

# INOVASI PIKET MALAM DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

*by* Theresia Marta Peyusinta

---

**Submission date:** 25-Nov-2019 10:14PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1221377497

**File name:** III.\_Theresia\_Marta,\_Dody\_Setyawan.pdf (270.54K)

**Word count:** 5086

**Character count:** 33560

## INOVASI PIKET MALAM DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

Theresia Marta Peyusinta, Dody Setyawan

Program studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

Email: Theresiamartapeyusinta@gmail.com

**ABSTRACT:** An innovation plays an important role in improving a service performance. The goal of innovation is to encourage governments to improve services. This study aimed to describe and analyze the night shift innovation in Kelurahan Temas and to identify and analyze the factors that influence the night shift innovation in improving the performance of public services. This study used a qualitative method. The primary and secondary data collection consisted of documents, archives, direct observation, and interviews. This research revealed that the existence of night shift innovation in Kelurahan Temas can improve the performance of public service. It was proved by the service procedures that were easily understood, fairly quick service completion, and the absence of service fees. This study also found the supporting factors in form of employee's awareness, income, ability, and the supporting facilities and infrastructure. Meanwhile the inhibiting factors were in the rainy season there were no people came, in the moment of religious celebration the night shift was off due to the apparatus and the majority of community in Temas Village followed the event.

**Keywords:** night shift innovation, Performance of public service

**Abstrak:** Inovasi memiliki peranan penting dalam meningkatkan kinerja pelayanan. Tujuan inovasi adalah mendorong pemerintah untuk memperbaiki pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi piket malam di Kelurahan Temas dan mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi piket malam di Kelurahan Temas dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Pengumpulan data secara primer dan sekunder yang terdiri atas dokumen, arsip, observasi langsung, dan wawancara. Penelitian ini mengungkapkan bahwa adanya inovasi piket malam di Kelurahan Temas dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Hal itu dibuktikan dari prosedur pelayanannya mudah dipahami, jangka waktu penyelesaian pelayanan terbilang cepat, serta tidak adanya pungutan biaya pelayanan. Dalam penelitian ini juga ditemukan faktor pendukung berupa kesadaran pegawai, pendapatan pegawai, kemampuan pegawai, serta sarana dan prasarana yang mendukung. Faktor penghambatnya musim hujan tidak ada masyarakat yang datang, saat momen keagamaan piket malam ditiadakan dikarenakan aparaturnya dan mayoritas masyarakat Kelurahan Temas mengikuti acara tersebut.

**Kata kunci:** Inovasi Piket Malam, Kinerja Pelayanan Publik

### PENDAHULUAN

Pandangan mengenai buruknya pelayanan publik menuntut pemerintah untuk meningkatkan kinerjanya. Pengukuran kinerja sektor publik dimaksudkan untuk membantu memperbaiki kinerja pemerintah, kinerja yang dimaksudkan untuk dapat membantu pemerintah berfokus pada tujuan dan sasaran unit kerja sehingga dapat meningkatkan efisiensi organisasi sektor publik dalam pemberian pelayanan publik. Kinerja terkait dengan kegiatan melakukan pekerjaan, dalam hal ini meliputi hasil yang dicapai kerja tersebut, (Otley dalam Mahmudi, 2015:6). Kinerja adalah tingkat pencapaian kerja individu (pegawai) setelah berusaha atau bekerja keras atau hasil akhir dari suatu aktivitas (Silalahi, 2013:408). Kinerja pelayanan publik sangat penting untuk mengetahui seberapa jauh pelayanan publik dikatakan berhasil dilaksanakan.

Inovasi merupakan hal penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan, dengan cara membantu masyarakat yang tidak bisa mengakses pelayanan publik karena inovasi bertujuan untuk

memperbaiki kekurangan atau memodifikasi sesuatu menjadi baru sehingga dapat bermanfaat bagi semua orang. Menurut Domai (2011:24), “tanpa inovasi kebijakan dan administratif, *governance* masuk ke kondisi yang tidak efektif, kehilangan kapasitas pemerintahannya, menjadi target kritikisme dan kegagalan”. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik bahwa inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) kembali menjelaskan pengertian inovasi pelayanan publik berdasarkan peraturan PANRB No. 30 Tahun 2014 Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ ide kreatif orisinal dan/ atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Kelurahan Temas yaitu inovasi piket malam. Piket malam ini bertujuan untuk membantu masyarakat yang tidak dapat mengakses pelayanan pada siang hari dikarenakan sibuk bekerja. Kelurahan Temas mayoritas petani sehingga cenderung lebih memilih datang pada malam hari. Mereka bukanlah petani yang memiliki lahan luas namun banyak yang menjadi buruh tani maka untuk mengurus administrasi lebih tepat pada malam hari supaya tidak meninggalkan pekerjaan sehingga tidak kehilangan pendapatan. Dengan adanya berbagai kondisi tersebut, pelayanan administrasi menjadi kurang maksimal sehingga Kelurahan Temas hadir dengan inovasi piket malam berusaha menjangkau dan memudahkan masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Dengan demikian kinerja pelayanan publik bisa ditingkatkan melalui inovasi piket malam demi menunjang kesamaan hak untuk mendapatkan berbagai jenis pelayanan yang diselenggarakan oleh pelayan publik.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan daerah menimbang bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan. Menyikapi hal tersebut, sejak keluarnya Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 diharapkan dapat memberikan dampak yang baik bagi pemerintah daerah termasuk didalamnya yaitu Kelurahan yang berada dibawah naungan Kecamatan untuk menggali lebih banyak potensi yang ada di daerah terutama pada bidang pelayanan. Pemberian layanan keperluan kepada orang yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan sejatinya harus dilakukan secara berkesinambungan sesuai dengan harapan publik untuk meningkatkan kinerja para pelayan publik itu sendiri. Berdasarkan pemaparan singkat di atas, maka tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi piket malam di Kelurahan Temas dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik dan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi piket malam di Kelurahan Temas dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Penelitian ini berlokasi di kantor Lurah Temas Jalan Wukir Nomor 79 Kecamatan Batu Kota Batu. Teknik penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Dengan teknik tersebut, ditentukan kriteria yang akan digunakan dalam memilih informan. *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2011:218). Orang tersebut dianggap paling mengetahui apa yang peneliti harapkan, orang tersebut adalah Lurah, Kepala Seksi atau Kasi, Staff, dan masyarakat. Instrumen penelitian yaitu peneliti sendiri, panduan wawancara (*interview guide*) dalam melakukan wawancara peneliti menggunakan panduan wawancara untuk mengarahkan peneliti dalam rangka mencari data berdasarkan teori yang sudah dipilih, dan catatan lapangan (*field note*) berupa alat tulis dan

*handphone* untuk merekam wawancara dan mendokumentasikan proses wawancara supaya mudah dalam mengulang ingatan tentang kondisi lapangan dan lancarnya kegiatan jalannya wawancara. Sumber data yaitu primer dan sekunder dimana data primer diperoleh dari hasil kata-kata dan tindakan dari subjek yang bersangkutan serta pengamatan langsung terhadap lokasi penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh dari arsip kantor Lurah Temas seperti dokumen profil Kelurahan, standar operasional prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian dan biaya pelayanan, serta jadwal petugas piket malam. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data kemudian dianalisis dengan mereduksi data, penyajian data, dan verifikasi data/penarikan kesimpulan. Pengujian keabsahan data hasil penelitian diperlukan untuk menguji kredibilitas data, pada penelitian ini yang digunakan peneliti yaitu triangulasi teknik. Dimana untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dan dokumentasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil

#### 1. Inovasi Piket Malam dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik

Inovasi piket malam yang diselenggarakan oleh Kelurahan Temas sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang memenuhi asas-asas pelayanan yaitu dari segi pelayanan yang memperhatikan kepentingan umum, kesamaan hak, tidak diskriminatif, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sehingga masyarakat yang kebanyakan tidak dapat mengakses pelayanan pada siang hari dikarenakan bekerja untuk menambah pendapatan dapat terbantu dengan adanya piket malam. Sesuai dengan fokus permasalahan dan yang menjadi standar untuk melihat inovasi di Kelurahan Temas dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik dengan memperhatikan standarisasi pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 maka ada beberapa indikator yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik diantaranya sebagai berikut:

##### a. Prosedur Pelayanan Piket Malam Kelurahan Temas

Adapun prosedur pelayanan Kelurahan Temas yaitu sebagai berikut:

1. Tamu diterima petugas pelayanan
2. Setelah tamu memenuhi syarat sesuai aturan maka tamu dipersilahkan menunggu di ruang pelayanan publik dan apabila tidak memenuhi syarat sesuai aturan maka tamu dipersilahkan untuk memenuhinya terlebih dahulu.
3. Petugas pelayanan melakukan proses pelayanan
4. Setelah surat ditandatangani pejabat berwenang, surat diberikan kepada tamu yang membutuhkan dengan menandatangani tanda terima
5. Penerima pelayanan mendapatkan surat rekomendasi yang dibutuhkan

Prosedur pelayanan bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam mengetahui alur pelayanan yang akan diterima sehingga tidak terjadi kegagalan dalam proses pelayanan. Prosedur pelayanan di Kelurahan Temas sama persis, tidak ada bedanya antara siang dengan malam hanya saja jam pelayanannya yang ditambah, pelayanan yang diberikan sudah sesuai prosedur, hal ini dapat dilihat dari prosedur pelayanannya yang mudah dimengerti dan tidak berbelit-belit ditambah lagi petugas pemberi layanan juga baik.

##### b. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Piket Malam Kelurahan Temas

Jangka waktu penyelesaian pelayanan Kelurahan Temas melihat dari segi kelengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat yang akan menerima pelayanan karena setiap kepengurusan administrasi jika mengalami kekurangan berkas akan dikembalikan setelah berkas lengkap maka akan dilayani kembali, oleh karena itu jangka waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Temas tergantung daripada masyarakatnya sendiri.

c. Biaya Pelayanan Piket Malam Kelurahan Temas

Biaya pelayanan berkaitan dengan uang yang akan dikeluarkan apabila ingin mendapatkan pelayanan. Namun tidak semua pelayanan administrasi harus berhadapan dengan uang, begitu pula pelayanan administrasi yang ada di Kelurahan Temas. Kelurahan Temas mencetuskan piket malam atau penambahan jam pelayanan administrasi yang dilakukan pada malam hari tidak serta merta memaksa masyarakat untuk mengeluarkan uang supaya bisa mendapatkan pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi pada siang hari dan malam hari tidak ada perbedaan maka dari segi biaya pun tidak memiliki perbedaan. Biaya pelayanan administrasi yang ada di Kantor Lurah Temas tidak memungut biaya atau gratis.

## **2. Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Piket Malam di Kelurahan Temas dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik**

a. Kesadaran Pegawai

Keadaan jiwa pejabat saat mereka yakin dan tenang dalam melayani masyarakatnya merupakan sebuah kesadaran yang ada dalam diri mereka bahwa tugas sebagai pejabat memang sejatinya dalam melayani masyarakat harus sadar dengan tugas dan kewajibannya bahkan rela melakukan hal baru yang hampir tidak masuk akal namun akhirnya bermanfaat bagi masyarakat sehingga pelayanan yang diinginkan masyarakat dapat terwujud. Kesadaran pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsinya seperti tanpa harus dituntun dan tanpa harus diarahkan menunjang terselenggaranya suatu program berjalan dengan lancar karena pada dasarnya sebelum program tersebut terealisasi sudah pasti ada tuntunan dan arahan dari pemimpin maka dari itu setelah program tersebut benar-benar diimplementasikan dalam masyarakat sejatinya pegawai sudah siap dan sadar akan tugas dan fungsinya. Kesadaran para aparatur Kelurahan Temas sangat tinggi hal itu dibuktikan pada saat jadwal pelayanan piket malam tanpa harus dituntun dan diarahkan tetapi mereka langsung mengetahui dan menjalankan tugas dan fungsi sesuai jadwal mereka masing-masing dengan melihat dipapan pengumuman. Selain itu mereka juga menjalankan tugas mereka dengan sepenuh hati, para pegawai merasa bahwa masyarakat akan rugi kehilangan sebagian dari pendapatan mereka maka para pegawai merasa semangat untuk memberikan pelayanan piket malam.

b. Pendapatan Pegawai

Secara umum pegawai digaji oleh Negara karena pada siang hari bekerja seperti biasa. Secara kebijakan tertuang pada [Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik Pasal 9](#) pelaksana berhak memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik diluar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur. Bagi pegawai yang melaksanakan piket malam maka akan mendapatkan haknya begitupun sebaliknya. Fakta observasi peneliti dilapangan nominal pendapatan pegawai piket malam setiap satu bulan sebesar Rp 50.000.

c. Kemampuan Pegawai

Kemampuan berarti dapat melakukan tugas dan pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kemampuan pegawai yang memadai sangat menunjang terselenggaranya pelayanan yang baik sehingga memenuhi keinginan masyarakat maupun institusi itu sendiri. Kemampuan pegawai di Kelurahan Temas dapat dikatakan baik hal itu terlihat dari tidak adanya keluhan yang dirasakan warga pada saat pelayanan baik itu pelayanan siang maupun pada saat

pelayanan piket malam. Tidak ada tuntutan untuk keahlian khusus bagi pegawai piket malam yang ada di Kelurahan Temas cukup bisa melayani administrasi dengan memperhatikan standar operasional prosedur kemudian bersikap ramah, cepat dalam pelayanan sehingga tidak membuat masyarakat menunggu lama, dan sopan sehingga masyarakat yang dilayani merasa nyaman.

d. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Pelayanan dapat terselenggara sesuai kebutuhan dan keinginan penerima layanan apabila sarana dan prasarana seperti jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan memadai. Tujuan daripada sarana dan prasarana yang memadai tersebut selain mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan juga menimbulkan perasaan puas bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga mengurangi sifat emosional mereka.

Sarana dan prasarana cukup memadai karena pada malam hari kebutuhan khusus yang paling dibutuhkan adalah lampu untuk penerangan dalam memberikan pelayanan, artinya jikalau lampunya terang untuk mengetik dan lain sebagainya sudah cukup. Untuk tipe Kelurahan sudah cukup lengkap sudah ada semua tidak ada yang tidak bisa dipenuhi cukup memuaskan perasaan masyarakat yang berkepentingan mengurus surat-menyurat. Kelurahan Temas memiliki banyak komputer, bahkan untuk fotokopi juga ada, tempat duduk juga memadai, kantor pelayanan cukup besar, buku-buku dari perpustakaan bisa dibaca waktu menunggu dan ada televisi sehingga bisa nonton sambil menunggu. Kelengkapan sarana dan prasarana sangat mendukung terselenggaranya pelayanan yang baik. Sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Temas cukup memadai sehingga membantu memperlancar dan mempercepat kegiatan pelayanan, lebih mudah dan sederhana dalam gerak bagi pegawai sebagai pemberi layanan dan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan, dan yang terpenting menimbulkan perasaan puas bagi masyarakat yang berkepentingan mengurus surat-menyuratnya.

## **B. 3 EMBAHASAN**

### **1. Inovasi Piket Malam dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik**

Pembahasan tentang inovasi yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik dibutuhkan suatu teori untuk membandingkan hasil wawancara dan hasil observasi lapangan. Inovasi sebagai suatu proses kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia (Makmur 2015:9). Penyelenggaraan inovasi tersebut harus didukung dengan penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas. Jadi dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan kepuasan masyarakat perlu adanya standar pelayanan seperti yang tercantum dalam pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 minimal mencakup prosedur pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, dan biaya pelayanan.

Inovasi memberikan cara baru dalam pelayanan sehingga pelayanan yang dahulunya terkesan kaku dan sulit sekarang menjadi pelayanan yang menyenangkan. Seperti inovasi yang ada di Kelurahan Temas yaitu inovasi piket malam. Piket malam tersebut berusaha membantu masyarakat yang sulit mendapatkan pelayanan pada siang hari maka pada malam hari bisa mendapatkan pelayanan. Inovasi atau ide-ide dan gagasan baru sangat diperlukan dalam bidang pelayanan, dengan adanya inovasi pemerintah bisa memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakatnya, mengubah pandangan masyarakat tentang buruknya pelayanan publik sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi giat mengajak pemerintah daerah untuk berinovasi hal ini dapat menjadi

acuan bagi pemerintah daerah untuk menjadikan inovasi sebagai budaya dilingkungan pemerintahan daerah.

Kelurahan yang berada dibawah naungan kecamatan juga dituntut untuk bisa berinovasi maka dari itu Kelurahan Temas mengeluarkan sebuah inovasi dalam bidang pelayanan yaitu pelayanan administrasi malam hari yang biasa disebut dengan piket malam. Inovasi piket malam ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat sesuai dengan pasal 4 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang berasaskan kepentingan umum, kesamaan hak, partisipatif, tidak diskriminatif, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan. Pelaksanaan inovasi di Kelurahan Temas tidak serta merta langsung berjalan lancar seperti saat ini namun melalui tahap yang begitu panjang sehingga dapat terealisasi seperti saat ini. Hal ini sesuai dengan proses inovasi menurut Draft dalam Sutrisno (2010:105), yaitu proses inovasi awalnya melihat dari suatu kesenjangan kinerja dikenali dan alternatif inovasi dipertimbangkan bahwa inovasi memang benar-benar dibutuhkan untuk mengatasi kesenjangan tersebut sehingga proses inovasi yang pertama adalah kebutuhan. Kemudian ide, suatu ide cara kerja baru yang lebih baik diketengahkan. Ide ini kemudian disesuaikan dengan kebutuhan, ide tersebut adalah membuka jam pelayanan pada malam hari.

Ketika inovasi tersebut terasa sangat dibutuhkan untuk dapat mengatasi kesenjangan maka inovasi tersebut perlu diadopsi, terjadinya adopsi ketika para pembuat keputusan mendukung implementasi yang diajukan. Implementasi terjadi ketika anggota organisasi mulai menggunakan ide, teknik atau proses baru tersebut pada praktik dalam pekerjaan mereka. Inovasi piket malam Kelurahan sangat memerlukan sumber-sumber energi manusia dan kegiatan diperlukan untuk menghasilkan perubahan, yaitu dalam melaksanakan suatu inovasi piket malam tersebut sangat dibutuhkan Sumber Daya Manusia yang berkualitas dalam pelayanan untuk menghasilkan pelayanan yang maksimal dan dapat terus terlaksana dalam jangka waktu yang cukup lama.

Berdasarkan hasil penyajian data, inovasi piket malam Kelurahan sangat mempermudah masyarakat karena dengan adanya piket malam tersebut masyarakat merasa terbantuan dikarenakan masyarakat mempunyai kesibukan masing-masing, ada yang bisa pada jam kerja pelayanan ada pula yang datang untuk mengurus administrasi tidak pada jam kerja sehingga bisa dilayani pada malam hari. Jadi karena kesibukan daripada masyarakat sendiri untuk mengurus sebuah pelayanan administrasi maka pemerintah yang harus mengalah dengan memperhatikan asas pelayanan publik menyediakan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yaitu khusus para petani yang sibuk bekerja disiang hari sehingga mereka mendapatkan hak pelayanan yang sama, tidak ada diskriminasi dalam pelayanan, maka mereka pun bisa ikut berpartisipasi dalam pelayanan oleh karena itu Kelurahan membuka stand pada malam hari. Dengan adanya inovasi piket malam Kelurahan sudah masuk dalam asas pelayanan publik pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 karena masyarakat merasa sangat terbantuan.

#### a. Prosedur Pelayanan Piket Malam Kelurahan Temas

Dengan adanya prosedur akan mempermudah dan mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan dalam suatu instansi sehingga sangat dibutuhkan alur pelayanan yang jelas, demikian halnya dengan Kelurahan Temas. Kelurahan Temas memberikan prosedur pelayanan yang jelas kepada masyarakat diharapkan mampu memenuhi standar operasional prosedur yang telah ditetapkan sehingga masyarakat merasa terbantu dengan prosedur yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit dalam pelaksanaannya karena pada dasarnya pelayanan piket malam dan pelayanan siang hari sama saja maka tidak perlu ada prosedur secara khusus.

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

1. Tamu diterima petugas pelayanan

2. Setelah tamu memenuhi syarat sesuai aturan maka tamu dipersilahkan menunggu diruang pelayanan publik dan apabila tidak memenuhi syarat sesuai aturan maka tamu dipersilahkan untuk memenuhinya terlebih dahulu.
3. Petugas pelayanan melakukan proses pelayanan
4. Setelah surat ditandatangani pejabat berwenang, surat diberikan kepada tamu yang membutuhkan dengan menandatangani tanda terima
5. Penerima pelayanan mendapatkan surat rekomendasi yang dibutuhkan.

Prosedur pelayanan piket malam Kelurahan Temas sudah sesuai dengan prinsip pelayanan publik menurut pendapat Mahmudi (2015:224), “prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit”, hal itu dapat dilihat dari hasil penyajian data di atas telah dikatakan oleh aparatur Kelurahan bahkan diperkuat lagi oleh masyarakat yang mengatakan bahwa prosedur piket malam sangat sederhana, tidak berbelit-belit dan mudah dipahami oleh setiap orang yang hendak mengurus administrasi di Kelurahan.

b. Jangka Waktu Penyelesaian Pelayanan Piket Malam Kelurahan Temas

Jangka waktu berkaitan dengan pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan sehingga tidak membuat masyarakat merasa terabaikan karena menunggu lama. Dari hasil penyajian data berdasarkan aspek jangka waktu penyelesaian pelayanan Kelurahan Temas melihat dari segi kelengkapan berkas yang dibawa oleh masyarakat yang akan menerima pelayanan karena setiap kepengurusan administrasi jika mengalami kekurangan berkas akan dikembalikan setelah berkas lengkap maka akan dilayani kembali, oleh karena itu jangka waktu penyelesaian pelayanan di Kelurahan Temas tergantung daripada masyarakatnya sendiri. Jangka waktu penyelesaian pelayanan Kelurahan Temas apabila berkas lengkap sesuai sehingga sangat membantu masyarakat yang ingin mengurus administrasi di Kantor Lurah bahkan lebih cepat dari waktu yang telah ditentukan.

c. Biaya Pelayanan Piket Malam Kelurahan Temas

Analisis biaya pelayanan di kantor Lurah Temas sesuai dengan <sup>3</sup> Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik pasal 27 ayat (2) yang menyatakan Biaya atau tarif pelayanan publik yang merupakan tanggung jawab Pemerintah daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibebankan kepada Anggaran Pendapatan Belanja Daerah (APBD). Biaya atau tarif yang menjadi tanggungjawab pemerintah dimasukkan kepada APBD sehingga tidak membebankan rakyat, oleh karena itu pelayanan administrasi yang ada di Kota Batu termasuk didalamnya adalah Kelurahan Temas merupakan pelayanan administrasi tanpa pungutan biaya atau gratis.

**2. Faktor yang Mempengaruhi Inovasi Piket Malam di Kelurahan Temas dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik**

a. Faktor Pendukung

Faktor pendukung pelayanan merupakan hal yang baik untuk diteruskan dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga dapat menimbulkan kepuasan antara pemberi layanan maupun penerima layanan. Dari beberapa observasi di lapangan, dokumentasi penelitian maupun wawancara yang peneliti lakukan, peneliti menemukan hasil faktor pendukung diantaranya yaitu:

1. Kesadaran Pegawai

Terselenggaranya pelayanan publik idaman banyak pihak tergantung pada pemberi layanan dan penerima layanan. Namun untuk menyelenggarakan pelayanan idaman tuntutan lebih dominan kepada si pemberi layanan karena pemberi layanan dianggap paling banyak

memiliki wewenang daripada penerima. Oleh sebab itu si pemberi layanan dalam hal ini adalah pegawai memiliki banyak tuntutan guna meningkatkan kualitas pelayanan termasuk dalam hal kesadaran daripada pegawai itu sendiri. Kesadaran ini mendorong para pegawai untuk melaksanakan tugas dengan ikhlas, kesungguhan hati, dan disiplin. Dilihat dari pendapat Moenir dalam Mansur (2008:20), menjelaskan bahwa kesadaran menunjukkan pada keadaan jiwa seseorang. Keadaan pada jiwa aparatur yang giat dan berkomitmen untuk membuka piket malam sampai hari ini masih diterapkan membuktikan bahwa pegawai memang sadar akan pentingnya kebutuhan masyarakat. Selaras dengan kesimpulan pendapat (Parek dalam Riyadi, 2015:105) yang menyatakan bahwa pegawai dengan kesadaran tinggi mampu berkomitmen terhadap lingkungan dan organisasi tempat ia bekerja, pegawai Kelurahan Temas berkomitmen terhadap lingkungan yang notabenehnya Kelurahan Temas adalah wilayah yang majemuk.

Tingginya kesadaran pegawai akan pentingnya piket malam tentunya dilihat dari hasil wawancara, fakta dari observasi serta dokumentasi yang dilakukan oleh peneliti bahwa pegawai di Kelurahan Temas sangat antusias dengan piket malam sehingga piket malam tidak pernah tidak diadakan kecuali pada bulan Ramadhan. Piket malam inipun tidak perlu lagi harus menunggu arahan dari Lurah, apabila jadwal piket sudah tertera dipapan pengumuman maka pegawai yang jadwalnya sudah siap akan segera melaksanakan tugasnya sesuai dengan jam piket malam yaitu pukul 18:30-21:00. Pegawai sadar akan pentingnya kebutuhan masyarakat terutama para petani yang tidak punya waktu pada siang hari sehingga pegawai mempunyai kesadaran diri untuk mengalah dan berkomitmen dengan terus membuka pelayanan administrasi pada malam hari. Kesadaran para pegawai untuk berkomitmen tetap menjalankan piket malam banyak membawa manfaat baik itu manfaat bagi masyarakat maupun untuk pegawai itu sendiri. Setiap pegawai dalam organisasi harus memiliki komitmen yang tinggi terhadap pencapaian misi, visi, dan tujuan organisasi seperti pendapat Grote dalam Mahmudi (2015:22) begitu halnya dengan pegawai di Kelurahan Temas bahwasanya mereka telah berkomitmen untuk tetap menjalankan piket malam maka mereka siap bertanggung jawab atas komitmen tersebut.

## 2. Pendapat Pegawai

Manusia bekerja untuk mendapatkan imbalan sesuai dengan apa yang telah ia kerjakan, dengan imbalan tersebut ia dapat memenuhi kebutuhan hidupnya. Hal itu pula yang terjadi dengan aparatur Kelurahan Temas, hasil pekerjaan yang telah dilakukan oleh aparatur Kelurahan Temas yang giat dalam mengimplementasi program inovasi piket malam layak bagi para aparatur untuk dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, menerima balas jasa atau imbalan karena mereka telah mengorbankan tenaga dan pikirannya bagi warga Kelurahan Temas yang membutuhkan pelayanan administrasi pada malam hari. Secara umum pegawai digaji oleh Negara karena pada siang hari bekerja seperti biasa, secara kebijakan tertuang pada peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik Pasal 9 pelaksana berhak memperoleh tambahan pendapatan atau remunerasi atas pemberian pelayanan publik diluar jam pelayanan atau pemberian pelayanan pada hari libur. Bagi pegawai yang tidak melaksanakan piket malam maka tidak akan mendapatkan haknya begitupun sebaliknya.

Berdasarkan hasil observasi peneliti lapangan nominal pendapatan pegawai piket malam setiap satu bulan sebesar Rp 50.000. Tambahan pendapatan tersebut untuk menggantikan uang transportasi para pegawai yang sudah bersedia meluangkan waktu memberikan pelayanan administrasi pada malam hari bagi masyarakat. Secara umum hal tersebut tidak

bisa dikatakan meningkatkan pendapatan tetapi cukup untuk memberi semangat dan menghargai kerja para aparaturnya.

3. Kemampuan Pegawai

Sebagai kemampuan dasar yang harus dimiliki oleh setiap pejabat agar dapat melaksanakan tugasnya dengan baik sehingga dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Kemampuan disini lebih dominan kepada kemampuan fisik dimana kemampuan yang diperlukan untuk melakukan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, keterampilan, metode, teknis, dan peralatan yang diperlukan untuk melaksanakan pekerjaan tertentu yang diperoleh dari pengalaman, pendidikan, maupun pelatihan.

Hasil wawancara dan observasi bahwasanya pegawai secara psikis cekatan dalam pelayanan administrasi seperti mengetik atau membuat surat-surat hal itu pegawai peroleh karena sudah sekian lama berada pada bidang tersebut sehingga pegawai mendapatkan hasil kerja berupa cekatan dalam pelayanan administrasi, temuan ini membuktikan kemampuan pegawai di Kelurahan Temas dapat dikatakan meningkatkan kinerja pelayanan publik hal itu selaras dengan pengertian kinerja menurut Menurut Sutrisno (2012: 151), kinerja adalah hasil kerja yang telah dicapai seseorang dari tingkah laku kerjanya dalam melaksanakan aktivitas kerja. Cekatannya para pegawai dalam melayani masyarakat dilihat dari pendapat Handoko dalam Arini dkk (2015:3) yang menjelaskan bahwa kemampuan kerja ditentukan oleh tiga faktor yaitu faktor pendidikan formal, faktor pelatihan, dan faktor pengalaman kerja.

Kemampuan kerja pegawai diperoleh melalui pendidikan formal dan pengalaman kerja yang ditempuh selama bertahun-tahun menjadi bagian dari aparaturnya Kelurahan Temas karena kebanyakan pegawai di Kelurahan Temas tergolong karyawan yang sudah lama menjabat, pendidikan yang mereka tempuh pun tergolong pendidikan tinggi. Sedangkan faktor pelatihan tidak menjadi bagian dalam penentuan kemampuan kerja aparaturnya Kelurahan Temas hal itu dapat dilihat dari hasil wawancara peneliti dengan Lurah Temas bahwa pelayanan siang hari dan pelayanan malam hari diurus sama persis jadi tidak ada kompetensi khusus yang diharuskan dijalani oleh aparaturnya. Kemampuan pegawai di Kelurahan Temas membantu terselenggaranya piket malam berjalan dengan lancar, tidak ada tuntutan untuk keahlian khusus bagi pegawai piket malam yang ada di Kelurahan Temas hanya niatan berangkat ke Kelurahan karena kadang-kadang hujan serta cukup bisa melayani administrasi dengan memperhatikan standar operasional prosedur kemudian bersikap ramah, cepat dalam pelayanan sehingga tidak membuat masyarakat menunggu lama, dan sopan sehingga masyarakat yang dilayani merasa nyaman.

4. Sarana dan Prasarana Pelayanan

Fasilitas-fasilitas penunjang sangat dibutuhkan guna beroperasinya pelayanan suatu instansi, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi komunikasi dan informatika akan mempercepat proses pekerjaan. Kelengkapan sarana dan prasarana sangat mendukung terselenggaranya pelayanan yang baik.

Dari beberapa hasil wawancara dan observasi serta dokumentasi yang peneliti lakukan bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Temas memadai sesuai dengan fungsi sarana dan prasarana pendapat Moenir dalam Mansur (2008:20) sehingga membantu memperlancar dan mempercepat kegiatan pelayanan di Kantor Lurah Temas, lebih mudah dan sederhana dalam gerak bagi pegawai sebagai pemberi layanan dan bagi masyarakat sebagai penerima pelayanan, meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa yang memenuhi keinginan masyarakat Kelurahan Temas memberi kepuasan atas penggunaan produk tersebut, kualitas

produk layanan yang lebih baik atau terjamin sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan, menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan dan yang terpenting menimbulkan perasaan puas bagi masyarakat yang berkepentingan mengurus surat-menyuratnya.

b. Faktor Penghambat

Faktor penghambat dalam pelaksanaan <sup>3</sup> inovasi piket malam Kelurahan Temas dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik yaitu:

1. Faktor cuaca, musim hujan tidak ada masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan walaupun pegawai tetap masuk menjalankan piket malam
2. pada saat momen keagamaan piket malam ditiadakan dikarenakan aparaturnya dan mayoritas masyarakat Kelurahan Temas mengikuti acara tersebut. Persoalan tersebut bisa diatasi apabila pegawai tetap berkomitmen pada tanggung jawab seperti pendapat Grote dalam Mahmudi (2015: 22) tanggung jawab utama yang harus dipenuhi oleh setiap individu dalam organisasi untuk mencapai hasil kerja yang diinginkan salah satunya yaitu memberikan komitmen terhadap pencapaian tujuan. Pada saat berlangsungnya kegiatan keagamaan piket malam bukan ditiadakan tetapi menyesuaikan dengan jam kegiatan keagamaan tersebut.

#### KESIMPULAN

1. Dengan adanya inovasi piket malam di Kelurahan Temas dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik hal itu dapat dilihat dari prosedur pelayanan yang mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, jangka waktu penyelesaian pelayanan yang tidak memakan waktu lama, serta tidak adanya pungutan biaya pelayanan. Inovasi piket malam di Kelurahan Temas sangat membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang memenuhi asas-asas pelayanan yaitu dari segi pelayanan yang memperhatikan kepentingan umum, kesamaan hak, tidak diskriminatif, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan sehingga masyarakat yang kebanyakan tidak dapat mengakses pelayanan pada siang hari dikarenakan bekerja untuk menambah pendapatan dapat terbantu dengan adanya piket malam.
2. Faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi piket malam sangat mempengaruhi pelaksanaan pelayanan itu sendiri, adapun faktor pendukung akan memperlancar pelaksanaan pelayanan sedangkan faktor penghambat akan menjadi suatu kendala dalam pelaksanaan pelayanan. Faktor pendukung inovasi piket malam di Kelurahan Temas dalam meningkatkan pelayanan yaitu kesadaran para pegawai sangat tinggi akan pentingnya pelayanan bagi masyarakat, pendapatan berupa uang tambahan bagi aparaturnya yang giat melaksanakan tugasnya untuk turut berpartisipasi dipiket malam, kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat cukup baik, sarana dan prasarana yang memadai. Hambatan berkaitan dengan cuaca, apabila musim hujan tidak ada masyarakat yang datang dan pada saat momen keagamaan piket malam ditiadakan dikarenakan aparaturnya dan mayoritas masyarakat Kelurahan Temas mengikuti acara tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arini, Kiki Rindy. & Mukzam, Mochammad Djudi. & Ruhana, Ika. 2015. *Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan (Studi Pada Karyawan PT Perkebunan Nusantara X (pabrik gula) Djombang Baru)*. Jurnal Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya Vol 22 No.1.
- Domai, Tjahjanulin. 2011. *Sound Governance*. Malang: UB Press.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

- Makmur dan Thahier Rohana. 2015. *Inovasi dan Kreativitas Manusia dalam Administrasi dan Manajemen*. Bandung: Refika Aditama.
- Mansur, T. 2008. *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*. Medan: Tesis e-Repository Universitas Sumatra Utara.
- Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 9 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Riyadi, Agus. 2015. *Pengaruh Kesadaran Diri dan Kematangan Beragama Terhadap Komitmen Organisasi Karyawan RSUD Tugurejo Semarang*. Jurnal Ilmiah Psikologi Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang Vol.2 No. 1.
- Sadhana, Kridawati. 2010. *Etika Birokrasi Dalam Pelayanan Publik*. Malang: Citra Malang.
- Silalahi, Ulber. 2013. *Asas-asas Manajemen*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2011. *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & d*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana.
- Sutrisno, Edy. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

# INOVASI PIKET MALAM DALAM MENINGKATKAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK

## ORIGINALITY REPORT

10%

SIMILARITY INDEX

11%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://publikasi.unitri.ac.id">publikasi.unitri.ac.id</a> Internet Source	2%
2	<a href="http://jurnal.unitri.ac.id">jurnal.unitri.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://repository.uinib.ac.id">repository.uinib.ac.id</a> Internet Source	1%
5	Kariyoto Kariyoto. "Implementasi Value For Money, Input Output Outcome dan Best Value Sebagai Alat Pengukuran Kinerja Sektor Publik", <i>Jurnal Ilmiah Bisnis dan Ekonomi Asia</i> , 2018 Publication	1%
6	<a href="http://de.scribd.com">de.scribd.com</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://akasiusakang.blogspot.com">akasiusakang.blogspot.com</a> Internet Source	1%

8

[www.jdih.setjen.kemendagri.go.id](http://www.jdih.setjen.kemendagri.go.id)

Internet Source

1%

9

[www.scribd.com](http://www.scribd.com)

Internet Source

1%

10

[id.123dok.com](http://id.123dok.com)

Internet Source

1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On