

## Implementasi Pelayanan Malam Di Wilayah Kecamatan Bulak Kota Surabaya

Adein Benu<sup>1</sup>, Mahardani Febrihapsari<sup>2</sup>, Muthowif<sup>3</sup>, Suripno<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas WR. Supratman Surabaya

Alamat: Jalan Arief Rahman Hakim No 14 Surabaya 60111

Email: [akhmaddeinibnu@gmail.com](mailto:akhmaddeinibnu@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstract.** *This study aims to determine and analyze the implementation of the Night Service in Bulak District. The research method uses a qualitative descriptive approach which produces data in the form of written words from interviews, observations and documentation. The focus of this study uses the suitability model of program implementation by David C. Korten. The results of this study indicate that the night service program has received a positive response by being the answer to public complaints so that public services provided by the government can be closer, easier, and less complicated. This is supported by the ability of officers in night services as a whole, the community of Bulak District responded positively. Because it is in accordance with what is expected by the community, namely providing services in a friendly, polite, fast, thorough, and informative manner, although there are still visible officers who look tired. Interestingly, the community is also involved in evaluating the performance of the implementers, namely the night service officers in order to improve service quality standards.*

**Keywords:** *Implementation, Night Service Program*

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Pelayanan Malam di Kecamatan Bulak. Metode penelitian yang menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang menghasilkan data berupa kata-kata tertulis dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi. Fokus penelitian ini menggunakan model kesesuaian implementasi program oleh David C. Korten. Hasil penelitian ini menunjukkan program pelayanan malam mendapat respon positif dengan menjadi jawaban atas keluhan masyarakat supaya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah dapat semakin dekat, mudah, dan tidak berbelit. Hal ini didukung dengan kemampuan petugas dalam pelayanan malam secara keseluruhan direspon secara positif oleh masyarakat Kecamatan Bulak. Dikarenakan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, yaitu memberikan pelayanan secara ramah, sopan, cepat, cermat, dan informatif, meskipun masih terlihat adanya petugas yang tampak kelelahan. Menariknya, masyarakat juga ikut terlibat dalam mengevaluasi kinerja pelaksana yaitu para petugas pelayanan malam guna meningkatkan standar mutu pelayanan.

**Kata Kunci:** Implementasi, Program Pelayanan Malam

## PENDAHULUAN

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan 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. Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah.

Kelurahan merupakan ujung tombak pelayanan terhadap masyarakat dan juga disebut sebagai basis pelayanan publik. Hal ini tidaklah berlebihan jika dilihat dalam kegiatan sehari-harinya, masyarakat setiap harinya melakukan pengurusan baik perizinan maupun permohonan mendapatkan surat keterangan. di dalam pemerintah daerah terdapat level pemerintahan terbawah yaitu organisasi kecamatan yang bertanggung jawab kepala camat dan kelurahan yang bertanggung jawab lurah. Pada tahun 2019, keluarlah peraturan terbaru yaitu Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring yang artinya pemerintah mengikuti kemajuan jaman, yang mana sudah masuk dalam era digital. Sistem administrasi kependudukan dihimpun lebih ringkas dan cepat menggunakan teknologi informasi.

Dengan dasar hukum di atas, Pemerintah Kota Surabaya membuat sebuah *website* yaitu [wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id](http://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id) yang di dalamnya ada beberapa pelayanan adminduk (Dispendukcapil Capil Surabaya, 2023). Mengingat Kota Surabaya adalah kota yang terkenal dengan kota dagang barang dan jasa, dan sudah pasti banyak aktifitas dan makin banyak penduduk surabaya, dengan demikian penggunaan waktu atau jam operasional padat di waktu yang sama dan membuat para pekerja jika ingin mengurus waktu administrasi kependudukan harus dengan ijin dari kantor. Hal ini kemudian menjadi perhatian oleh Pemerintah Kota Surabaya sehingga dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, maka di beberapa Kecamatan, Kelurahan dan Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya telah memberikan tambahan jam pelayanan kepada masyarakat sebagaimana diatur dalam Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Tambahan Jam Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan, Kelurahan Dan Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.

Salah satu kecamatan yang memberikan pelayanan malam kepada masyarakat adalah Pemerintah Kecamatan Bulak. Berdasarkan dokumen Kecamatan Bulak Dalam Angka oleh Badan Pusat Statistik Kota Surabaya, pada tahun 2021 populasi penduduk mencapai 44.977 jiwa dengan kepadatan penduduk per km<sup>2</sup> adalah 6.920 jiwa. Pelayanan malam dilakukan sebagai upaya untuk memudahkan warga yang belum bisa mengurus administrasi kependudukan lantaran terbentur dengan pekerjaan. Pelayanan malam dibuka di masing – masing Balai RW dengan ini melayani sejumlah Administrasi Kependudukan Warga seperti pembuatan kartu keluarga, kartu tanda penduduk (KTP), pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB), dan pengurusan lainnya. Dengan pelayanan jemput bola di wilayah Balai RW ini dalam rangka mendekatkan pelayanan warga.

Dalam implementasinya, pelayanan malam yang dilakukan di wilayah kecamatan Bulak terdapat 4 Kelurahan dengan membuka pelayanan malam seminggu sekali mulai pukul 16:00 sore hingga 19:00 WIB. Untuk mengetahui jadwal pelayanan malam lebih lanjut dapat diakses melalui sosial media Instagram kelurahan maupun *group* Whatsapp RT dan RW yang dibuat oleh masing-masing kelurahan di Kecamatan Bulak. Melansir laman Kabaraktualita.com (2022), diketahui bahwa pelayanan malam yang diselenggarakan Camat Bulak mendapat respon positif karena dinilai memberikan kemudahan untuk mengambil KIA, kepengurusan waris atau tanah yang langsung datang ke RW – RW. Hal ini dibuktikan dengan adanya wilayah RT 04 RW 02 kelurahan Kedung cowek terdapat 38 orang yang mengurus KTP, KIA, akta kelahiran bahkan mengurus akte kematian.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kecamatan Bulak, ditemukan beberapa permasalahan yang dalam proses implementasi pelayanan malam. Hal ini dibuktikan dengan beberapa warga yang masih belum sadar dan tertib dalam administrasi kependudukan di mana keinginan masyarakat untuk membuat dokumen kependudukan masih rendah. Kebanyakan masyarakat hanya akan membuat dokumen kependudukan ketika sudah sangat dibutuhkan atau sudah mendesak. Padahal saat ini segala bentuk administrasi atau pendaftaran apapun membutuhkan dokumen kependudukan, seperti untuk masuk sekolah, pendaftaran menikah, naik haji atau umroh dan hal-hal lainnya yang membutuhkan dokumen kependudukan.

Selain itu, warga Kecamatan Bulak masih belum memiliki bank data yang terstruktur dengan rapi dan efektif. Dengan kata lain, bentuk data penduduk dalam pengelolaannya masih bersifat manual dengan model pencatatan di buku yang dilakukan oleh setiap Rukun Tetangga (RT). Hal tersebut mengindikasikan kurangnya kesadaran apabila dikemudian terjadi kerusakan

pada buku ataupun hilang. Disamping itu juga, apabila terdapat program seperti penyaluran bantuan sosial, kesehatan maupun pendidikan maka berpotensi proses penyaluran bantuan yang kurang tepat sasaran mengingat data yang kurang ter-*update*. Sebagai contoh, berdasarkan observasi lanjutan yang dilakukan peneliti yakni penyaluran bantuan program masyarakat berpenghasilan rendah (MBR) oleh Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) melalui program *Corporate Social Responsibility* (CSR), namun pada kenyataannya ada beberapa warga yang masuk kriteria tetapi tidak terdaftar dalam bantuan tersebut.

Terlebih, pelayanan pengurusan administrasi kependudukan ini tidak mengeluarkan biaya. Sehingga kondisi di atas menjadi gambaran mengenai urgensi dilakukan pelayanan malam di Kecamatan Bulak. Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan di atas, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis implementasi program pelayanan malam di Kecamatan Bulak.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Implementasi Program**

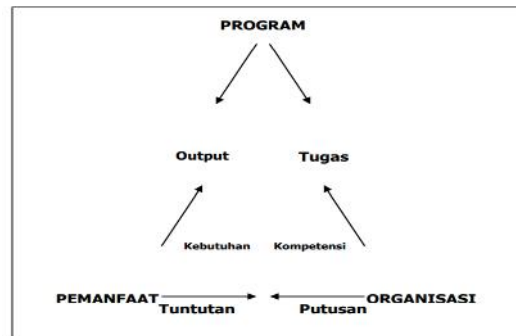
Menurut Winarno (2014:147), implementasi dimaknai sebagai pelaksanaan peraturan perundangan yang mana seluruh aktor, mekanisme, organisasi, serta metode kerjasama guna mengimplementasikan kebijakan dalam rangka mewujudkan tujuan kebijakan. Sedangkan Abdoellah & Rusfiana (2016:59) berpendapat bahwa implementasi meliputi segala tindakan yang dilakukan oleh pelaksana kebijakan terutama pejabat birokrasi yang ditujukan guna menyusun program yang telah ditetapkan dapat dilaksanakan

Salah satu model implementasi program yakni model yang diungkapkan oleh David C. Korten. Model ini memakai pendekatan proses pembelajaran dan lebih dikenal dengan model kesesuaian implementasi program. Model Kesesuaian Implementasi Program Korten menggambarkan model berintikan tiga elemen yang ada dalam pelaksanaan program yaitu program itu sendiri, pelaksanaan program, dan kelompok sasaran program. Korten menyatakan bahwa suatu program akan berhasil dilaksanakan jika terdapat kesesuaian dari tiga unsur implementasi program.

*Pertama*, kesesuaian antara program dengan pemanfaat, yaitu kesesuaian antara apa yang ditawarkan oleh program dengan apa yang dibutuhkan oleh kelompok sasaran (pemanfaat). *Kedua*, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, yaitu kesesuaian antara tugas yang

disyaratkan oleh program dengan kemampuan organisasi pelaksana. *Ketiga*, kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana.

Gambar 1. Model Kesesuaian



Sumber: Dikutip dari David C. Korten (1988) dalam Andani et al., (2019)

Berdasarkan pola yang dikembangkan Korten, dapat dipahami bahwa kinerja program tidak akan berhasil sesuai dengan apa yang diharapkan kalau tidak terdapat kesesuaian antara tiga unsur implementasi kebijakan. Hal ini disebabkan apabila output program tidak sesuai dengan kebutuhan kelompok sasaran, jelas output tidak dapat dimanfaatkan. Jika organisasi pelaksana program tidak memiliki kemampuan melaksanakan tugas yang disyaratkan oleh program, maka organisasinya tidak dapat menyampaikan output program dengan tepat. Atau, jika syarat yang ditetapkan organisasi pelaksana program tidak dapat dipenuhi oleh kelompok sasaran, maka kelompok sasaran tidak mendapatkan output program. Oleh karena itu, kesesuaian antara tiga unsur implementasi kebijakan mutlak diperlukan agar program berjalan sesuai dengan rencana yang telah dibuat.

### **Pelayanan Publik**

Menurut Anggraini et al., (2020) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Selain itu, pelayanan publik menurut Subarsono sebagaimana dikutip oleh Dwiyanto (2021) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik.

Sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan. Standar Pelayanan Publik adalah tolok ukur yang dapat dipergunakan sebagai pedoman dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi dasar hukum, persyaratan, sistem, mekanisme, dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana dan prasarana, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, serta evaluasi kinerja pelaksana.

Studi mengenai pelayanan publik telah banyak dilakukan. Penelitian Pratama dan Fanida (2016) yang berjudul Inovasi pelayanan publik melalui smart card pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) kabupaten Sidoarjo, menggunakan teori atribut inovasi Rogers, menemukan (1) atribut *relative advantage* menunjukkan inovasi smart card meminimalisir praktek percaloan dan mempermudah para pemohon; (2) atribut *compatibility* menunjukkan smart card selaras dengan keinginan masyarakat dalam proses perizinan; (3) atribut *complexity* menunjukkan smart card tidak rumit baik pendaftaran maupun penggunaan; (4) atribut *triability* menunjukkan tidak adanya fase uji coba, hanya ada sosialisasi selama dua minggu dan sesudahnya smart card wajib digunakan; dan 5) atribut *observability* menunjukkan smart card sesuai dengan keinginan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) yaitu memudahkan para pemohon dan meminimalisir makelar. Menggunakan teori yang sama, Mahmudah dan Meirinawati (2017), memfokuskan pada inovasi kantor Pertanahan kabupaten Gresik melalui Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di desa Wotan kecamatan Panceng. Pertama, masyarakat desa Wotan tidak perlu ke pusat kota untuk pendaftaran sertifikat dan pembayaran PBB (*relative advantage*). Kedua, inovasi ini dilakukan di tingkat desa yang sebelumnya di kantor pertanahan (*compability*). Ketiga, mekanisme dan prosedur tidak rumit, justru persyaratan pendaftaran sertifikat dipermudah (*complexity*). Keempat, inovasi telah melalui uji coba dan dilakukan sosialisasi beberapa kali, hanya saja pihak kantor pertanahan kurang proaktif memperkenalkannya kepada masyarakat (*triability*). Kelima, inovasi mudah diamati dan berjalan sesuai dengan keinginan warga desa Wotan (*observability*). Kurniasari dan Sulandri (2017) meneliti mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik di BP3TKI Semarang

telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa permasalahan. Adapun atribut-atribut inovasi yang digunakan yaitu 1) *relative advantage* – memberikan keuntungan dari sisi nilai ekonomi bagi negara atau pemerintah tetapi tidak bagi masyarakat maupun calon TKI; 2) *compatibility* – inovasi telah sesuai dengan nilai atau norma yang dianut masyarakat maupun norma yang telah ditetapkan, pengalaman lalu atau sebelumnya dan sesuai dengan kebutuhan penerima; 3) *Complexity* - inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi akan tetapi tidak menimbulkan permasalahan pada pengguna maupun penyelenggara pelayanan; 4) *Triability* - telah melalui fase uji coba dan masyarakat juga merasakan kemudahan dengan adanya inovasi pelayanan public terkait E-KTLN tersebut; 5) *Observability* - inovasi dapat diamati dengan mudah bagaimana cara bekerja dan bagaimana inovasi dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik atau menguntungkan dibandingkan dengan sebelumnya. Penelitian ini berbeda dengan penelitian terdahulu karena menggunakan model kesesuaian David C Korten dengan kondisi masyarakat yang berbeda.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif dengan pertimbangan penelitian memberikan gambaran komprehensif dan mendalam mengenai implementasi program pelayanan malam di Kecamatan Bulak. Melalui penelitian ini nantinya diharapkan mendapat deskripsi data secara sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta implementasi program Pelayanan Malam di Kecamatan Bulak. Sumber data pada penelitian ini diambil dari informan dan berbagai literatur di antaranya jurnal, buku, peraturan dan artikel-artikel yang relevan dan mendukung penelitian ini. Informan yang dipilih peneliti diambil berdasarkan *purposive sampling* yaitu Kepala Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Bulak, Admin Pemerintahan Kecamatan Bulak, dan masyarakat penerima Pelayanan Malam. Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *interactive model* secara berkesinambungan hingga ditemukan kejenuhan pada data. Model interaktif dari Miles et al. (2019) yang meliputi pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan dan verifikasi kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam menelaah hasil penelitian dilakukan melalui temuan di lapangan yang didasarkan pada pengamatan penulis terhadap kejadian dan peristiwa terkait fokus penelitian. Pengumpulan data juga dilengkapi melalui penggunaan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi dari para informan baik informasi utama dan pendukung pada teknik pengumpulan data. Jika didasarkan pada rumusan masalah dan tujuan penelitian maka penelitian bermaksud untuk mendeskripsikan dan menganalisis implementasi pelayanan malam di Kecamatan Bulak menggunakan model kesesuaian implementasi program atau dikenal *three way fit* oleh David C. Korten dalam Andani et al., (2019), untuk mengetahui keberhasilan suatu program melalui tiga aspek yang terdiri: (1) Kesesuaian antara Program dengan Pemanfaat, (2) Kesesuaian antara Program dengan Organisasi Pelaksana, dan (3) Kesesuaian antara Kelompok Pemanfaat dengan Organisasi Pelaksana. Berikut dilampirkan penyajian data temuan hasil penelitian:

### Kesesuaian antara Program dengan Pemanfaat

Menurut Korten dalam Andani et al., (2019) bahwa kesesuaian antara program dengan pemanfaat dapat dilihat dari kesesuaian antara hal yang ditawarkan program dengan hal yang dibutuhkan oleh penerima manfaat/kelompok sasaran. Pada aspek ini pelaksanaan pelayanan malam di Kecamatan Bulak, melalui kesesuaian program pelayanan malam dengan masyarakat sebagai pemanfaat pelayanan tersebut. Adapun upaya kesesuaian antara program dengan masyarakat didapati ketika adanya kejelasan program yang diinformasikan sedari awal oleh setiap kelurahan di Kecamatan Bulak melalui kegiatan sosialisasi serta penyebaran informasi menggunakan website [bulak.surabaya.go.id](http://bulak.surabaya.go.id) dan media sosial seperti instagram dan whatsapp. Bahkan adanya pelibatan antar sesama masyarakat yang ikut menyebarkan informasi pelayanan malam dari mulut ke mulut/strategi *word of mouth*.



Gambar 2. Website dan Sosial Media Pemerintah Kecamatan Bulak



Pentingnya kegiatan sosialisasi informasi mengenai pelayanan malam di Balai RW dikarenakan keberadaan jadwal pelayanan bagi setiap kelurahan baik hari maupun waktu yang telah ditentukan melalui pelaksanaan secara serentak maupun bergilir yaitu minimal dalam seminggu sebanyak sekali atau dua kali setelah jam operasional kantor mulai pukul 16.00-20.00 WIB, tanpa mengabaikan pelayanan di jam operasional kantor baik di kelurahan maupun kecamatan. Salah satu hal yang disosialisasikan mengenai jenis layanan yang diberikan dalam pelayanan malam baik pengurusan dokumen kependudukan dan non kependudukan, maupun konsultasi terhadap pelayanan publik dan persoalan warga serta lainnya. Selain itu, juga mensosialisasikan perihal metode layanan pada program pelayanan malam di Kecamatan Bulak, dengan menggunakan aplikasi Klampid New Generation yaitu aplikasi layanan administrasi kependudukan, melalui fitur registrasi dokumen kependudukan dan pencatatan sipil agar pelayanan ideal mencakup prima, cepat, dan mudah dapat terwujud.

Akan tetapi, masih terdapat kendala berupa masyarakat yang kurang memahami dan mengerti dalam menggunakan aplikasi Klampid New Generation. Hal ini dibuktikan dengan masih ada masyarakat yang mengeluhkan karena tidak semuanya dapat menggunakan dan mempunyai handphone dalam mengakses aplikasi tersebut dan keterbatasan *device* handphone baik sistem maupun kapasitas yang dimiliki. Namun masyarakat yang terkendala akan dibantu oleh petugas pelayanan malam di Balai RW. Kendala dalam sosialisasi aplikasi Klampid New Generation dalam program pelayanan malam dapat dimengerti karena informasi yang diberikan belum tentu menjamin bahwa hasil berupa data saran dan perintah dapat benar-benar dipahami sebagaimana yang diinginkan pihak yang mengirimnya. Terlebih komunikasi sempurna yang memegang sebagian peran penting dalam implementasi kebijakan sangat sulit untuk diwujudkan (Putra & Tukiman, 2019).

Berkaitan dengan anggaran dan proses pembiayaan. Program pelayanan malam di Kecamatan Bulak telah didanai dan dianggarkan melalui dana kelurahan yang berasal dari dana alokasi APBD Kota Surabaya setiap tahunnya. Kemampuan dalam memanfaatkan sumber daya finansial yang tersedia akan menentukan keberhasilan proses implementasi kebijakan (Van Meter dan Van Horn dalam Nurhadi, 2020). Kemudian, terdapat kesesuaian program pelayanan malam di Kecamatan Bulak dengan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Di mana, pelaksanaan program pelayanan malam dengan mengedepankan prinsip jemput bola telah mendapat respon positif, karena bertujuan untuk menjadi jawaban atas kebutuhan masyarakat supaya pelayanan publik yang

diberikan oleh pemerintah dapat semakin dekat, mudah, dan tidak berbelit. Sehingga diharapkan tidak ada lagi alasan masyarakat yang abai dan malas dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan dan non kependudukan hanya karena menempuh jarak yang jauh ke mal pelayanan publik maupun kantor kelurahan dan kecamatan, serta ketidakhadiran di jam operasional kantor pelayanan pemerintah akibat bekerja. Jika didasarkan pada pendapat Purba (2016), bahwa pengelolaan administrasi kependudukan menjadi krusial mengingat pendudukan menjadi salah satu unsur dari berdirinya daerah, sehingga data kependudukan wajib tercatat, terkelola, teramankan, dan terjaga kerahasiannya.

Hadirnya program pelayanan malam dapat menjadi upaya dalam meningkatkan partisipasi dan antusiasme masyarakat agar peduli dan sadar untuk datang sendiri guna mengurus berbagai dokumen administrasi kependudukan maupun non kependudukan sesuai jadwal pelayanan malam yang telah ditentukan. Alhasil dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan menciptakan tata kelola pemerintahan yang baik, transparan, dan bersih. Kualitas pelayanan merupakan kunci utama guna mewujudkan tujuan organisasi dalam menjamin kelangsungan hidupnya (Tarantika & Megawati, 2022; Wibowo, 2020).

### **Kesesuaian antara Program dengan Organisasi Pelaksana**

Korten mengungkapkan kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana, berupa kesesuaian antara adanya tugas yang diisyaratkan dari program terhadap kemampuan implementor yaitu organisasi pelaksana. Mengingat kemampuan implementor sebagai sumber daya manusia yang memengaruhi keberhasilan implementasi program. Selain kemampuan berupa pemahaman dan pengetahuan yang dimiliki implementor, kesesuaian ini terlihat dari adanya pemenuhan sarana dan prasarana yang memadai (Andani et al., 2019).

Dalam hal ini kemampuan pegawai ketika melaksanakan pelayanan administrasi kependudukan pada program pelayanan malam di Kecamatan Bulak menjadi salah satu faktor penting yang menentukan keberhasilan pelayanan publik. Kemampuan pegawai juga dinilai melalui pemahamannya akan standar operasional prosedur (SOP) yang telah disepakati dalam program pelayanan malam (Dewi, 2023). Misalnya berkaitan dengan penggunaan aplikasi Klampid New Generation dalam pembuatan dokumen kependudukan dan pencatatan sipil, yang mana permohonan warga akan di entry datanya melalui aplikasi yang disusul dengan langkah mencetak e-kitir sebagai bukti dalam mencetak dokumen yang sudah jadi. Tingkat pemahaman

SOP dalam program menjadi penting karena menjadi langkah pertama guna meminimalisir kesalahan dalam prosedur pelayanan.



Gambar 3. Alur Pembuatan Dokumen Pada Aplikasi Klampid New Generation

Kemudian, pegawai dituntut untuk dapat mengerti dan memahami perihal persyaratan dan prosedur yang dibutuhkan dalam pelayanan malam guna melayani masyarakat dengan baik. Kompetensi berupa kemampuan mengoperasikan komputer, berkomunikasi baik secara lisan maupun tulisan, berorientasi pada pelayanan, mampu menganalisa kebenaran data, disiplin, dan bertanggung jawab terhadap pekerjaan haruslah dimiliki oleh para pegawai atau petugas pelayanan malam. Alhasil, dalam kegiatan pelayanan malam di Kecamatan Bulak selama ini tidak memiliki hambatan dan kendala yang berarti baik ketika berlangsungnya pelayanan maupun berkaitan dengan prosedur pelayanan yang telah sesuai peraturan yang ditetapkan, seperti dalam Keputusan Camat Kecamatan Bulak Nomor: 470/188/436.9.4/2022 tentang Standar Pelayanan Kecamatan Bulak, dan Permen PAN-RB Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



Gambar 4. Petugas Pelayanan Malam yang Melayani Masyarakat di Balai RW 2 Kelurahan Kedung Cowek Kecamatan Bulak

Adanya pemenuhan kebutuhan akan sarana dan prasarana yang memadai dalam pelayanan malam ikut menunjang kemampuan petugas dalam menyukseskan keberhasilan untuk menyajikan pelayanan berkualitas bagi masyarakat Kecamatan Bulak. Sarana dan prasarana ini berupa komputer, printer, *scanner*, *Wi-Fi*, alat tulis kantor. Juga terdapat ruang pelayanan/ruang tunggu yang menggunakan Balai RW dilengkapi kursi, toilet, dan tempat parkir. Selama ini kemampuan

petugas dalam pelayanan malam secara keseluruhan direspon secara positif oleh masyarakat. Dikarenakan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan dibutuhkan oleh masyarakat, yaitu memberikan pelayanan secara ramah, sopan, cepat, cermat, dan informatif. Bahkan para petugas berkenan untuk memandu dan membimbing masyarakat untuk menggunakan aplikasi Klampid New Generation. Meskipun begitu, masih terlihat adanya petugas yang tampak kelelahan. Kecukupan dalam pelayanan publik diartikan sebagai tingkat seberapa jauh hasil yang dicapai dengan yang dikehendaki oleh program, berkenaan dengan efektifitas pemuasan akan kebutuhan dan nilai (Akibu, 2014).

Terakhir, adanya kegiatan pelayanan malam tidak mengganggu dan tidak mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan petugas di jam operasional kantor mulai pagi hingga sore hari pada setiap kelurahan di Kecamatan Bulak. Sebab, petugas yang memberikan pelayanan pada program pelayanan malam sama dengan petugas yang memberikan pelayanan pada hari biasa. Dengan adanya sistem sif bagi petugas juga menyebabkan tidak adanya penambahan dan pengurangan jam kerja, di mana biasanya 3 sampai 4 petugas yang akan melayani masyarakat dalam program pelayanan malam. Sehingga dapat dipahami, bahwa kemampuan petugas dalam melayani masyarakat melalui program pelayanan malam berjalan sesuai yang diharapkan. Kustiorini et al., (2018) menegaskan bahwa pelayanan publik yang ideal haruslah terdapat akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan.

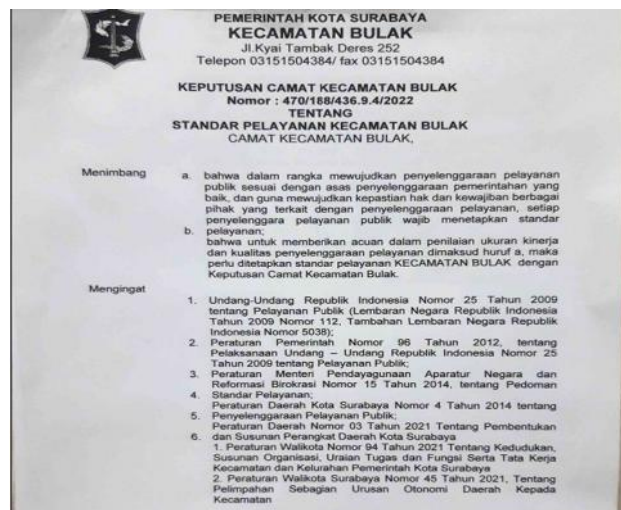
### **Kesesuaian antara Kelompok Pemanfaat dengan Organisasi Pelaksana**

Mengacu pada pendapat Korten dalam Andani et al., (2019), bahwa kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana bertujuan untuk menyesuaikan antara syarat yang telah disepakati oleh organisasi bagi tindakan kelompok sasaran guna memperoleh output program. Terdapat kesesuaian antara kelompok masyarakat dengan organisasi pelaksana baik pemerintah kelurahan maupun kecamatan. Kesesuaian ini diadakan dengan terdapatnya kejelasan persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang mengurus dokumen administrasi kependudukan dan non kependudukan.

Persyaratan pelayanan malam pada setiap kelurahan di Kecamatan Bulak sama seperti persyaratan di pelayanan administrasi kependudukan dan non kependudukan di hari biasa operasional kantor, misalnya sama-sama menggunakan aplikasi Klampid New Generation dalam mengurus dokumen kependudukan dan pencatatan sipil. Adapun yang membedakan pelayanan malam dengan pelayanan di hari biasa, yaitu waktu dan tempat pelaksanaan yang berlangsung baik

secara serentak maupun bergilir di Balai RW yaitu minimal sebanyak sekali atau dua kali dalam satu minggu, di luar jam operasional kantor pada hari biasanya yang mulai dari sore hingga malam hari pukul 16.00-20.00 WIB.

Adapun persyaratan yang harus dilengkapi pada saat permohonan dokumen kependudukan dan non kependudukan pada pelayanan malam mengikuti ketentuan yang telah diatur dalam Keputusan Camat Kecamatan Bulak Nomor: 470/188/436.9.4/2022 tentang Standar Pelayanan Kecamatan Bulak. Keputusan ini membagi dokumen menjadi (1) Surat Keterangan Waris, (2) Dispensasi Nikah, (3) Pengurusan Kependudukan dan Catatan Sipil (terdiri dari KTP, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Kartu Keluarga, Hapus Data Ganda, Surat Pindah Keluar Kota, Pengurusan Pindah Masuk Antar Provinsi/Kabupaten/Kota, dan Pengurusan KIA), (4) SKRK (Surat Keterangan Rencana Kota) dan IMB (Izin Mendirikan Bangunan), dan (5) Surat Keterangan Ijin Keramaian dan Gangguan Masyarakat.



Gambar 5. Keputusan Camat Kecamatan Bulak Nomor: 470/188/436.9.4/2022 tentang Standar Pelayanan Kecamatan Bulak

Kemudian, adanya ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan malam di Kecamatan Bulak yang menjadi hal substantif. Yang mana, dapat memotivasi masyarakat guna mengajukan permohonan dokumen melalui pelayanan malam ialah pembuatan dokumen yang cepat selesai. Durasi waktu pelayanan malam dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Jika mengacu pada Keputusan Camat Kecamatan Bulak Nomor: 470/188/436.9.4/2022 tentang Standar Pelayanan Kecamatan Bulak, dapat diketahui terdapat jangka waktu pengurusan segala dokumen kependudukan dan non kependudukan yaitu 15 menit. Terpenting masyarakat

yang hendak dilayani haruslah melengkapi segala persyaratan dan prosedur sesuai ketentuan sehingga akan mendapatkan jaminan pelayanan yang cepat selesai dan lancar.

Sehingga, dapat dipahami bahwa ketepatan waktu telah diberikan oleh petugas dalam menyelesaikan permohonan dokumen disesuaikan dengan tujuan dari program pelayanan malam, yaitu mengoptimalkan proses melayani masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang ke jam operasional kantor di hari biasa terutama akibat kesibukan bekerja. Para petugas senantiasa melakukan evaluasi akan kinerja pelaksana guna meningkatkan standar mutu pelayanan. Hal ini disebabkan, pelayanan publik memang sehendaknya berorientasi pada kepentingan publik sehingga negara haruslah melayani kepentingan tersebut serta mengartikulasikan prinsip-prinsip good governance secara baik. Apalagi pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan publik secara merata keseluruh masyarakat (Dwiyanto, 2021; Hardiansyah, 2011; Syafriyani & Zaituna, 2018).

Banyak masyarakat yang merasa terpuaskan dan dimudahkan akan keberadaan pelayanan malam, bahkan mereka membutuhkan pelayanan seperti program ini di hari lainnya. Pihak masyarakat juga dapat mengevaluasi kinerja pelaksana yaitu para petugas pelayanan malam guna meningkatkan standar mutu pelayanan. Hal ini disebabkan, masyarakat dapat menyampaikan aspirasi dan keluhannya perihal pelayanan publik melalui program Open House, dengan bertemu langsung camat, lurah, ataupun kepala perangkat daerah. Tidak hanya itu, masyarakat yang masalahnya tidak kunjung terselesaikan dalam satu minggu di tingkat kelurahan, kecamatan, maupun organisasi perangkat daerah dapat disampaikan keluhannya dengan bertemu Wali Kota di Balai Kota Surabaya pada program Sambat Warga Nang Cak Eri. Sejalan dengan yang diutarakan Fitrah (2017), bahwa perkembangan demokrasi di tengah-tengah masyarakat berakibat pada kemampuan masyarakat untuk menilai pelayanan publik yang diterimanya.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil lapangan dengan menggunakan model kesesuaian David C Korten, dapat disimpulkan: *pertama*, kesesuaian antara program dengan pemanfaat. Upaya kesesuaian antara program dengan pemanfaat yaitu masyarakat mendapat kejelasan program yang diinformasikan sedari awal melalui kegiatan sosialisasi dan penyebaran informasi menggunakan website bulak.surabaya.go.id dan media sosial desa seperti Instagram dan Whatsapp. Program

pelayanan malam mendapat respon positif sebagai jawaban atas keluhan masyarakat supaya pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah semakin dekat, mudah dan tidak berbelit.

*Kedua*, kesesuaian antara program dengan organisasi pelaksana. Kemampuan pegawai dinilai melalui pemahamannya akan SOP yang telah disepakati dalam program pelayanan malam sesuai regulasi dan pemahamannya akan harapan masyarakat yang dilayani. Adanya sarana dan prasarana yang memadai dapat menunjang keberhasilan implementasi program pelayanan malam di Kecamatan Bulak. Selama ini kemampuan petugas dalam pelayanan malam secara keseluruhan direspon secara positif oleh masyarakat Kecamatan Bulak. Dikarenakan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, yaitu memberikan pelayanan secara ramah, sopan, cepat, cermat, dan informatif, meskipun masih terlihat adanya petugas yang tampak kelelahan.

*Ketiga*, kesesuaian antara kelompok pemanfaat dengan organisasi pelaksana. Kesesuaian antara kelompok masyarakat dengan organisasi pelaksana baik pemerintah kelurahan maupun kecamatan telah terdapat dalam program pelayanan malam di Kecamatan Bulak. Kesesuaian ini diadakan dengan adanya kejelasan persyaratan dan prosedur yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang mengurus dokumen administrasi kependudukan dan non kependudukan. Juga dengan adanya ketepatan waktu dalam pelaksanaan pelayanan malam di Kecamatan Bulak yang menjadi hal substantif. Tidak hanya itu, masyarakat juga ikut terlibat dalam mengevaluasi kinerja pelaksana yaitu para petugas pelayanan malam guna meningkatkan standar mutu pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akibu, R. S. (2014). Evaluasi Kebijakan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan Di Sma Negeri 1 Ampibabo Kecamatan Ampibabo Kabupaten Parigi Moutong. *Katalogis*, 2(1), 8–14.
- Andani, A. T. V., Setyowati, E., & Amin, F. (2019). Implementasi Program Pelayanan One Day Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Badan Pertanahan Nasional Kota. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 5(3), 328–336. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2019.005.03.9>
- Anggraini, N. N. P., Muchsin, S., & Suyeno. (2020). Implementasi Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kepuasan Wajib Pajak (Studi Tentang Pelaporan Pajak Tahunan Berbasis Electronic Filing Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Malang Utara). *Jurnal Respon Publik*, 14(5), 26–33.
- Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. (2021). *Kecamatan Bulak Dalam Angka*.
- Dewi, B. B. K. (2023). Optimalisasi Kualitas Dalam Pelayanan Kalimasada Dengan Aplikasi Klampid New Generation (KNG) Di Kantor Kelurahan Pacarkeling Kota Surabaya. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 3(01), 146–150.
- Dispendukcapil Capil Surabaya. (2023). *Warga Klampid*. <https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/app>
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
- Fitrah, N. (2017). Problematika Pelaksanaan Musyawarah Rencana Pembangunan Desa (Musrenbang Desa) Studi Kasus Desa Rumpa Kecamatan Mapilli. *MITZAL (Demokrasi, Komunikasi Dan Budaya): Jurnal Ilmu Pemerintahan Dan Ilmu Komunikasi*, 2(2), 18–28. <https://doi.org/10.35329/mitzal.v2i2.273>
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Kabaraktualita.com. (2022). *Dekatkan Warga, Camat Bulak Buka Pelayanan Malam Jemput Bola*. <https://www.kabaraktualita.com/2022/03/21/dekatkan-warga-camat-bulak-buka-pelayanan-malam-jemput-bola/>
- Khoirurrosyidin, T. P. (2020). Mengkaji Upaya Pemerintah Melalui Program Kartu Prakerja dalam Perspektif Pemberdayaan di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Government and Political Studies*, 3(2), 116–127. <https://doi.org/10.32662/gjgops.v3i2.1175>
- Kustiorini, F. Y., Soesiantoro, A., & Kusbandrijo, B. (2018). *Studi Pelayanan E-Lampid (Elektronik Lahir, Mati, Pindah, Datang) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Surabaya*. 1–70. <http://repository.untag-sby.ac.id/1223/>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications Inc.
- Nurhadi, W. (2020). Implementasi Kebijakan Program Kartu Prakerja Di Tengah Pandemi Covid-19. *Journal of Political Science*, May, 0–10.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Daring.



- Peraturan Walikota Surabaya Nomor 7 Tahun 2015 Tentang Tambaham Jam Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan, Kelurahan dan Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kota Surabaya.
- Prabawati, I., Rahaju, T., & Kurniawan, B. (2020). *Analisis Kebijakan Publik*. Unesa University Press.
- Purba, A. (2016). *Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Program E-lampid (Lahir, Mati, Pindah, Datang) di Dispendukcapil Kota Surabaya*. Universitas Brawijaya.
- Putra, E. P., & Tukiman, T. (2019). Implementasi Kebijakan Layanan Tanggap Darurat Bencana pada Badan Penanggulangan Bencana dan Perlindungan Masyarakat di Surabaya. *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(1). <https://doi.org/10.33005/jdg.v9i1.1417>
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 28–34.
- Tarantika, H. V., & Megawati, S. (2022). Evaluasi Layanan Kawin, Lahir, Mati, Pindah, Datang (KLAMPID) Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya. *Publika*, 1123–1136.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Wibowo, C. B. S. (2020). *Inovasi “6 In 1” Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Surabaya*. UNIVERSITAS AIRLANGGA.
- Winarno, B. (2014). *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)* (T. Admojo;). CAPS.