

EVALUASI PROGRAM INOVASI PELAYANAN MALAM (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas Kota Batu)

Yanto, Dody Setyawan

Program Studi Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email: yantokamang95@yahoo.com

***Abstract:** Public service is an effort carried out by the bureaucracy as a service provider to meet the needs of the community in terms of public services. While innovation is an action or a step taken by humans to make improvements to products, processes and services. in the sense of evaluation is a measurement of the results to be achieved as well as irregularities that occur in public policy. so this study aims to determine the night service program at the Temas Village Office Of Batu City. In addition, this study also wanted to find out the supporting and inhibiting factors of the night service program. For this reason, the discussion in this research is about the effectiveness, efficiency and adequacy value of the night service program. The method used in this study is a qualitative descriptive approach, with data sources namely primary data and secondary data. Determination of respondents using Snowball sampling. Data collection techniques using observation, interviews, and documentation. While the data analysis technique is data reduction, data presentation so the results of the study show that the night service program at the Temas Village Office Of Batu City is already very good because it is able to answer public service problems and is able to increase public trust in public service providers. Supporting factors are community enthusiasm and apparatus resources. The inhibiting factors are the timeliness of implementation and climatic conditions.*

Keywords: Evaluation; Innovation; Public Service

Abstrak: pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh birokrasi selaku penyedia pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Sedangkan inovasi merupakan sebuah tindakan cara maupun langkah yang dilakukan oleh manusia untuk melakukan pembaharuan-pembaharuan baik produk, proses maupun jasa. pada pengertiannya evaluasi merupakan sebuah pengukuran hasil yang ingin dicapai maupun penyimpangan yang terjadi dalam kebijakan publik. sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui program pelayanan malam di Kantor Kelurahan Temas Kota Batu. Selain itu, penelitian ini juga ingin mengetahui faktor pendukung dan penghambat program pelayanan malam. Untuk itu pembahasan dalam penelitian adalah bagaimana nilai efektifitas, efisiensi dan nilai kecukupan dari program pelayanan malam. Adapun Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan diskriptif kualitatif, dengan sumber data yaitu data primer dan data sekunder. Penentuan responden menggunakan *Snowball sampling*. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data ialah reduksi data, penyajian data Sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa program pelayanan malam di Kantor Kelurahan Temas Kota Batu sudah sangat baik dikarenakan mampu menjawab masalah-masalah pelayanan publik dan mampu meningkat kepercayaan masyarakat kepada penyedia pelayanan publik. Faktor pendukung yaitu antusias masyarakat dan sumber daya aparatur. Faktor penghambat yaitu ketepatan waktu pelaksanaan dan kondisi iklim.

Kata kunci: Evaluasi; Inovasi; Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Pelayanan publik ialah suatu kegiatan yang dilakukan oleh penyedia pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 (www.ombudsman.go.id). Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara, sesuai dengan konstitusi yang

mengamanatkan kepada warga negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi mencapai kesejahteraan (www.berkas.dpr.org.id).

Sekian banyak pelayanan publik, beberapa praktik yang masih sering dilakukan oleh para penyelenggara pelayanan publik. Didalam praktik tentu masyarakat kita yang mengalami misalnya pelayanan yang masih diskriminatif, pungutan liar masih ada, kemudian penyalahgunaan wewenang dan yang paling banyak kita temui adalah penundaan berlarut di dalam pelayanan birokrasi kita, ungkap Amzulian selaku ketua Ombudsman (www.liputan6.com). Berdasarkan data dari Ombudsman Republik Indonesia, pelayanan publik yang paling banyak dikeluhkan tersebut mengenai perizinan. yang paling banyak keluhan adalah perizinan pemerintah daerah. Birokrasi yang rumit membuat masalah yang mudah diselesaikan menjadi rumit (www.tribunnews.com). menurut catatan Ombudsman Jika tingkat kepuasan masyarakat masih rendah terkait pelayanan publik maka kebijakan yang sudah ada dianggap kurang mendapatkan hasil yang optimal dalam pelaksanaan kebijakan tersebut. Mengutip dari Laporan Ombudsman Republik Indonesia tentang Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Tahun 2016 mengungkapkan kepatuhan standar pelayanan publik belum maksimal (www.tirto.id). Sedangkan kepatuhan di lembaga negara dari 15 lembaga disurvei menunjukkan, sebanyak 13,33 persen atau 2 lembaga masuk dalam zona merah dengan predikat kepatuhan rendah, 20 persen atau 3 lembaga yang masuk kedalam zona kuning dengan perolehan predikat kepatuhan sedang dan 66,67 persen atau 10 lembaga yang masuk kedalam zona hijau dengan predikat kepatuhan tinggi. Realisasi tersebut sudah lebih baik dari target capaian lembaga tahun 2016 sebesar 35 persen. (www.tirto.id).

Kasus diatas adalah permasalahan pada tingkat pusat jika merujuk pada asas dekonsentrasi pemerintah daerah yang mempunyai tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan publik, diharapkan bisa memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Tetap kenyataan yang ada saat ini salasatunya di Jawa Timur sendiri dilihat dari pelayanan publiknya sendiri masih kurang baik, (www.validnews.id/Rapor-Merah-Dominasi-Kualitas-Pelayanan-Publik-Jatim-CPP) rapor merah masih mendominasi kualitas pelayanan publik di Jatim. Ada 6 kabupaten atau Kota yang dilakukan survei kepatuhannya oleh Ombudsman Perwakilan Jawa Timur. Dari enam Kabupaten/Kota tersebut hanya Kota Blitar yang mendapat predikat kepatuhan tinggi atau zona hijau dengan nilai 80,4. Sementara yang mendapatkan predikat kepatuhan sedang atau zona kuning adalah Kota Malang dengan nilai 60.29, Kabupaten Bojonegoro dengan nilai 57.77, Kabupaten Kediri dengan nilai 50.58.

Sedangkan dua kabupaten yang mendapat predikat kepatuhan rendah atau zona merah adalah Kabupaten Tulungagung dengan nilai 41.92, dan Kabupaten Lumajang dengan nilai 22.04. Adapun penilaian kepatuhan yang dilakukan Ombudsman menggunakan metode *traffic light system*. Sehingga jika tingkat kepatuhan tinggi masuk zona hijau, kepatuhan sedang masuk zona kuning, kepatuhan rendah masuk zona merah.

Banyaknya masalah dalam pelayanan publik sehingga mendorong Kementerian Pendayaan Aparatur Negara mengadakan kompetisi tentang Inovasi Pelayanan Publik Kompetisi inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan Kementerian PAN-RB tercatat bahwa inovasi yang didaftarkan pada sistem informasi inovasi pelayanan publik dengan jumlah 3054 inovasi yakni berasal dari instansi daerah, provinsi, kabupaten, kota, kementerian, lembaga Badan Usaha Milik Negara (BUMN), dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Hal ini sangat berdampak positif terhadap perkembangan pelayanan publik di Indonesia. seperti yang dikutip dari web JIPPJATIM inovasi pelayanan publik tumbuh subur di Indonesia. dari Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Sinovik) yang sudah empat kali diselenggarakan, kian tahun kian menggugah antusiasme. Bahkan, dari inovasi-inovasi juara, berhasil meraih juara inovasi internasional di level PBB (<https://jipp.jatimprov.go.id>).

Kelurahan Temas dibawah pemerintahan Kecamatan Batu merupakan bagian dari Kota Batu. pelayanan publik di Kota Batu saat ini memang sudah bejalan maksimal, tetapi masih ada beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan pelayanan publik tersebut yakni adalah perlunya kebijakan dari walikota Batu itu sendiri agar terciptanya kualitas pelayanan publik yang lebih baik lagi (www.malangtimes.com).

Pada kasus ini masalah-masalah pelayanan publik sangat berdampak pada kehidupan masyarakat. Sehingga dalam meminimalisir masalah-masalah yang terjadi maka pemerintah sendiri

membuat suatu peraturan yang mengatur tentang pelayanan publik tersebut, adapun peraturan yang dibuat ialah Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 8 Tahun 2011, Dan Peraturan Daerah Kota Batu No 9 Tahun 2012. Adapun Rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana program pelayanan malam, apa faktor pendukung dan penghambat program pelayanan malam. Sehingga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui program pelayanan malam di Kantor Kelurahan Temas selain itu, untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat program tersebut. Fokus penelitian adalah evaluasi administrasi dengan pendekatan teori efektifitas, efisiensi, dan kecukupan.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Menurut Moleong (2012:6), penelitian yang dimaksudkan untuk bisa memahami fenomena yang dialami oleh sasaran penelitian misalnya, persepsi, perilaku, tindakan, motivasi, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi atau menguraikan dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan metode-metode ilmiah. Pada pendekatannya penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif Menurut Idrus (2009:24), deskriptif kualitatif akan melakukan penggambaran secara mendalam tentang situasi atau proses yang diteliti, Penelitian ini menafsirkan dan menguraikan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi di dalam suatu masyarakat, pertentangan antara kedua keadaan atau lebih, hubungan antar variabel yang timbul, perbedaan fakta yang ada serta pengaruhnya terhadap suatu kondisi, dan sebagainya.

Adapun fokus dalam penelitian ini yaitu Evaluasi administratif dengan menggunakan teori efektifitas, efisiensi, dan kecukupan program pelayanan malam. Sedangkan untuk sumber data dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data dari data primer dan data sekunder. Menurut Lofland dalam Moleong (2012:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah *kata-kata* dan *tindakan*, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian ini jenis datanya dibagi kedalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, dan statistik.

Pada Teknik penentuan informan dengan menggunakan *Snowball sampling* yang mulanya jumlahnya kecil, kemudian membesar (Sugiyono, 2017:96). Adapun dalam pengambilan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi (Sugiyono, 2017:104),. dalam penelitian yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri. Sedangkan untuk analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles and Huberman dalam Sugiyono, 2015:91). Untuk mengukur validitas atau keabsahan data menggunakan triangulasi yang mencakup triangulasi teknik (Sugiyono, 2015:274).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Malam di Kantor Kelurahan Temas Kota Batu

Evaluasi kebijakan merupakan suatu proses yang dilakukan oleh evaluator dalam menilai suatu kebijakan yang telah ada maupun yang sedang direncanakan. Evaluasi merupakan sebuah pengukuran hasil yang ingin dicapai maupun penyimpangan yang terjadi dalam kebijakan publik itu sendiri. Seperti yang dikemukakan oleh Setyawan (2017:144), evaluasi merupakan bentuk pemberian nilai terhadap kebijakan publik, baik secara keseluruhan atau hanya secara sepotong-sepotong (hanya bagian-bagian tertentu) dengan maksud memperbaiki kebijakan publik selanjutnya

Program pelayanan malam pada awalnya merupakan program dari Kecamatan Batu di peruntukan seluruh Kelurahan maupun Desa yang terdapat di Kecamatan Batu Kota Batu, akan tetapi program pelayanan malam tersebut hanya bertahan di Kelurahan Temas, program ini berbentuk pelayanan publik yang merangkap seluruh kegiatan pelayanan publik pada umumnya. waktu pelaksanaan program pelayanan malam tersebut dimulai dari pukul 18:00 Wib sampai 21:00 Wib.

1. Efektifitas

Berkenaan dengan penyajian data sebelumnya, yaitu Efektifitas Berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan, yang artinya bahwa efektifitas merupakan apakah hasil yang diinginkan sudah dicapai dengan tingkat ketepatan yang baik. Program pelayanan malam mampu mengatasi masalah

dalam pelayanan, mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyedia pelayanan publik, Memberikan pelayanan malam dengan tepat waktu.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi menyatakan bahwa program pelayanan malam di Kelurahan Temas sudah efektif dikarenakan Dampak yang dirasakan oleh masyarakat dari adanya program pelayanan malam di Kantor Kelurahan Temas cukup baik karena hal tersebut membantu dalam mengatasi masalah waktu pelayanan, yang dimana masyarakat Kelurahan Temas sebagian Besar berprofesi sebagai petani dan pedagang yang menjadi masalah utama adalah waktu, jikalau pagi dan siang waktu untuk melakukan pengurusan surat tidak cukup. Sehingga dengan adanya program pelayanan malam masyarakat dimudahkan dalam pengurusan surat-surat.

2. Efisiensi

Berdasarkan pengertiannya bahwa efisiensi merupakan usaha-usaha yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan, dalam usaha-usaha tersebut ada hal yang harus diperhatikan yang diperhatikan yakni unit biaya, artinya seberapa kuat pengaruh unit biaya dalam menghasilkan tujuan yang diinginkan dari suatu program tersebut. Pada pelaksanaan program pelayanan malam bahwa usaha-usaha yang telah dilakukan oleh pemerintah Kelurahan Temas yaitu, memberikan pelayanan malam, konsisten terhadap waktu pelayanan kemudian memberikan sosialisasi kepada masyarakat hal ini bertujuan untuk mendukung program agar mendapatkan titik temu dengan masyarakat yang merupakan sasaran dari program tersebut.

Selain itu Program pelayanan malam tidak ada anggaran dalam pelaksanaannya, mengingat para pelaksana program tersebut sudah mempunyai gaji dan tunjangan kinerja masing-masing. Dengan demikian program pelayanan malam di Kelurahan Temas sudah Efisien karena tidak adanya penggunaan sumber daya anggaran atau biaya operasional dalam pelaksanaan program pelayanan malam, tetapi program tersebut mampu berjalan dan mencapai hasil yang diinginkan.

3. Kecukupan

Kecukupan yang berarti seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan dari adanya program tersebut seperti definisinya bahwa kecukupan Berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan menumbuhkan adanya masalah, Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan. (Dunn dalam Akibu, 2014:10).

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi dari hasil penelitian yang telah direduksi bahwa di Alternatif yang telah diterapkan dalam program ini pendekatan kepada masyarakat dengan mensosialisasikan program pelayanan malam dan konsisten terhadap waktu pelayanan, bila dilihat dari penaparan diatas bahwa kuatnya hubungan antara alternatif yang digunakan dalam pelaksanaan program dengan hasil yang dicapai menunjukkan bahwa nilai kecukupan dari program pelayanan malam tersebut sudah sangat baik.

Faktor Pendukung dan Penghambat Program Inovasi Pelayanan Malam

Faktor pendukung dalam sebuah program merupakan faktor yang mempengaruhi suatu program sehingga program tersebut bisa berjalan secara maksimal dan mampu mencapai tujuan yang diinginkan. Faktor pendukung program pelayanan malam di Kantor Kelurahan Temas adalah antusias masyarakat menyambut dan berpartisipasi dalam mendukung program pelayanan malam selain dari kelompok masyarakat sebagai kelompok sasaran program tersebut, sumber daya aparatus sebagai implementor juga menjadi faktor pendukung dikarenakan kekompakan para implementor dalam melaksanakan program hal tersebut juga dibuktikan dengan keseriusan dan keiklasan dari implementor melalui observasi lapangan bahwa petugas pelayanan malam konsisten terhadap waktu dan bertanggungjawab penuh terhadap tugas dan fungsinya sebagai pelaksana program.

Penghambat artinya sebuah alat atau instrumen yang menjadi hambatan dari suatu perjalanan, pekerjaan maupun kegiatan yang dilaksanakan oleh manusia. faktor penghambat program pelayanan malam adalah tidak adanya anggaran atau honor lembur bagi petugas pelayanan, faktor waktu yang singkat dimana waktu yang digunakan dalam pelayanan malam tersebut mulai hari senin hingga hari rabu. Faktor tersebut menjadi hambatan bagi masyarakat yang ingin mengurus surat. selain kedua

faktor diatas, kondisi iklim sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan program pelayanan malam. Seperti pembahasan sebelumnya bahwa masyarakat sebagai kelompok sasaran program dan aparatatur pemerintah Kelurahan Temas sebagai implementor artinya jika kondisi iklim kurang baik tentunya berpengaruh terhadap masyarakat yang ingin melakukan pengurusan surat.

KESIMPULAN

Program pelayanan malam sudah sangat baik dilaksanakan di kelurahan temas. Dilihat dari efektifitasnya program pelayanan malam sangat tepat diimplementasikan di kelurahan temas dikarenakan mampu menjawab masalah-masalah pelayanan publik dan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada penyedia pelayanan publik. Ditinjau dari sisi efisiensinya bahwa program pelayanan malam sudah dikatakan sangat efektif karena dalam pelaksanaan program tidak terdapat anggaran tetapi program tersebut berjalan sesuai dengan tunuan yang ingin dicapai. Untuk nilai kecukupann program pelayanan malam sudah memprloleh nilai kecukupan yang cukup baik hal tersebut dikarenakan kuatnya hubungan alternatif dengan tujuan yang dicapai.

Faktor pendukung program pelayanan malam di Kantor Kelurahan Temas adalah antusias masyarakat menyambut dan berpartisipasi dalam mendukung program pelayanan malam selain dari kelompok masyarakat, sumber daya aparatus sebagai implementor juga menjadi faktor pendukung. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat program pelayanan malam di Kantor Kelurahan Temas yaitu tidak adanya anggaran atau honor lembur bagi petugas pelayanan, faktor waktu yang singkat, kondisi iklim sangat berpengaruh terhadap keberlangsungan program pelayanan malam.

DAFTAR PUSTAKA

- Akibu S, Rifka. 2014. *Evaluasi Kebijakan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Di Sma Negeri 1 Ampibabo Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong*. e-Jurnal Katalogis, Volume 2 Nomor 1, Januari 2014 hlm 8-14. Diakses 23:20 Wib, 13 november 2018.
- Detiknews. 2013. *Pelayanan Malam Hari, Instansi Zaman Now Foke Digenjot Lagi Era Jokowi*. www.news.detik.com. Diakses 14:51 Wib 14 November 2018.
- Idrus, Muhammad. 2009. *Metode penelitian ilmu sosial pendekatan kualitatif tan kuantitatif*. Yogyakarta. Erlangga.
- JIPPJATIM. 2018. *Merambah Layanan Kelas Dunia*. <https://jipp.jatimprov.go.id>. Diakses 22:31 Wib, 06 oktober 2018.
- Kementrian Perindustrian RI. 2018. Lestari, F. Ayu. 2016. *Pengaruh Fektifitas Program Corporate Social Responsibility (Csr) Pt Mitsubishi Chemicalindonesia (Mcci) Terhadap Pemberdayaan Masyarakat Di Kelurahan Gerem Kecamatan Grogol Kota Cilegon*
- Moleong, Lexy j. 2012. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Malangtimes. 2018. *Polres Batu Ingin Ada Peraturan Wali Kota Terkait Pelayanan Publik*. www.malangtimes.com. Diakses 29:19 Wib, 07 oktober 2018
- Ombudsman. 2018. *Pelayanan Publik Zaman Now*. www.ombudsman.go.id. Diakses pukul 11:01 Wib 12 November 2018.
- Setyawan, Dody. 2017. *Pengantar Kebijakan Publik*. Malang: INTELIGENSIA MEDIA
- Sendhikasari D, Dewi. 2017. *Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik*. <http://berkas.dpr.go.id>. Vol. IX, No. 03/I/Puslit. Diakses 11:46 Wib, 12 November 2018.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Tirto. 2016. *Rapor Merah Pelayanan Publik Di Indonesia*. www.tirto.id. Diakses 22:13 Wib, 06 oktober 2018.
- Tribunnews.com. 2017. *Pelayanan Publik yang Paling Sering Dikeluhkan Masyarakat*. www.tribunnews.com. Diakses 21:38 Wib, 06 oktober 2018.
- Validnews.co. 2017. *Rapor merah mendominasi kualitas pelayanan publik JATIM*. www.validnews.id. Diakses 22:16 Wib, 06 oktober 2018.