan berkomunikasi, kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat, manajemen kecemasan, serta keterampilan praktis lainnya, termasuk pemanfaatan teknologi informasi.

3. *Attention* (Perhatian)

Attention (perhatian) merupakan prinsip pelayanan prima yang harus dimiliki oleh semua pegawai, terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan warga. *Attention* mencerminkan kepedulian terhadap kebutuhan dan keinginan warga, serta ketanggapan terhadap saran dan kritik yang diberikan. Jika warga menunjukkan tanda-tanda membutuhkan bantuan, pegawai diharapkan segera merespons dan memberikan pelayanan dengan cepat dan baik.

4. *Action* (Tindakan)

Tindakan yang dilakukan oleh petugas meliputi beberapa langkah penting, seperti petugas wajib memahami kebutuhan masyarakat terkait pelayanan juga berusaha memenuhi kebutuhan secara efektif. Setiap tindakan yang dilakukan harus berdasarkan standar pelayanan publik yang telah ditetapkan, dengan tujuan memberikan layanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Selain itu, petugas juga harus bersikap transparan dan akuntabel dalam setiap proses, sehingga masyarakat merasa dilayani dengan baik dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

5. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Konsep pelayanan prima selanjutnya adalah *accountability* atau tanggung jawab, yang mencerminkan sikap untuk berpihak pada masyarakat sebagai wujud empati dan kepedulian. Jika sikap tanggung jawab ini diterapkan dengan baik dan sepenuh hati, maka dapat meminimalkan kemungkinan terjadinya ketidakpuasan masyarakat.

6. *Appearance* (Penampilan)

Penampilan pegawai, baik dari segi fisik maupun non-fisik, mencerminkan kredibilitas instansi. Instansi perlu menetapkan standar penampilan yang harus diikuti oleh setiap pegawai, terutama saat berinteraksi dengan masyarakat.

7. *Sympathy* (Simpati)

Aspek terakhir yang menjadi dasar dari pelayanan prima merupakan rasa simpati. Walaupun pelayanan telah dilakukan secara profesional, kurangnya simpati berkemungkinan dapat menghambat kelancaran proses pelayanan. Simpati merupakan kemampuan untuk merasakan dirasakan orang lain.

2.3 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dipahami sebagai suatu rangkaian kegiatan dalam menciptakan dan memperkenalkan produk atau jasa baru yang menawarkan nilai tambah, baik kualitas, efisiensi, maupun harga, dibandingkan dengan alternatif yang sudah ada sebelumnya. Rogers dan Shoemaker menggambarkan inovasi sebagai ide praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu maupun suatu kelompok, inovasi melibatkan realisasi dari ide-ide baru (Suwarno, 2008).

Kimberly dan Evanisko berpendapat bahwa Inovasi tidak harus sebagai penggunaan pertama tetapi dapat dikembangkan dan berasal dari ide yang sudah ada, atas proses yang sudah dilakukan ditempat lain lalu diadaptasi ditempat baru. Sedangkan Inovasi Pelayanan Publik merupakan terobosan pelayanan publik yang dapat berupa gagasan dan ide kreatif orisinil maupun adaptasi atau modifikasi yang dapat memberikan manfaat bagi masyarakat baik secara langsung atau tidak langsung (Prabowo et al., 2022).

Menurut West dan Far, inovasi adalah perubahan dari cara-cara lama ke cara baru yang dirancang guna memberikan manfaat bagi individu, kelompok, dan masyarakat. Inovasi dibutuhkan untuk menyelesaikan masalah masyarakat melalui program atau pelayanan. Bagi organisasi sektor publik, inovasi menjadi langkah penting untuk mengatasi persoalan dan menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman (Solong dan Miliadi, 2020).

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 Tentang Pembinaan Inovasi

Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa Penyelenggara Inovasi Pelayanan Publik mencakup seluruh kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah yang melaksanakan kewajiban pelayanan publik. Sementara itu, Unit Pelaksana Pelayanan Publik yang melaksanakan inovasi pelayanan publik merupakan satuan kerja penyelenggara inovasi yang berada di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, juga badan usaha milik negara dan badan usaha milik daerah yang memiliki kewajiban melaksanakan pelayanan publik.

Inovasi tidak lepas dari beberapa unsur yang melekat didalamnya, unsur tersebut adalah (Suwarno, 2008) :

a) Pengetahuan baru

Inovasi muncul sebagai bentuk pengetahuan baru yang diperkenalkan kepada masyarakat dalam suatu tatanan sosial tertentu.

b) Cara baru

Inovasi merupakan sebuah cara bagi individu atau sekelompok orang yang dihadirkan guna memenuhi atau menjawab permasalahan tertentu.

c) Objek baru

Inovasi adalah objek baru bagi penggunaanya, hal tersebut dapat berupa fisik (berwujud/*tangible*) maupun yang tidak berwujud (*intangible*).

d) Teknologi baru

Inovasi identik dengan kemajuan teknologi, berbagai inovasi hadir menjadi hasil dari kemajuan teknologi.

e) Penemuan baru

Hampir sebagian besar inovasi merupakan hasil dari penemuan baru. Inovasi adalah sebuah proses yang sepenuhnya berjalan dengan kesadaran dan kesengajaan.

Aspek penting dalam inovasi berkaitan dengan tingkatan inovasi, yang menggambarkan variasi dampak yang dihasilkan dari inovasi tersebut. Mulgan dan Albury (dalam Prabowo et al., 2022) menjelaskan bahwa ada beberapa level inovasi, masing-masing mencerminkan sejauh mana inovasi itu memengaruhi perubahan.

a) Inovasi inkremental

Inovasi ini menghasilkan perubahan kecil pada proses atau layanan yang sudah ada dan diterapkan secara terus menerus. Tujuannya adalah mendukung pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan individu, serta memberikan nilai tambah yang optimal.

b) Inovasi radikal

Inovasi ini melibatkan perubahan mendasar atau pengenalan metode yang benar-benar baru dalam proses pelayanan. Inovasi radikal dibutuhkan untuk memberikan peningkatan signifikan dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang sebelumnya tidak terpenuhi.

c) Inovasi transformatif atau sistematis

Inovasi ini menghasilkan perubahan pada struktur organisasi dengan mentransformasi semua sektor. Proses ini memerlukan waktu lebih lama untuk mencapai hasil dan membutuhkan perubahan mendasar dalam aspek sosial, budaya, serta organisasi.

Menurut Kuratko (dalam Prabowo et al., 2022), inovasi dapat dibedakan menjadi empat jenis yaitu sebagai berikut :

a) Penemuan (*Invention*)

Penemuan adalah penciptaan produk, layanan, atau proses baru yang belum pernah ada sebelumnya. Konsep ini sering kali disebut sebagai sesuatu yang revolusioner.

b) Pengembangan (*Extension*)

Pengembangan adalah peningkatan atau pengembangan dari produk, layanan, atau proses yang sudah ada. Konsep ini menerapkan ide yang sudah ada dengan cara yang berbeda atau lebih baik.

c) Duplikasi (*Duplication*)

Duplikasi adalah reproduksi dari produk, layanan, atau proses yang sudah ada. Namun, duplikasi tidak hanya sekadar meniru, melainkan juga memberikan sentuhan kreatif untuk meningkatkan konsep tersebut sehingga dapat bersaing lebih baik.

d) Sintesis (*Synthesis*)

Sintesis merupakan penggabungan konsep dan elemen-elemen yang sudah ada sebelumnya menjadi sebuah formulasi baru. Proses ini melibatkan pengambilan berbagai ide atau produk yang telah ada dan menyusunnya sehingga menghasilkan produk yang dapat diaplikasikan dengan pendekatan yang baru.

Mulgan dan Albury (dalam Koeswara, 2023) berpendapat bahwa inovasi dinilai berhasil jika kreasi dan implementasi dari produk, proses, layanan juga metode pelayanan bersifat baru dan merupakan hasil pengembangan nyata dari efektifitas, efisiensi, juga kualitas yang dihasilkan. Tipologi inovasi sektor publik menurut Mulung antara lain adalah :

a) Inovasi Produk layanan

Inovasi produk layanan merupakan perubahan desain dan bentuk dalam produk layanan yang baru ataupun memperbaharui layanan yang sudah ada sebelumnya. Produk layanan yang tersedia terdiri dari layanan barang (fisik) dan layanan jasa (non fisik).

b) Inovasi Proses Layanan

Inovasi proses pelayanan merupakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu kepada kombinasi dari perubahan organisasi, perubahan prosedur, dan perubahan kebijakan.

c) Inovasi metode layanan

Inovasi metode layanan adalah perubahan cara kerja untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi ini dilakukan oleh penyedia layanan dalam berinteraksi dengan pengguna atau dalam cara memberikan layanan kepada masyarakat, yang mencakup cara baru dalam komunikasi dan penyampaian pelayanan..

d) Inovasi Kebijakan

Inovasi kebijakan merupakan suatu kebijakan baru bagi pengadopsi, tanpa melihat seberapa lama kebijakan atau seberapa banyak kebijakan tersebut diterapkan ditempat lain. Inovasi kebijakan mengarah kepada visi, misi, tujuan, strategi baru yang dibuat oleh pihak berwenang dalam membuat dan merubah kebijakan.

e) Inovasi sistem

Inovasi sistem merupakan interaksi sistem yang mencakup cara baru atau pembaharuan dalam tata kelola pemerintahan. Interaksi sistem yang terjadi tidak hanya sebatas aplikasi melainkan juga interaksi dengan berbagai pihak yang terlibat dalam inovasi pelayanan publik.

Berdasarkan definisi tersebut diketahui bahwa Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan malam hari dapat dikategorikan sebagai inovasi proses layanan. Hal ini karena pelayanan malam merupakan pembaruan prosedur operasional dalam hal waktu pelayanan untuk mempermudah akses masyarakat, khususnya mereka yang tidak dapat melakukan layanan pada jam kerja reguler.

2.3.1 Proses Inovasi Pelayanan Publik

Proses pengembangan Inovasi menurut Suwarno pada umumnya melewati tahapan sebagai berikut (2008) :

a) Kebutuhan atau masalah (*identifying problems*)

Para pemangku kebijakan berusaha mengenali masalah yang sedang dihadapi dan dimasa yang akan datang. Kegiatan ini melibatkan berbagai aspek yang memotivasi pembuatan inovasi dalam sektor publik.

b) Riset dasar (pengembangan ide/*generating ideas*)

Tahapan riset dasar membahas mengenai proses pemecahan masalah, bagaimana mencari ide ide juga mengembangkannya guna menjawab masalah yang telah diidentifikasi sebelumnya.

c) Pengembangan lebih lanjut (pembuatan proposal/*developing proposals*)

Pengembangan dalam inovasi merupakan proses meletakkan ide ide baru kedalam bentuk yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat atau mengatasi masalah yang sedang dihadapi. Tahapan ini melibatkan proses mengubah dan menganalisis ide yang telah dipilih guna ditindaklanjuti dan dibahas oleh pihak yang berwenang.

d) Pelaksanaan Inovasi (pemanfaatan / *implementasi projects*)

Tahapan ini merupakan alternatif untuk pemecahan masalah, di mana ide-ide inovasi yang telah disepakati kemudian dijalankan atau diterapkan. Pelaksanaan inovasi tersebut akan menentukan apakah inovasi dapat memberikan manfaat yang optimal atau tidak.

e) Evaluasi Inovasi (*evaluating projects*/Difusi dan adopsi)

Tahapan ini mencakup pengawasan terhadap pelaksanaan inovasi serta evaluasi untuk menentukan apakah inovasi tersebut diterima oleh masyarakat atau tidak. Evaluasi akan menjadi dasar untuk melakukan perbaikan dan penyesuaian

terhadap inovasi agar lebih efektif juga relevan dengan kebutuhan masyarakat.

f) *Konsekuensi (menyebarkan inovasi/difussing lessons)*

Pada tahap ini, inovasi yang diterapkan mulai menunjukkan hasil. Tujuannya adalah untuk memberi informasi kepada pihak terkait tentang manfaat yang diperoleh. Kegiatan ini mencakup sosialisasi kepada masyarakat di wilayah sasaran, serta kepada pemerintah pusat dan daerah. Tahap ini juga menentukan apakah inovasi bisa beradaptasi dan terus berkembang sesuai kebutuhan masyarakat.

2.3.2 Atribut Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi mempunyai satu sifat dasar yaitu bersifat kebaruan, sifat kebaruan merupakan ciri dasar inovasi guna menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan masalah atau menjawab masalah dan kebutuhan baru. Rogers menguraikan atribut atau prinsip Inovasi sebagai berikut (Suwarno, 2008):

a) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Keunggulan relatif maksudnya adalah sejauh mana inovasi dianggap lebih baik dibandingkan dengan ide atau praktik yang sudah dilakukan sebelumnya. Inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai tambahan jika dibandingkan dengan yang telah ada sebelumnya. Selalu terdapat elemen kebaruan yang melekat pada inovasi tersebut, yang menjadi karakteristik pembeda dari yang lainnya. Keunggulan relatif berkaitan dengan keuntungan ekonomi, sosial, dan sebagainya.

b) *Compatibility* atau Kesesuaian

Kesesuaian maksudnya adalah sejauh mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, juga kebutuhan dari organisasi dan masyarakat. Inovasi seharusnya memiliki sifat kesesuaian dengan prosedur lama yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar produk lama tidak langsung dihapus begitu

saja, karena inovasi lama berperan sebagai bagian dari proses transisi menuju inovasi yang baru. Selain itu, hal ini dapat memudahkan proses adaptasi dan pembelajaran terhadap inovasi dengan lebih cepat.

c) *Complexity* atau Kerumitan.

Kompeksitas merupakan sejauh mana inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Kompleksitas inovasi berhubungan dengan tingkat kesulitan adopsi, semakin kompleks inovasi maka sulit atau kecil kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi. Dengan sifatnya yang baru, inovasi mungkin memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

d) *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Kemampuan untuk dicoba merupakan sejauh mana inovasi dapat dicoba secara terbatas. Uji coba inovasi merupakan salah satu cara untuk menilai sebuah inovasi dan mengetahui lebih lanjut tentang cara kerjanya. Inovasi dapat diterima jika sudah teruji dan terbukti memiliki keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan cara sebelumnya. Produk inovasi harus melewati fase uji coba, agar setiap pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas dari suatu inovasi.

e) *Observability* atau Kemudahan.

Kemampuan Observasi adalah sejauh mana manfaat dari inovasi dapat dilihat oleh pihak lain. Beberapa inovasi lebih mudah dilihat atau diamati tetapi ada juga yang sulit untuk diamati dan dijelaskan kepada pihak lain. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi cara kerjanya maupun hasil yang dihasilkan. Penting untuk melakukan pengamatan yang sistematis agar manfaat dan efektivitas inovasi dapat terlihat dengan jelas.

Diffusion of Innovations oleh Everett M. Rogers dipilih dalam penelitian ini karena dianggap tepat digunakan untuk menganalisis inovasi pelayanan malam hari administrasi kependudukan di Kota Surabaya pada Kelurahan Ngagel Rejo. Teori ini menjelaskan lima atribut inovasi yang dapat membantu menganalisis Inovasi mendalam dari berbagai aspek dan menjawab masalah yang ada seperti masalah alasan Pemerintah Kota Surabaya menyelenggarakan inovasi pelayanan malam hari, proses pelayanan administrasi kependudukan pada pelayanan malam hari, dan kelebihan dan kekurangan inovasi pelayanan malam hari.

2.3.3 Faktor Faktor dalam Inovasi Pelayanan Publik

Menciptakan atau mengembangkan inovasi dalam sektor publik melibatkan faktor-faktor yang mendukung serta menghambat penerapannya. Dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat berbagai elemen yang dapat menghalangi atau mendorong kinerja pelayanan. Berikut adalah Faktor pendukung dan Faktor penghambat inovasi pelayanan publik (Prabowo et al., 2022):

a) Faktor Pendukung

1. Faktor Kesadaran Aparatur

Kesadaran aparatur mendorong dedikasi, disiplin, dan keterbukaan terhadap inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Faktor aturan dalam pelaksanaan pelayanan publik

Aturan yang jelas mendorong inovasi dan membantu aparatur menjalankan tugas sesuai SOP dan standar pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan.

3. Faktor Organisasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pembagian organisasi yang jelas dalam pelayanan publik mendorong kerja sama dan koordinasi yang efektif, sehingga tercipta sinergi antar bagian untuk meningkatkan kualitas layanan.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Keterampilan aparatur dan kemampuan berinovasi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang bermanfaat oleh masyarakat.

5. Faktor Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana yang memadai mendukung aparatur dalam mencoba dan menjalankan metode terbaik guna mengoptimalkan inovasi pelayanan publik.

b) Faktor Penghambat

Inovasi sering menghadapi berbagai hambatan dan tidak selalu berjalan lancar. Geoff Mulgan dan David Albury (dalam Prabowo et al., 2022) mengidentifikasi hambatan yang dapat menghalangi perkembangan inovasi, yaitu sebagai berikut:

1. Keengganan menutup program gagal (*Reluctance to Close Down Failing Program or Organization*)

Program yang gagal sebaiknya dihentikan dan diganti, karena kegagalan adalah hal wajar dalam inovasi, namun ketidakberanian mengambil langkah justru menghambat perbaikan.

2. Ketergantungan berlebihan pada individumberprestasi (*OverReliance on High Performers as Source of Innovation*)

Ketergantungan pada satu individu berprestasi dapat menyebabkan stagnasi kinerja, sehingga penting memastikan keberlanjutan tanpa bergantung pada satu orang saja.

3. Teknologi Tersedia, tetapi Terhambat Budaya juga Penataan Organisasi (*Technologies Available but Constraining Cultural Organizational Arrangement*)

Kegagalan inovasi sering disebabkan oleh budaya dan kebijakan organisasi yang tidak mendukung, seperti anggapan negatif terhadap perbedaan pendapat dan sulitnya persetujuan terhadap ide baru.

4. Tidak Ada Penghargaan dan Insentif (*No Rewards or Incentives to Innovate or Adopt Innovations*)

Kemampuan berinovasi perlu dihargai sebagai prestasi istimewa untuk mendorong motivasi dan kinerja terbaik dari pegawai.

5. Ketidakmampuan Menghadapi Risiko dan Perubahan (*Poor Skills in Active Risk or Change Management*)

Keterampilan yang memadai sangat penting bagi keberhasilan inovasi, karena tanpa itu, ide inovatif tidak akan dapat direalisasikan meskipun ada motivasi dan dukungan lingkungan.

6. Anggaran Jangka Pendek dan Perencanaan (*Short-Term Budget and Planning Horizons*)

Pengembangan inovasi perlu perencanaan menyeluruh jangka pendek, menengah, dan panjang, dengan dukungan anggaran sebagai investasi penting untuk keberhasilannya.

7. Tekanan dan Hambatan Administratif (*Deleverly Pressures and Administrative Burdens*)

Ketidakpercayaan antara negara dan masyarakat, serta antara pimpinan dan pegawai, memicu rumitnya proses administratif dan menghambat semangat berinovasi.

2.4 Administrasi Kependudukan

Administrasi dimaknai sebagai proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan tertentu. Administrasi menjadi bagian penting dari kehidupan setiap individu, sejak lahir hingga akhir hayat, dan dapat ditemukan dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Administrasi juga dapat dimaknai sebagai kegiatan ketatausahaan, kerjasama, serta sebagai proses dan fungsi yang dilakukan oleh lembaga, termasuk pemerintah. Administrasi dapat dianggap sebagai seni yang memerlukan bakat, kemampuan, dan pengalaman kerja untuk mencapai hasil yang efektif dan efisien. Di sisi lain, sebagai ilmu pengetahuan, administrasi membutuhkan

penerapan metode ilmiah yang dilakukan secara sistematis, terukur, dan logis (Marliani, 2019).

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, tentang Administrasi Kependudukan, administrasi kependudukan didefinisikan sebagai rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dokumen serta data kependudukan. Kegiatan ini mencakup pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di berbagai sektor. Dokumen kependudukan sendiri adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana dan memiliki kekuatan hukum sebagai bukti legal, yang dihasilkan dari pelayanan pendaftaran penduduk dan pencatatan sipil.

Selanjutnya, menurut Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, tugas administrasi kependudukan dibebankan kepada Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota, yang akan dilaksanakan oleh instansi pelaksana, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten atau Kota.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama Pada Dokumen Kependudukan dijelaskan bahwa dokumen kependudukan antara lain meliputi :

- a) Biodata Penduduk
- b) Kartu Keluarga
- c) Kartu Identitas anak
- d) Kartu tanda penduduk elektronik
- e) Surat keterangan kependudukan
- f) Akta pencatatan sipil

Berdasarkan Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungasi Serta Tata

Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya, pelayanan di Dinas ini dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

1. Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pendaftaran Penduduk diketuai oleh seorang ketua bidang dan didukung oleh dua tim kerja, yaitu Ketua Tim Kerja Identitas Penduduk dan Ketua Tim Kerja Pindah Datang serta Pendataan Penduduk. Pendaftaran Penduduk adalah proses yang mencakup pendataan dan pencatatan peristiwa kependudukan untuk penerbitan dokumen identitas penduduk, seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), atau surat keterangan kependudukan lainnya yang dikeluarkan oleh pemerintah Daerah. Selain itu Peristiwa kependudukan merujuk pada kejadian yang dialami penduduk yang perlu dilaporkan, mengingat dampaknya terhadap penerbitan atau perubahan dokumen seperti KK dan KTP. Contoh peristiwa tersebut meliputi pindah datang, perubahan alamat, tinggal sementara, serta perubahan status bagi orang asing dari kunjungan menjadi tinggal terbatas atau dari tinggal terbatas menjadi tinggal tetap. Berikut dokumen kependudukan yang dihasilkan oleh bidang pendaftaran penduduk.

- a) Surat Keterangan Pindah Warga Negara Indonesia (SKPWNI)
- b) Kartu Keluarga
- c) Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP el)
- d) Kartu Identitas Anak (KIA)

2. Bidang Pelayanan Catatan Sipil (Capil)

Bidang Pelayanan Catatan Sipil dipimpin oleh Ketua Bidang dan didukung oleh dua tim kerja, yaitu Ketua Tim Kelahiran dan Kematian serta Ketua Tim Perkawinan, Perceraian, Perubahan Status Anak, dan Kewarganegaraan. Pencatatan sipil adalah proses pembuatan catatan mengenai peristiwa penting dalam kehidupan individu, yang dilakukan pada register akta yang disediakan oleh Pemerintah Daerah. Peristiwa penting mencakup kejadian signifikan yang dialami seseorang, seperti kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian, pengesahan anak,

pengakuan anak, pengangkatan anak, perubahan kewarganegaraan, perubahan nama, dan perubahan jenis kelamin. Proses pencatatan ini menjadi dasar untuk pembuatan kutipan atau salinan akta yang sah. Berikut dokumen kependudukan yang dihasilkan oleh bidang catatan sipil:

- a) Akta Kelahiran
- b) Akta Kematian
- c) Akta Pengesahan anak
- d) Akta Perkawainan
- e) Akta Perceraian
- f) Pembatalan perceraian
- g) Pembatalan perkawinan
- h) Pengakuan anak
- i) Pengesahan anak
- j) Status kewarganegaraan

2.5 Pelayanan Malam Kota Surabaya

Pemerintah Kota Surabaya menerapkan kebijakan terkait program pelayanan dengan penambahan jam operasional di seluruh kelurahan sesuai Perwali Surabaya No. 7 Tahun 2015. Kebijakan ini mengatur jam tambahan untuk pelayanan warga di kelurahan, kecamatan, serta puskesmas dalam lingkup Pemkot Surabaya. Langkah ini bertujuan untuk membantu warga yang membutuhkan layanan kependudukan sekaligus meningkatkan kesadaran masyarakat tentang administrasi kependudukan (Safitri & Widiyarta, 2024).

Program pelayanan malam bertujuan untuk memudahkan warga yang tidak dapat mengunjungi kantor kelurahan pada jam kerja reguler karena kesibukan pekerjaan sepanjang hari. Melalui Pelayanan Balai RW, masyarakat memiliki kesempatan untuk mengurus dokumen kependudukan pada Selasa malam, antara pukul 18.00 hingga 20.00 WIB (Rizki & Brahmasta, 2024).

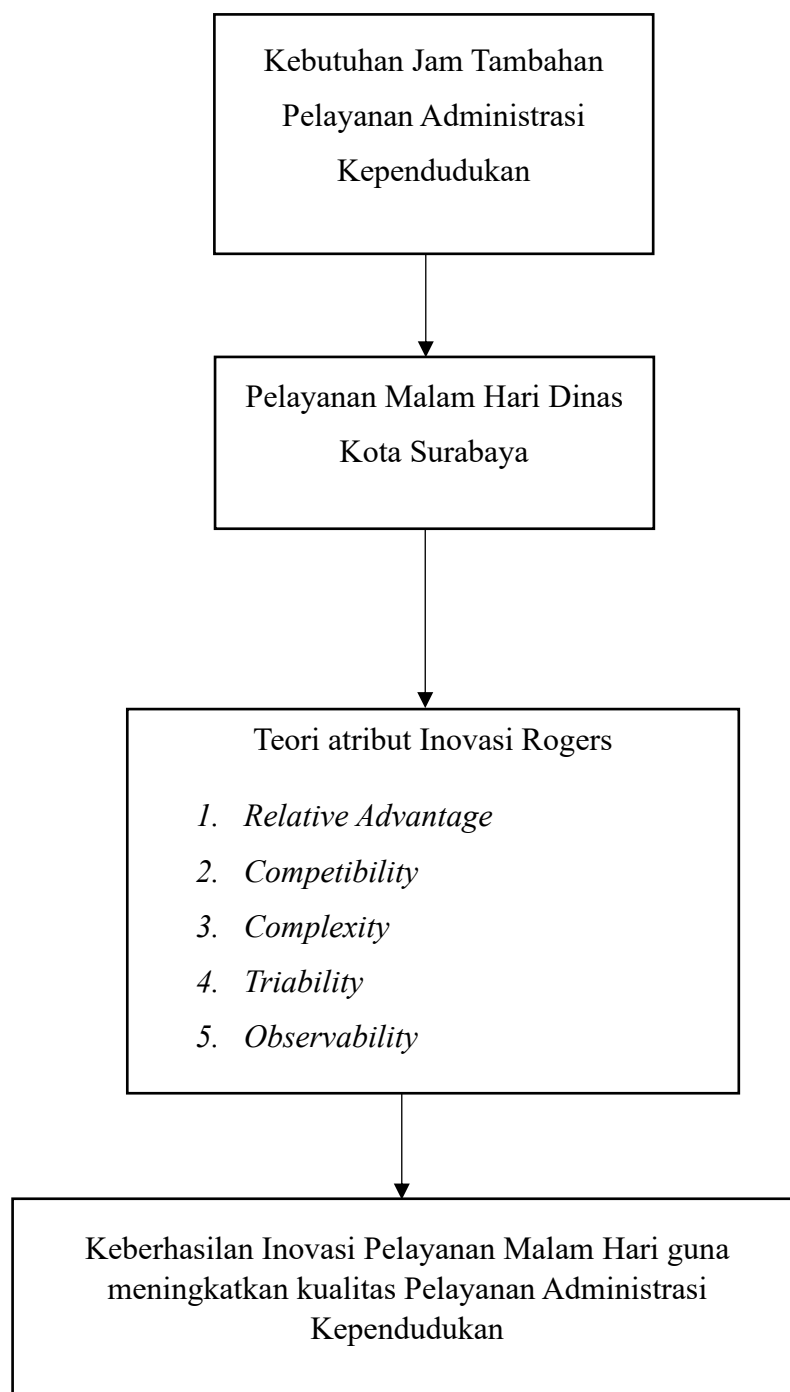
Pelayanan malam bertujuan untuk memenuhi kebutuhan warga akan pelayanan yang lebih fleksibel, sehingga mereka yang tidak bisa mengurus administrasi pada jam kerja normal karena alasan tertentu dapat melakukannya di waktu malam. Program ini diharapkan dapat membantu warga, terutama mereka yang bekerja pada siang hari, agar tetap bisa mendapatkan pelayanan di luar jam kerja mereka (Aliatin, 2023).

Pelaksanaan pelayanan malam di Kelurahan Ngagel Rejo dilakukan setiap hari Selasa pada pukul 18.00 hingga 20.00 di dua lokasi, yaitu Balai RW 4 dan Balai RW 12. Pelayanan yang diberikan berkaitan dengan administrasi kependudukan, dengan bantuan petugas kelurahan. Terdapat tiga petugas yang telah dijadwalkan secara bergilir untuk memberikan pelayanan di kedua balai RW tersebut selama jam pelayanan malam.

2.6 Kerangka Pikir

Pemerintah Kota Surabaya menerapkan Inovasi pelayanan malam hari administrasi kependudukan bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi pelayanan bagi masyarakat. Inovasi ini diharapkan dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang menginginkan fleksibilitas dalam pengurusan dokumen kependudukan di luar jam kerja reguler. Dalam perwujudan pelayanan malam melibatkan berbagai elemen termasuk dukungan sumber daya manusia (SDM) dan infrastruktur yang mencukupi untuk memastikan pelayanan berlangsung secara optimal.

Namun masih terdapat tantangan yang dihadapi dalam menerapkan Inovasi ini seperti kesadaran masyarakat yang masih rendah dan kurangnya dana terkait layanan tersebut. Selain itu terdapat kemungkinan adanya hambatan dalam hal kualitas pelayanan, seperti kurangnya kesejahteraan pegawai yang berdampak pada motivasi dan kinerja mereka. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Inovasi pelayanan malam hari administrasi Kependudukan di Kota Surabaya serta mengidentifikasi kelebihan dan kekurangan dalam pelaksanaannya, dengan harapan dapat bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan di masa depan.



Gambar 1 Kerangka Pikir
Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian Studi Kasus. Tipe dan pendekatan penelitian digunakan untuk membantu menjawab pertanyaan penelitian dengan jelas dan tepat. Bogdan dan Taylor berpendapat penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis yang dapat diamati. Penelitian kualitatif merupakan suatu pendekatan dalam penelitian yang berorientasi pada fenomena atau gejala yang bersifat alami (Abdussamad, 2021).

Penelitian kualitatif (Harahab, 2020) berusaha untuk memahami dan mendalami secara mendalam gejala-gejala yang diamati. Kemudian, penelitian bertujuan untuk menggambarkan dan menyimpulkan gejala-gejala tersebut sesuai dengan konteksnya. Dengan demikian, tujuannya adalah mencapai kesimpulan yang objektif dan alamiah berdasarkan gejala-gejala dalam konteks yang bersifat subjektif.

Penelitian deskriptif bertujuan untuk menyelidiki dan menggambarkan kejadian atau fenomena tertentu. Karakteristik utama penelitian deskriptif merupakan data berupa kata-kata dan gambar. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan fenomena, baik yang terjadi secara alami maupun yang dibuat oleh manusia, dengan tujuan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena tersebut. Penelitian deskriptif kualitatif berfokus pada pengamatan guna mencari jawaban terhadap pertanyaan-

pertanyaan seperti siapa yang terlibat, apa yang terjadi, di mana dan bagaimana suatu peristiwa terjadi (Rusandi, 2021).

Studi kasus merupakan jenis penelitian dengan fokus pada penyelidikan mendalam terhadap suatu fenomena tertentu (kasus) yang terjadi dalam suatu periode waktu. Peneliti menggali berbagai aspek terkait dengan program, proses, institusi, atau kelompok yang menjadi objek penelitian. Dalam studi kasus, peneliti mengumpulkan informasi secara rinci menggunakan beragam teknik pengumpulan data, seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen, untuk memahami konteks dan dinamika yang ada. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh wawasan yang lebih dalam dan komprehensif mengenai kasus yang diteliti dalam kondisi yang nyata (Wahyuningsih, 2013).

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk mendalami penerapan inovasi pelayanan malam hari Kota Surabaya di Kelurahan Ngagel Rejo, Kecamatan Wonokromo. Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti menggali fenomena secara mendalam dalam konteks nyata. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai inisiasi Inovasi, proses Inovasi dan kekurangan juga kekurangan dari Inovasi tersebut. Dengan metode kualitatif deskriptif berbasis studi kasus, penelitian diharapkan dapat menggambarkan fenomena, juga menganalisis dinamika yang terjadi di lapangan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian menurut Moleong (dalam Harahab, 2020) adalah upaya membatasi cakupan permasalahan yang akan dikaji secara mendalam dalam penelitian kualitatif. Fokus ini bertujuan untuk mempersempit lingkup penelitian sehingga memungkinkan pemilihan data yang relevan dan tidak, serta membantu dalam merancang dimensi-dimensi utama pusat penelitian. Adapun fokus penelitian terkait inovasi pelayanan malam hari administrasi kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya antara lain:

1. Alasan Pemerintah Kota Surabaya Menyelenggarakan Inovasi Pelayanan Malam Hari

Penelitian menelusuri faktor pendorong pemerintah meluncurkan inovasi ini, terkait dengan kebutuhan masyarakat, tujuan inovasi, serta kesesuaian program dengan kebutuhan warga.

2. Proses dan prosedur Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Pelayanan Malam Hari

Penelitian akan mengeksplorasi bagaimana pelayanan malam dikelola, dan dilaksanakan, prosedur pelayanan, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat.

3. Kelebihan dan Kekurangan Inovasi Pelayanan Malam Hari

Penelitian akan mengidentifikasi kekurangan juga kelebihan Inovasi Pelayanan malam hari sesuai dengan temuan yang terjadi di lapangan.

Sebagai acuan untuk menganalisis inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada pelayanan malam hari di Kelurahan Ngagel Rejo Surabaya, penelitian ini memfokuskan pada lima elemen utama dari teori *Diffusion of Innovations* yang dikemukakan oleh Rogers (Suwarno, 2008), yaitu:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif): Sejauh mana inovasi pelayanan malam memberikan manfaat dibandingkan dengan pelayanan lainnya.
2. *Compatibility* (Kesesuaian): Tingkat kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat.
3. *Complexity* (Kerumitan): Tingkat kesulitan yang dihadapi masyarakat maupun petugas dalam melakukan pelayanan malam hari.
4. *Trialability* (Kemungkinan Dicoba): Sejauh mana suatu inovasi telah diuji coba sebelum diterapkan secara penuh untuk melihat efektivitas dan penerimaannya.
5. *Observability* (Kemudahan Diamati): Kemampuan masyarakat dan pihak terkait untuk melihat hasil nyata dari pelaksanaan inovasi ini.

Indikator-indikator tersebut digunakan sebagai kerangka analisis untuk menilai inovasi pelayanan malam administrasi kependudukan yang dilakukan

oleh Kota Surabaya. Analisis ini bertujuan untuk memahami bagaimana inovasi tersebut diterapkan.

3.3 Lokasi Penelitian

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Surabaya adalah lembaga pemerintah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di wilayah Kota Surabaya. Sebagai ibu kota Provinsi Jawa Timur, Surabaya memiliki populasi yang padat dan beragam, sehingga menghadirkan tantangan tersendiri dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kelurahan Ngagel Rejo dipilih sebagai lokasi penelitian karena penulis menemukan permasalahan terkait pelaksanaan Inovasi pelayanan malam hari di daerah ini. Selain itu, Kelurahan Ngagel Rejo merupakan kelurahan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kecamatan Wonokromo dan memiliki jumlah RT dan RW terbanyak, sehingga kelurahan ini memiliki dinamika tersendiri terutama dalam konteks administrasi kependudukan. Oleh karena itu, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya khususnya Kelurahan Ngagel Rejo menjadi lokasi yang ideal untuk melakukan penelitian terkait Inovasi pelayanan malam hari administrasi kependudukan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini mengelompokkan data berdasarkan jenis dan sumbernya untuk mendukung analisis terhadap inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada pelayanan malam hari di Kelurahan Ngagel Rejo, Surabaya. Data yang digunakan terdiri dari data primer dan data sekunder. Kedua data tersebut masing-masing memiliki peran penting dalam memberikan gambaran menyeluruh tentang topik yang diteliti. Data penelitian diperoleh dari beragam sumber yang dikumpulkan menggunakan berbagai metode selama proses penelitian berlangsung. Berikut adalah jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini.

a) Data Primer

Data utama dalam penelitian ini diperoleh dari studi lapangan melalui observasi dan wawancara langsung dengan informan di lokasi yang telah ditetapkan. Wawancara dilakukan berdasarkan pedoman wawancara yang ada untuk memastikan bahwa informasi yang dibutuhkan dapat dikumpulkan secara sistematis. Observasi dan wawancara dilakukan pada Kelurahan Ngagel Rejo Kecamatan Wonokromo sebagai pelaksana pelayanan malam hari dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.

b) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tersedia dalam berbagai bentuk, guna mendapatkan sejumlah data dan fakta yang ingin diketahui, Informasi sekunder berupa fakta, catatan, atau laporan historis yang telah disusun dalam arsip, baik yang dipublikasikan maupun yang tidak. Data ini digunakan untuk mendukung data primer yang telah diperoleh. Dalam penelitian ini, jenis data sekunder yang menjadi sumber informasi meliputi jurnal, dokumen arsip, dan artikel terkait pelayanan malam hari.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Harahab (2020), pengumpulan data adalah tahapan penting dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang relevan dan akurat. Berbagai metode seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi digunakan sesuai dengan kebutuhan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data diterapkan untuk menggali informasi terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan pada pelayanan malam hari di Kelurahan Ngagel Rejo, Surabaya. Berikut teknik pengumpulan yang dilakukan untuk penelitian Kualitatif menurut Harahab (2020) :

a) Observasi

Menurut Edwart dan Talbott (dalam Harahab, 2020), teknik observasi bertujuan untuk merumuskan masalah, membandingkan masalah dengan situasi di lapangan, serta memahami permasalahan secara mendalam untuk kemudian dilah dan disajikan menjadi data..

Teknik observasi Noor (2011) peneliti melakukan pengamatan terhadap objek penelitian, baik secara langsung maupun tidak langsung. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran nyata mengenai perilaku atau kejadian dan menjawab pertanyaan penelitian.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung Inovasi pelayanan hari administrasi kependudukan di Kota Surabaya, khususnya pelayanan malam hari yang dilaksanakan oleh Kota Surabaya di Kelurahan Ngagel Rejo. Pengamatan langsung ini memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai bagaimana pengaplikasian Inovasi tersebut, serta kelebihan dan kekurangan yang dihadapi selama pelaksanaannya.

b) Wawancara

Wawancara menurut Harahab (2020), merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan komunikasi lisan dengan responden dalam berbagai bentuk, baik terstruktur, semi-terstruktur, maupun tak terstruktur. Wawancara Noor (2011) merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka secara langsung dengan responden, atau dapat juga dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan terlebih dahulu untuk dijawab pada kesempatan lain.

Dalam hal ini, peneliti melakukan wawancara mendalam (*in-depth interview*) terkait inovasi pelayanan administrasi kependudukan malam hari di Kelurahan Ngagel Rejo, Kota Surabaya. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh data terkait pelaksanaan inovasi pelayanan malam. Kriteria pemilihan informan didasarkan pada informan yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan malam. Informan yang dipilih adalah mereka yang dapat menggambarkan pengalaman atau kejadian terkait pelaksanaan inovasi dan bersedia memberikan informasi secara terbuka dan mendalam.

Adapun narasumber dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3 Informan Penelitian

No	Informan	Jabatan
1	Wisnu Yudono	Ketua Seksi Pemerintahan Kelurahan Ngagel Rejo
2	Marisa Selvi Susanti,S.Pd	Petugas Pelayanan Kelurahan Ngagel Rejo
3	Laxmita Asmarani	Petugas Pelayanan Kelurahan Ngagel Rejo
4	Rendi Fadila Ajiputra. S.STP	Staff Bidang PDIP Disdukcapil Surabaya
5	Rosie Arie Miharja	Staff Bidang PDIP Disdukcapil Surabaya
6	Ibu Endang	Ketua RW 4 Kelurahan Ngagel Rejo
7	Ibu Tutut	Ketua RT 16 RW 4 Kelurahan Ngagel Rejo
8	Bapak Yoyok	Warga RW 4 Kelurahan Ngagel Rejo
9	Ibu Siti	Warga RW 6 Kelurahan Ngagel Rejo

Sumber : Diolah oleh peneliti, 2024

c) Dokumentasi

Dokumentasi menurut Rahardjo (Harahab, 2020) adalah metode pengumpulan data yang melibatkan penggunaan berbagai dokumen seperti surat, catatan harian, foto, jurnal kegiatan, hasil rapat, dan sejenisnya. Data yang terdapat dalam dokumen-dokumen ini dapat digunakan guna memahami kejadian di masa lampau.

Tabel 4 Daftar Dokumentasi

No	Nama Dokumen
1	Profil Kelurahan Ngagel Rejo
2	Dokumen pelaksanaan pelayanan malam
3	Jadwal tugas pelayanan malam

Sumber : Diolah peneliti, 2024

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data menurut Creswell (dalam Ulfah et al., 2022) adalah proses pengolahan data menjadi informasi baru yang bertujuan agar data menjadi lebih mudah dipahami dan berguna dalam penelitian. Dalam analisis data kualitatif data yang diolah bersifat non-numerik dan lebih berfokus pada kualitas. Analisis data melibatkan proses pemilihan juga merapikan informasi guna menemukan informasi yang berguna, sehingga dapat dijadikan kesimpulan serta mendukung pengambilan keputusan.

Menurut Miles dan Huberman (dalam Harahab, 2020) ada beberapa langkah yang dilakukan untuk menganalisis data kualitatif yaitu :

a) Tahap pengumpulan data

Tahap awal dalam proses analisis data dimulai dengan pengumpulan informasi. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui pengamatan langsung atau observasi untuk memahami fenomena yang ada. Selain itu, wawancara dan dokumentasi juga berfungsi sebagai data pendukung dalam analisis, sehingga dapat memberikan penjelasan yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diamati.

b) Reduksi data

Setelah data primer dan sekunder terkumpul selanjutnya adalah mengidentifikasi data, membuat tema-tema, mengkategorikan, dan memfokuskan data sesuai dengan bidangnya. Data yang tidak relevan dibuang, dan data relevan disusun untuk kemudian dibuat rangkuman dalam bentuk analisis. Setelah itu, data diperiksa kembali dan dikelompokkan sesuai dengan masalah penelitian. Setelah proses reduksi selesai, data yang relevan dengan tujuan penelitian dideskripsikan dalam bentuk kalimat, sehingga diperoleh gambaran yang lengkap tentang masalah penelitian.

c) Penyajian data

Setelah proses reduksi data dilakukan selanjutnya adalah menyajikan data, yaitu kegiatan mengorganisasi informasi dalam format yang terstruktur agar analisis dan pembuatan kesimpulan dapat dilakukan dengan baik. Penyajian data mempermudah pemahaman tentang peristiwa yang terjadi serta membantu merencanakan langkah selanjutnya.

d) Penarikan kesimpulan

Pada tahap ini kesimpulan sudah ditemukan sesuai dengan data yang diperoleh di lapangan, dengan memulai pengumpulan data, seleksi data, triangulasi data, pengkategorian data, dan deskripsi data. Data yang berasal dari wawancara dan observasi disajikan secara jelas dan bebas dari bias. Data tersebut dikategorikan berdasarkan tema-tema tertentu dan diuraikan dalam deskripsi yang mendukung pernyataan-

pernyataan dalam penelitian. Kesimpulan ditarik secara induktif dan disajikan dengan singkat dan jelas.

Dalam penelitian ini, langkah pertama yang dilakukan peneliti adalah mengumpulkan data terkait inovasi pelayanan malam hari administrasi kependudukan oleh Kota Surabaya di Kelurahan Ngagel Rejo. Data yang dikumpulkan mencakup latar belakang inovasi pelayanan, proses pelaksanaan, kelebihan dan kekurangan yang dihadapi dari temuan dilapangan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara dengan informan dan dokumen pendukung yang ada. Setelah data terkumpul berikutnya mereduksi data dengan memilah dan mengelompokkan informasi berdasarkan relevansi dengan tema penelitian.

Selanjutnya data yang telah diklafikasikan akan disajikan dalam berbagai bentuk, seperti narasi deskriptif maupun tabel. Penyajian bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas dan terstruktur mengenai hasil penelitian, sehingga pembaca dapat memahami temuan yang diperoleh dengan mudah. Tahapan terakhir adalah penarikan kesimpulan. Peneliti akan melakukan analisis selama proses penelitian berlangsung. Kesimpulan akhir diambil berdasarkan data yang telah disajikan, dengan tujuan menjawab pertanyaan penelitian sekaligus memberikan rekomendasi yang dapat mendukung pengembangan inovasi pelayanan di masa depan.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Menurut Sugiyono (2013) dalam penelitian kualitatif validitas mengacu pada sejauh mana data yang dilaporkan oleh peneliti mencerminkan akurat data yang terjadi pada subjek penelitian. Data yang valid adalah data yang sesuai dengan kenyataan yang ditemukan dalam penelitian. Oleh karena itu, untuk menjaga validitaa peneliti harus menggunakan teknik pengumpulan data yang tepat dan melakukan verifikasi agar informasi yang diperoleh dapat dipercaya juga menggambarkan realitas yang sesungguhnya. Teknik pengujian data menurut Sugiyono antara lain :

a) *Credibility* (Uji Kredibilitas)

Uji kredibilitas data bertujuan untuk menegaskan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian melalui penerapan triangulasi data. Triangulasi merupakan metode pengumpulan data yang menggabungkan berbagai metode dan sumber data yang berbeda guna mendapatkan gambaran yang lebih komprehensif dan mendalam tentang fenomena yang diteliti. Dengan melakukan triangulasi, peneliti dapat mengumpulkan data dari berbagai sumber melalui berbagai metode pengumpulan data untuk memverifikasi dan memastikan hasil penelitian. Langkah-langkah yang diambil untuk menguji kredibilitas atau tingkat kepercayaan data antara lain:

1. Triangulasi Sumber

Untuk memeriksa kepercayaan data, peneliti melakukan triangulasi sumber dengan membandingkan informasi dari berbagai narasumber yang memiliki latar belakang atau posisi berbeda. Setelah menganalisis data, peneliti menghasilkan kesimpulan dari beberapa data tersebut.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik digunakan untuk memeriksa kredibilitas data dengan membandingkan data yang sama dengan teknik yang berbeda. Contohnya, data yang dihimpun melalui wawancara akan diverifikasi melalui observasi atau dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Dalam upaya menguji kredibilitas data, dapat dilakukan dengan memeriksa data melalui wawancara, observasi, atau teknik lain dalam konteks waktu atau situasi yang berbeda.

b) *Transferability*

Pemeriksaan keteralihan data dalam penelitian dilakukan dengan menyajikan hasil penelitian secara cermat dan jelas, sehingga dapat ditransfer atau diaplikasikan ke konteks lain. Tujuannya adalah memastikan bahwa orang lain dapat memahami hasil penelitian

kualitatif serta menjelaskan konteks di mana penelitian tersebut dilakukan.

c) Depenability

Uji depenabilitas dilakukan dengan mengaudit seluruh aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Hal ini mencakup menentukan masalah/fokus penelitian, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, hingga membuat kesimpulan.

d) Comfirmability

Penelitian dianggap objektif jika hasilnya telah disetujui oleh orang lain. Peneliti harus dapat menunjukkan bahwa temuan yang didapatkan bukan hasil subjektivitas pribadi, melainkan didasarkan pada data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan dokumentasi mengenai proses penelitian, penggunaan catatan lapangan, dan triangulasi data, sehingga orang lain dapat menilai hasil penelitian tersebut.

Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber, di mana data dikumpulkan dari lebih dari satu sumber informasi yang berbeda dan triangulasi teknik yaitu wawancara, dokumentasi dan juga observasi. Dengan demikian penelitian ini berupaya untuk memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh dan menyelidiki kesamaan atau perbedaan dalam informasi yang diperoleh dari berbagai pihak.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai inovasi pelayanan administrasi kependudukan pelayanan malam hari di Kelurahan Ngagel Rejo, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan malam hari administrasi kependudukan di Surabaya diinisiasi untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat melalui pelaksanaan di Balai RW, sehingga warga tidak perlu datang ke kelurahan atau mal pelayanan publik. Inovasi ini juga menjawab kebutuhan akan pelayanan di luar jam kerja reguler, khususnya bagi warga yang sibuk di siang hari. Selain itu, layanan ini bertujuan mempercepat proses administrasi dan meningkatkan partisipasi masyarakat, terutama pasca pandemi COVID-19 yang mendorong kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan dan kemudahan akses layanan.
2. Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Surabaya, termasuk pelayanan malam di Kelurahan Ngagel Rejo, dilakukan secara digital melalui aplikasi *Klampid New Generation* (KNG). Layanan malam hari berlangsung di Balai RW 4 dan 12 pukul 18.00–20.00, mencakup Kartu Keluarga, KTP-el, Akta Kelahiran, dan dokumen lainnya. Warga membawa berkas persyaratan, diverifikasi petugas, lalu datanya diinput ke KNG. Setelah itu, permohonan diproses melalui sistem SIAK oleh Disdukcapil. Jika disetujui, dokumen diterbitkan dan dapat dicetak mandiri.
3. Inovasi pelayanan malam hari di Kota Surabaya meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan, meskipun pelaksanaannya tidak lepas dari berbagai dinamika. Berikut kelebihan dari pelayanan malam:
 - a. Meningkatkan fleksibilitas pelayanan administrasi kependudukan
 - b. Mengurangi beban pelayanan reguler di Kelurahan

- c. Memenuhi kebutuhan warga akan pelayanan tatap muka
- d. Meningkatkan interaksi dan partisipasi masyarakat dalam administrasi kependudukan
- e. Sarana dan prasarana yang memadai

Adapun Kekurangan dari Inovasi ini antara lain adalah :

- a. Keterbatasan sumber daya manusia
- b. Ketiadaan anggaran khusus
- c. Penurunan kesejahteraan dan kualitas petugas
- d. Ketergantungan warga pada pelayanan tatap muka
- e. Lokasi pelayanan yang kurang merata

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, beberapa saran yang dapat diberikan untuk mendukung keberlanjutan dan pengembangan inovasi pelayanan malam hari administrasi kependudukan di Kelurahan Ngagel Rejo adalah sebagai berikut :

1. Penambahan Sumber Daya Manusia (SDM)

Untuk mengatasi keterbatasan SDM dalam pelaksanaan pelayanan malam hari, disarankan kepada Pemerintah Kota Surabaya dan pihak kelurahan agar melakukan penambahan jumlah petugas agar lebih proporsional.

2. Penyediaan Anggaran Khusus

Pemerintah Kota Surabaya diharapkan menetapkan kebijakan terkait anggaran khusus guna mendukung operasional pelayanan malam hari, termasuk pemberian insentif bagi petugas yang bertugas di luar jam kerja reguler.

3. Pemberian Kompensasi dan Insentif

Penurunan kesejahteraan petugas perlu ditanggapi secara serius dengan pemberian kompensasi yang sesuai, baik dalam bentuk finansial maupun non-finansial. Pemberian penghargaan ini bertujuan untuk menjaga semangat kerja petugas dan memastikan pelayanan kepada masyarakat tetap optimal.

4. Optimalisasi Penggunaan Layanan Digital

Untuk mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap layanan tatap muka, perlu dilakukan peningkatan sosialisasi dan pendampingan dalam penggunaan aplikasi *Klampid New Generation*. Dengan demikian, masyarakat akan lebih terbiasa memanfaatkan layanan administrasi kependudukan secara daring.

5. Perluasan Lokasi Pelayanan

Mengingat lokasi pelayanan yang masih terbatas pada RW 4 dan RW 12, disarankan agar layanan malam hari diperluas ke RW lain secara bertahap. Perluasan ini penting untuk menciptakan pemerataan akses layanan bagi seluruh warga Kelurahan Ngagel Rejo, sehingga inovasi dapat dirasakan manfaatnya secara lebih merata.

6. Pengembangan Sistem Layanan Panggilan dan Janji Temu (*By Call* dan *Appointment*)

Untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan, disarankan agar pemerintah kelurahan mengembangkan sistem layanan berbasis panggilan (*by call*) dan janji temu (*appointment*). Pendekatan ini tidak hanya membantu mengurangi antrean dan beban kerja petugas, tetapi juga memberikan fleksibilitas bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau mobilitas.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Syakir Media Press.
- Adhiguna, N., Ramadhan, R., Arjuna, I., Fadillah, I. M., Sadiatmi, R., & Hendra, O. (2021). Dampak Kelebihan Jam Kerja Pada Personil PKP-PK Bandar Udara Internasional Juanda Impact of Excess Working Hours on PKP-PK Personnel of Juanda International Airport. *Jurnal Teknik Dan Keselamatan Transportasi*, 4(2).
- Aliatin, N. (2023). Pengoptimalkan Program KALIMASADA Melalui Kegiatan Sayang Warga di Balai RW Kelurahan Mulyorejo Kecamatan Mulyorejo Kota Surabaya. *JSIM : Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*.
- Andyansah, R., & Meirinawati. (2023). Inovasi Program Siap Melayani Masyarakat Malam Hari (SIMMAMAH) di Kecamatan Taman, Sidoarjo. *Publika Journal*, 1(3).
- Dewi, I. (2020). Inovasi Pelayanan Publik “Sapaku Malam” di Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(2), 104–120.
- Hakim, A. (2022). Wali Kota Surabaya tekankan pelayanan publik malam hari di balai RW. *Antara News*.
- Harahab, N. (2020). *Penelitian Kualitatif*. Wal Ashari Publishing.
- Koeswara, H. (2023). *MODEL INOVASI PELAYANAN PUBLIK BIDANG PENINGKATAN INVESTASI*. Kementerian Panrb.
- Marliani, L. (2019). Definisi Adminitrasi dalam Berbagai Sudut Pandang. *Jurnal Ilmiah Administrasi Negara*, 5(4).
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik*. CV. Indra Prahasta.
- Noor, J. (2011). *Metodologi Penelitian*. Prenada Media Group.
- Nugroho, P., Mulyani, T., & Sihotang, A. (2022). Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Akhir Pekan dan Malam Hari Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Jurnal Semarang Law Review*, 3(2).
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 73 Tahun 2022 tentang Pencatatan Nama pada Dokumen kependudukan*. (n.d.).

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Nomor 29 tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.* (n.d.).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.* (n.d.).
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Tambahan Jam Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan, Kelurahan dan Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.* (2015).
- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 80 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya.* (n.d.).
- Permatasari, D. (2022). Apa itu pelayanan prima. *Djkn.Kemenkeu*.
- Prabowo, H., suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*. PT. Remaja Rosdakarya Offset. www.rosda.co.id
- Rachmatullah, M. R. (2019). Pentingnya Standar Pelayanan Publik. *Ombusdman.Go.Id*.
- Rahmadana, M., mawati, A., Siagian, N., Refelino, M., & manullang, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Rizki, A., & Brahmasta, N. (2024). Menuju Pelayanan Administrasi Kependudukan yang Terintegrasi Pada Implementasi Klampid New Generation (KNG) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Surabaya. *Terang : Jurnal Kajian Ilmu Sosial, Politik Dan Hukum*, 1(3), 112–123. <https://doi.org/10.62383/terang.v1i3.383>
- Rusandi, M. R. (2021). Merancang Penelitian Kualitatif Dasar/Deskriptif dan Studi Kasus. *Jurnal Staidd Makassar*, 2(1). <http://repository.uin->
- Sabaria. (2019). Pengaruh Kemampuan Kerja Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah. *Jurmafis Untag*. <http://jurmafis.untan.ac.id>; <http://jurnal.fisipuntan.org>
- Safitry, L., & Widiyarta, A. (2024). Implementasi Program Pelayanan Malam dalam Kepengurusan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Jambangan Surabaya. *Journal Of Social Science Research*, 4(1), 9449–9462.
- Setijaningrum, E. (2009). *NOVASI PELAYANAN PUBLIK* (1st ed.). Medika Aksara Globalindo. www.sastratara.co.id
- Solong, A., & Miliadi. (2020). INOVASI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal JAQ Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10(2). <http://stisipm-sinjai.ac.id/stisippublishing/index.php/JAQ>
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

- Sutianingsih. (2020). *KEPUASAN PENGGUNA UNIT LAYANAN PUBLIK. Media, Neliti, 1.*
- Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. STIA-LAN Press.
- Ulfah, A., Razali, R., Rahman, H., Ghofur, A., Bukhory, UM., Wahyuningrum, S., Yusuf, M., Inderawati, R., & Muqoddam, F. (2022). *Ragam Analisis Data Penelitian (Sastra, Riset dan Pengembangan)*. IAIN Madura Press.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. (n.d.).
- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan*. (n.d.).
- Wahyuningsih, S. (2013). *METODE PENELITIAN STUDI KASUS Konsep, teori Pendekatan Psikologis Komunikasi dan Contoh Penelitiannya*. UTM PRESS.
- Yanto dan Setyawan, D. (2019). *EVALUASI PROGRAM INOVASI PELAYANAN MALAM (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas Kota Batu)*. 8, www.publikasi.unitri.ac.id