

## Evaluasi Pelayanan Program Inovasi "POS KAMLING" (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling) di Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

Putri Rahma Sari<sup>1</sup>, dan Tukiman<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Administrasi Publik, UPN Veteran

<sup>2</sup>Magister Administrasi Publik UPN

Jl. Rungkut Madya No 1 Gunung Anyar Surabaya, Jawa Timur, Indonesia  
email: [putriahmasari1717@gmail.com](mailto:putriahmasari1717@gmail.com) <sup>2</sup>email: [Tukiman\\_upnjatim@yahoo.com](mailto:Tukiman_upnjatim@yahoo.com)

**Abstract :** *The on the spot mobile sub-district service program (POSKAMLING) is an innovative service in Gedangan sub-district, Sidoarjo Regency which aims to bring direct services closer to the community in the form of mobile services. This article aims to determine the Evaluation of the POSKAMLING Program (On The Spot Mobile Sub-district Service) in Gedangan Sub-district, Sidoarjo Regency. The problem is focused on Program Evaluation. The data analysis uses Milles' analysis technique. Huberman and Salda 2014. The theoretical reference used is William N Dunn's theory (2003), which consists of Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Leveling, Responsiveness, and Accuracy. The informants of this study involved key informants including the Gedangan Sub-district Computer Administrator and the Population and Civil Registration Service Staff in the Population Administration Information System Management Section. Based on the research results, the POSKAMLING Program is said to be very effective and efficient because the service makes it easier for the community. This program has proven to be right on target and satisfies community groups. However, in the efficiency criteria there are shortcomings and obstacles in the implementation of the POSKAMLING Program such as late delivery of forms. So that makes people wait a long time in the process of managing population documents.*

**Keywords:** *Evaluation, Service, Sub-district, Sidoarjo, POSKAMLING Program*

**Abstrak :** *Program pelayanan on the spot kecamatan keliling (POSKAMLING) merupakan satu layanan inovasi kecamatan gedangan kabupaten sidoarjo yang memiliki tujuan untuk mendekatkan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam bentuk mobile service. Artikel ini bertujuan untuk mengetahui Evaluasi Program POSKAMLING (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling) Di Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Masalah di fokuskan pada Evaluasi Program. Adapun analisis data menggunakan teknik analisis milik Milles. Huberman dan Salda 2014. Acuan teori yang digunakan adalah teori William N Dunn (2003), yang terdiri dari Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan. Informan penelitian ini melibatkan informan kunci (key informan) yang meliputi Penata Komputer Kecamatan Gedangan dan Staff Disdukcapil Kab Sidoarjo. Berdasarkan Hasil penelitian, Program POSKAMLING dikatakan sangat efektif dan efisien karena menyediakan layanan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat. Program ini terbukti tepat sasaran dan memuaskan kelompok masyarakat. Akan tetapi, pada kriteria efisiensi terdapat kekurangan dan kendala dalam pelaksanaan Program POSKAMLING seperti keterlambatan pengiriman blanko. Sehingga membuat masyarakat menunggu lama dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.*

**Kata Kunci :** *Evaluasi, Pelayanan, Kecamatan, Sidoarjo, Program POSKAMLING*

### 1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek krusial di mana pemerintah, sebagai wakil negara, berhubungan langsung dengan masyarakat. Pelayanan dapat memberikan kepuasan bagi semua pihak, baik masyarakat yang dilayani maupun pihak pemberi layanan (Muhammad Fitri Rahmadana et al., 2020). Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, Pasal 1 ayat 1 "Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan Data

Kependudukan melalui Pendaftaran Penduduk, Pencatatan Sipil, Pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan serta Pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain” (Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, 2006). Kecamatan Gedangan sendiri memiliki luas wilayah seluas 24,06 km<sup>2</sup> yang mencakup 15 desa atau kelurahan. Dengan luas geografis mencakup berbagai jenis penggunaan lahan, mulai dari pertanian hingga pemukiman. Di Kecamatan Gedangan terdapat lebih banyak penduduk laki-laki daripada penduduk perempuan (Anwar, 2024). Berdasarkan Keputusan Camat Gedangan Kabupaten Sidoarjo Nomor 000.8.3.2/606/438.7.4/2024 Tentang “Standar Pelayanan Di Lingkungan Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo memutuskan bahwa Standar Pelayanan, Jenis Pelayanan dan Komponen Standar Pelayanan sebagaimana tercantum dalam lampiran merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam Keputusan Camat Gedangan. Standar pelayanan sebagai pedoman dalam penilaian ukuran kualitas dan kinerja pelayanan bagi penyelenggara, masyarakat, maupun aparat pengawas dalam penyelenggaraan pelayanan publik” (KABUPATEN, 2024). Berdasarkan Undang - Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, Pemerintah desa diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat (UU 6/2014 Pasal 83) dimana hal ini menjadi landasan dalam upaya mewujudkan pelayanan yang lebih optimal dan responsive terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan, penilaian tidak hanya bergantung pada pemerintah, tetapi juga pada masyarakat. Seperti yang dijelaskan oleh Barata, kualitas pelayanan tidak hanya diukur oleh pihak yang memberikan layanan, melainkan oleh pihak yang menerima layanan, karena merekalah yang merasakan dan dapat menilai kualitas pelayanan berdasarkan harapan mereka dalam mencapai kepuasan (Dila, 2019). Keberadaan standar pelayanan ini memberikan kerangka yang jelas dalam pelaksanaan layanan publik di Kecamatan Gedangan. Program POSKAMLING diharapkan dapat menjawab tantangan yang sering dihadapi masyarakat, seperti kendala jarak ke kantor kecamatan, keterbatasan waktu, serta sulitnya akses terhadap layanan administrasi. Dengan pendekatan jemput bola ini, pemerintah berupaya untuk menghadirkan pelayanan publik yang lebih dekat, lebih mudah diakses, dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat, sesuai dengan prinsip good governance.

Good governance, sebagai prinsip dalam pengelolaan pemerintahan, bertujuan untuk mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dengan menerapkan asas-asas umum pemerintahan yang tepat.. Asas-asas ini berfungsi sebagai pedoman yang mengarahkan pemerintah dalam mewujudkan tata kelola yang ideal. Dalam perkembangannya, *good governance* juga menjadi syarat utama bagi negara-negara yang membutuhkan bantuan

pendanaan, sehingga menjadikannya sebagai standar penting untuk mencapai pembangunan yang berkelanjutan dan berkeadilan (Budisetyowati, 2015). Konsep *good governance* lahir sebagai tanggapan terhadap ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang selama ini dianggap bertanggung jawab dalam mengelola urusan publik. Penerapan *good governance* dapat dilakukan secara bertahap dengan mempertimbangkan kemampuan pemerintah, partisipasi aktif masyarakat sipil, serta peran mekanisme pasar. Salah satu langkah penting untuk mewujudkan *good governance* di Indonesia adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. (Maryam, 2016). Terdapat tiga alasan utama yang menjadi dasar bahwa pembaruan dalam pelayanan publik dapat mendukung penerapan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia. Pertama, peningkatan kualitas pelayanan publik dipandang sebagai hal yang penting oleh berbagai pihak, termasuk pemerintah, masyarakat, dan dunia usaha. Kedua, pelayanan publik menjadi bidang di mana ketiga elemen tata kelola saling berinteraksi secara intensif. Ketiga, nilai-nilai yang menjadi ciri utama praktik *good governance* lebih mudah diterapkan secara nyata melalui pelayanan publik (Riska Chyntia Dewi & Suparno Suparno, 2022).

Program POSKAMLING ini berlangsung sejak tahun 2023 sampai sekarang di Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Program POSKAMLING merupakan pelayanan jemput bola yang dibagi dalam 7 POS, POS 1 melayani Perekaman KTP Baru (bagi usia genap 17 tahun) Pencetakan KTP Rusak (foto, tulisan buram dan KTP patah), Perubahan data KTP (Bagi pergantian data yang sesuai). POS 2, melayani Kartu Keluarga (KK) meliputi, perubahan elemen data (nama lengkap, alamat, tempat dan tanggal lahir, pekerjaan, pendidikan, status perkawinan dll). POS 3, melayani KIA (kartu identitas anak) bagi anak usia 0-5 tahun tanpa menyertakan foto dan bagi anak usia 6-16 tahun wajib menyertakan foto anak (tahun kelahiran genap background warna biru dan tahun kelahiran ganjil background warna merah), Kartu Ketenagakerjaan (AK1). POS 4, melayani Pengesahan dokumen seperti Registrasi keterangan waris, Legalisir dokumen administrasi, Ijin Keramaian, Validasi SKTM (surat keterangan tidak mampu) tingkat kecamatan, Aktivasi IKD (Identitas kependudukan digital). POS 5, melayani Payment point/pembayaran PBB, Listrik, Air (kerjasama Bank Jatim), Informasi dan fasilitasi pecah obyek pajak, perubahan alamat, perubahan subyek, Informasi dan fasilitasi terkait BPHTB. POS 6, melayani Pelayanan tiga pilar plus (pemerintah kecamatan, koramil, polsek dan pemerintah desa dukcapil) diantaranya : Surat kehilangan (KTP/KK) Polsek Gedangan, Pengajuan akte kematian dan akte kelahiran via online melalui website PLAVON, Cek kesehatan gratis. POS 7, melayani Konsultasi, Informasi, Edukasi, dan Pengaduan Masyarakat

terkait : Penerima Bansos, BPNT, Permasalahan KIS, KIP DAN PIP, Layanan Program KB, Ketahanan pangan dan pertanian serta Program pemerintah lainnya.

Adapun yang melatarbelakangi munculnya gagasan Program Inovasi POSKAMLING (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling) kecamatan gedangan kabupaten sidoarjo yakni, sebagai berikut :

1. Kecamatan Gedangan merupakan salah satu perangkat daerah di Kabupaten Sidoarjo yang memiliki tanggung jawab penting dalam menjalankan tugas delegatif, yaitu pelimpahan sebagian kewenangan dari bupati kepada camat. Salah satu tugas utamanya adalah memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat secara efektif dan efisien. Hal ini berarti Kecamatan Gedangan harus memastikan bahwa pelaksanaan tugas tersebut sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas pelayanan maupun kepuasan masyarakat untuk mendukung tercapainya tujuan tersebut, Kecamatan Gedangan menghadirkan inovasi berupa program POSKAMLING (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling). Program ini dirancang sebagai solusi untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Dengan konsep *mobile service*, POSKAMLING memungkinkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan, sehingga menghemat waktu dan biaya. Program ini juga menjadi salah satu bentuk nyata dari komitmen Kecamatan Gedangan dalam meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan publik, sekaligus mendukung tata laksana pemerintahan yang lebih baik.
2. Wilayah Kecamatan Gedangan memiliki karakteristik demografi yang cenderung urban, dengan mayoritas penduduknya berprofesi sebagai pekerja. Tingginya tingkat mobilitas masyarakat di wilayah ini menjadi tantangan tersendiri bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Kondisi ini menuntut adanya inovasi dan fleksibilitas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dinamis dan memiliki keterbatasan waktu untuk mengakses pelayanan secara langsung.
3. Faktor ketersediaan waktu untuk mengakses layanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini banyak warga di Kecamatan Gedangan, khususnya untuk yang bekerja merasa kesulitan mengatur waktu untuk hadir langsung ke kantor kecamatan pada jam kerja. Karena itu dengan hadirnya program POSKAMLING memungkinkan warga untuk dapat memenuhi kebutuhan administrasi tanpa harus mengorbankan pekerjaan atau urusan kepentingan lainnya.
4. Adanya tantangan reformasi birokrasi dan tuntutan layanan yang *excellent service* mengharuskan pemerintah kecamatan gedangan perlu melakukan transformasi pelayanan

publik secara terarah, inovatif, berkualitas, berkelanjutan dan sesuai standar pelayanan yang mudah terjangkau dan terpadu.

Program POSKAMLING (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling) ini dipilih sebagai suatu inovasi metode yang efektif dan efisien, yakni suatu terobosan akses dan mobilitas layanan publik dengan mendekatkan penyelenggaraan pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dalam bentuk mobile service. Program POSKAMLING memberikan sejumlah manfaat penting bagi masyarakat di wilayah Kecamatan Gedangan. Pertama, memungkinkan masyarakat mengakses layanan administrasi kependudukan dengan lebih mudah tanpa perlu hadir secara langsung ke kantor kecamatan.. Kedua, POSKAMLING membantu menyelesaikan berbagai masalah dan menampung aduan terkait pelayanan publik yang dialami oleh masyarakat. Selain itu, program ini juga berperan dalam mengidentifikasi persoalan serta kendala yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan publik, sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk perbaikan di masa mendatang. Terakhir, program ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kecamatan (Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo, 2024). Inovasi berawal dari ide-ide baru yang memerlukan implementasi agar dapat diakui sebagai inovasi. Proses transformasi dari ide menjadi inovasi yang diadopsi dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya ialah ciri khas inovasi itu sendiri. Karakteristik ini menjadi aspek penting yang perlu dipertimbangkan, baik oleh pengadopsi maupun pencipta ide, untuk memastikan inovasi dapat terus berkembang dan memberikan hasil yang produktif.

## **2. METODE**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk menjelaskan secara detail Program POSKAMLING (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling). Metode analisis data yang penulis gunakan dalam penelitian ini terdiri dari beberapa proses, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarik kesimpulan (Miles et al., 2013). Fokus penelitian ini berfokus pada Evaluasi Program. Mengevaluasi suatu program untuk mengukur keberhasilan program POSKAMLING tersebut, Maka dari itu dalam penelitian ini penulis menggunakan acuan teori dari William N Dunn (2003), yang terdiri dari Kriteria Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas dan Ketepatan. Menurut William N. Dunn (2003:608-610) istilah evaluasi memiliki arti yang berkaitan, masing-masing menunjuk pada penerapan suatu skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Dan informan pada penelitian ini meliputi: Penata Komputer Kecamatan Gedangan dan Staff Disdukcapil bagian penata sistem informasi. Dengan adanya program ini, masyarakat tidak

perlu lagi datang langsung ke kantor kecamatan atau dinas terkait yang mungkin berlokasi jauh dari tempat tinggal mereka. Pelayanan ini memudahkan pengurusan dokumen seperti pembuatan KTP, KK, dan layanan administrasi lainnya secara langsung di lokasi terdekat. Hal ini juga dapat menghemat waktu, biaya transportasi, serta meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat.

### **3. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Program POSKAMLING (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling) merupakan inovasi layanan di Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo, yang bertujuan untuk menghadirkan pelayanan langsung kepada masyarakat melalui layanan mobile. Artikel ini bertujuan untuk mengevaluasi Program POSKAMLING di Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi kekurangan dan kendala yang muncul selama pelaksanaan program ini. Dengan evaluasi, dapat dinilai sejauh mana keberhasilan Sebuah kebijakan dirancang berdasarkan pedoman pelayanan yang telah ditentukan sebelumnya. Proses evaluasi ini juga berfungsi untuk mengidentifikasi hambatan yang mungkin ada, baik dari sisi teknis, operasional, maupun respons masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Evaluasi sangat penting karena dapat memberikan solusi untuk meningkatkan efektivitas program di masa mendatang. Selain itu, evaluasi juga bertujuan untuk mengukur pencapaian tujuan program dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Hasil evaluasi ini akan dibandingkan dengan standar pelayanan yang ada untuk menentukan apakah kebijakan ini memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, evaluasi tidak hanya berfungsi sebagai ukuran keberhasilan, tetapi juga sebagai panduan untuk pengembangan dan perbaikan kualitas layanan di masa depan.

#### **Efektivitas**

Kriteria evaluasi kebijakan menurut William Dunn, Efektivitas ini merupakan ukuran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan dari pelaksanaan suatu kebijakan atau kegiatan. efektivitas sebagai ukuran keberhasilan suatu kebijakan atau tindakan dalam memecahkan masalah atau mencapai target yang diinginkan. Artinya, jika suatu kebijakan atau program dapat menghasilkan dampak sesuai dengan tujuan, maka kebijakan tersebut dianggap efektif.

Program POSKAMLING (Pelayanan On the Spot Kecamatan Keliling) memiliki tujuan untuk memudahkan masyarakat dalam mengurus surat dan dokumen kependudukan karena dekat dengan tempat tinggal, dalam hal ini kecamatan gedangan terus berupaya mengembangkan konsep pelayanan langsung yang terintegrasi secara mobile berupa inovasi

POSKAMLING sesuai dengan standar pelayanan yang berkualitas. Dengan pelayanan yang berkualitas, diharapkan masyarakat dapat merasa puas dalam menerima pelayanan administrasi kependudukan. Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu bentuk upaya guna proses pelayanan dengan untuk mencapai target kepuasan yang diterima oleh penerima pelayanan. Hal ini dapat dicapai melalui penerapan transparansi dalam penyampaian informasi yang dibutuhkan. Transparansi tersebut mencakup kemudahan akses terhadap prosedur pengurusan administrasi maupun informasi lainnya. Informasi tersebut dapat disampaikan melalui berbagai media, seperti website resmi desa atau pengumuman fisik, misalnya papan informasi yang ditempatkan di kantor desa. Dengan demikian, masyarakat umum dapat dengan mudah mengetahui informasi yang mereka perlukan (Surendry & Sukmana, 2022). Pada segi efektivitas dalam Program POSKAMLING (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling) sudah cukup efektif dilakukan, karena Program ini dilakukan setiap 1 minggu 2x yakni pada semayan (senin malam pelayanan) di kantor kecamatan gedangan dan rabu pagi di desa-desa melalui RT bertempat di rumah penduduk setempat. Seluruh jenis layanan yang diberikan melalui Program POSKAMLING telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku. Oleh karena itu, program ini dapat dianggap berhasil dalam memberikan pelayanan administrasi yang efektif kepada masyarakat, karena setiap proses pelaksanaannya telah mengikuti aturan dan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan tersebut mencakup berbagai aspek, mulai dari pengelolaan data administrasi, koordinasi antarwarga, hingga pendokumentasian kegiatan secara terstruktur, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dengan baik dan mendukung terciptanya lingkungan yang lebih aman, nyaman, dan tertib.

### **Efisiensi**

Efisiensi berkaitan dengan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dalam suatu kegiatan. Ini dapat diartikan sebagai ukuran dalam memanfaatkan waktu dan biaya selama pelaksanaan kegiatan. Jika suatu program dapat mencapai efektivitas yang tinggi dengan penggunaan waktu dan biaya yang minimal serta sesuai dengan prosedur, maka program tersebut dapat dianggap berjalan dengan efisien.

Program POSKAMLING (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling) dapat diterima dengan sangat baik oleh masyarakat di kecamatan gedangan kabupaten sidoarjo dengan ikut berpartisipasi mengikuti program yang dilaksanakan. Kesadaran masyarakat terhadap hak mereka untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas kini semakin tinggi. Oleh karena itu, diperlukan transformasi semangat kewirausahaan dalam birokrasi, khususnya terkait peningkatan kualitas pelayanan. Prinsip utamanya adalah pemerintahan yang

berorientasi pada kepentingan masyarakat, dengan fokus pada pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat, bukan pada kebutuhan dan kepuasan birokrasi itu sendiri (Suwitri, 2004). Dari adanya Program ini masyarakat terbantu dan merasa lebih mudah dalam mengurus dokumen kependudukan di 7 POS yang sudah tersedia. Pelayanan POSKAMLING ini telah menerapkan pelayanan yang transparansi biaya, dimana semua jenis pelayanan yang ada sama sekali tidak dipungut biaya (Gratis). Selain itu, jika masyarakat sudah mengajukan permohonannya dan dokumennya lolos kelengkapan berkas maka petugas pelayanan akan memproses ajuan permohonan dan masyarakat dapat mengambil hasil dokumen tersebut di kantor Kecamatan Gedangan sesuai dengan tanggal yang telah ditetapkan oleh petugas pelayanan. Akan tetapi, tentu ada kendala dan kekurangan dalam pelaksanaan Program POSKAMLING ini, seperti pengiriman blanko yang terlambat. Dimana hal ini membuat masyarakat jadi menunggu lama dalam proses penerimaan berkas dokumen, namun Ibu Ineke Dwi Setiawati, S.Stp, Mpa' selaku Camat Kecamatan Gedangan menyarankan jika pengirim blanko belum dapat penambahan maka solusi yang dapat diberikan yakni, masyarakat harus mengaktifasikan IKD nya (Identitas Kependudukan Digital). IKD atau Identitas Kependudukan Digital adalah KTP berbasis digital, Manfaat dari IKD sendiri untuk Mempermudah akses layanan publik, Melakukan verifikasi diri tanpa harus membawa KTP fisik, Mempermudah akses data anggota keluarga, Menjaga penyalahgunaan data kependudukan dan Menghemat biaya dalam pembuatan identitas.

### **Kecukupan**

Pada kriteria kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat kebijakan mampu memberikan solusi yang efektif dalam memenuhi kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menjadi penyebab munculnya masalah. Kriteria kecukupan ini menilai apakah kebijakan yang diambil sudah cukup untuk mengatasi masalah yang ada dan memastikan bahwa ada hubungan yang kuat dan jelas antara alternative kebijakan yang dipilih dengan hasil yang akan dicapai nantinya (Tukan & Rahmanita, 2023).

Program POSKAMLING (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling) dapat dikatakan berhasil memuaskan kebutuhan masyarakat dalam hal pelayanan Perekaman KTP, KK, dan pelayanan dokumen kependudukan lainnya di 7 POS yang sudah tersedia. Dengan demikian, program ini telah memenuhi kebutuhan utama masyarakat, yaitu akses yang lebih mudah, cepat, dan efisien terhadap layanan administrasi kependudukan. Selain itu program POSKAMLING berhasil memberikan pelayanan dengan cakupan luas dan diterima baik oleh masyarakat, maka program ini dapat dikatakan efektif dalam memuaskan kebutuhan dan nilai yang menjadi fokus kebijakan, yakni peningkatan kualitas pelayanan publik. Kemudahan,



kecepatan dan efisiensi layanan yang ditawarkan dalam program POSKAMLING menjadi salah satu indikator keberhasilannya. Masyarakat dapat menghemat waktu dan tenaga karena tidak perlu lagi menempuh perjalanan jauh untuk mendapatkan layanan tersebut. Selain itu cakupan layanan yang luas menunjukkan bahwa program ini dirancang untuk menjangkau lebih banyak masyarakat. Program POSKAMLING dinilai efektif dalam mencapai tujuan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hal ini tidak hanya dilihat dari hasil yang dicapai, namun juga bagaimana program ini mampu menjawab tantangan yang ada dan memberikan solusi yang berkelanjutan. Dengan demikian program POSKAMLING menjadi salah satu contoh kebijakan pelayanan publik yang berhasil menciptakan dampak positif bagi masyarakat.

### **Perataan**

Standar kepatutan berkaitan dengan aspek rasionalitas hukum dan sosial, yang menunjuk pada distribusi konsekuensi dan upaya di antara berbagai kelompok dalam masyarakat. Kriteria ketepatan dalam evaluasi program berfungsi untuk menilai sejauh mana kebijakan yang diterapkan memberikan manfaat yang sesuai dan berjalan efektif di masyarakat. Hasil pencapaian Program POSKAMLING di Kecamatan Gedangan bahwa masyarakat telah merasakan manfaat positif dari keberadaan program tersebut. Kelompok masyarakat dapat merasakan hak mereka dalam menerima layanan secara mobile service tanpa harus datang ke kantor atau ke kecamatan, hanya perlu datang ke rumah penduduk setempat dan dapat secara langsung bertatap muka dengan petugas pelayanan. Dari 7 POS pelayanan yang tersedia masyarakat dapat dengan mudah untuk melakukan proses pelayanan sesuai dengan apa yang mereka butuhkan. Antusiasme masyarakat memainkan peran penting sebagai tombak keberhasilan dalam penyelenggaraan program, baik itu program pemerintah, organisasi, maupun masyarakat lainnya. Tingkat antusiasme ini mencerminkan sejauh mana masyarakat bersedia untuk berkontribusi, baik secara aktif maupun pasif, dalam mendukung dan melaksanakan program tersebut. Selain itu Program POSKAMLING juga sudah merata dilakukan di sekolah-sekolah (Goes To School) dan di 15 Desa dalam lingkup RT Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Pelayanan pada program POSKAMLING yang dibuat oleh kecamatan gedangan ini sangat bermanfaat bagi masyarakat, khususnya bagi masyarakat pekerja dari pagi dan pulang sore. Karena kegiatan ini juga dilaksanakan pada semayan (senin malam pelayanan) bertempat di kantor kecamatan gedangan.

### **Responsivitas**

Kriteria responsivitas dalam evaluasi program berhubungan dengan sejauh mana tingkat kepuasan kelompok sasaran terhadap pelaksanaan program yang dilakukan. Pada kriteria ini

mengukur apakah program benar-benar memenuhi kebutuhan dan harapan. Tingkat kepuasan dan respon dari masyarakat biasanya dapat dilihat melalui survey kepuasan yang memberikan gambaran tentang bagaimana kelompok sasaran menilai manfaat dan keberhasilan program tersebut, berikut ini penulis lampirkan bukti daftar gambar terkait survey kepuasan masyarakat kecamatan gedangan :



Survei Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gedangan Semester I Tahun 2024

Gambar 1. Hasi Survey Kepuasan Masyarakat Kecamatan Gedangan  
(Sumber : Kecamatan Gedangan, 2024)

Berdasarkan gambar survey diatas menunjukkan bahwa capaian survey kepuasan masyarakat kecamatan gedangan terindikasi sangat baik. Kecamatan Gedangan telah memberikan pelayanan dengan sangat baik dengan jumlah total 241 responden, jumlah persentase 98.17 % pada periode survey : 01 januari - 30 juni tahun 2024 dalam semua Jenis pelayanan yang ada di kecamatan gedangan termasuk program POSKAMLING ini memberikan manfaat yang besar untuk masyarakat. Jumlah peminat program ini terus meningkat secara signifikan setiap tahunnya. Survei kepuasan masyarakat sangat penting dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan kelompok sasaran terhadap pelayanan yang diberikan dalam Program POSKAMLING ini. Berdasarkan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik,

2017) “Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif untuk menilai sejauh mana masyarakat merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dari adanya survey ini bertujuan untuk mendapatkan gambaran yang jelas terkait pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Agar dapat dijadikan bahan perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan di masa mendatang.

### **Ketepatan**

Ketepatan mengacu pada sejauh mana tujuan suatu program didasarkan pada nilai-nilai dengan kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tersebut. (Dunn, 2003) mengatakan bahwa kelayakan merupakan kriteria yang digunakan untuk memilih sejumlah alternatif terbaik yang nantinya akan dijadikan rekomendasi dengan menilai hasil dari alternatif yang direkomendasikan tersebut dapat mencapai tujuan program secara efektif dan sesuai dengan kebutuhan dan harapan yang telah ditetapkan (Youri Alkayyis, 2021).

Berdasarkan tahun berjalannya program ini masih terbilang baru untuk dikembangkan secara pesat oleh kecamatan gedangan. Berbicara terkait ketepatan, program POSKAMLING sejauh ini sudah tepat sasaran, berhasil dan bebas tranparasi biaya. Dengan demikian masyarakat sangat terbantu dalam hal kepengurusan dokumen kependudukan. Program POSKAMLING ini merupakan inovasi program yang cepat, efisien, tulus, akuntabel, ramah dan dapat dijangkau lebih mudah oleh masyarakat. Kecamatan gedangan sendiri meluncurkan inovasi program ini, dengan demikian program ini dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan slogan kecamatan gedangan yakni, ada POSKAMLING pelayanan tanpa pending dan bersama POSKAMLING kecamatan gedangan amazing. Dicanangkannya program POSKAMLING didasari oleh visi kecamatan gedangan untuk memberikan manfaat secara langsung kepada masyarakat. dengan mendekatkan layanan administrasi kepada masyarakat, program ini tidak hanya meningkatkan efisiensi tetapi juga mempererat hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya. Program ini sejalan dengan slogan kecamatan gedangan yakni ada POSKAMLING pelayanan tanpa pending dan bersama POSKAMLING kecamatan gedangan amazing. Slogan diatas mencerminkan semangat pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan terbaik, tanpa penundaan dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Keberhasilan dari program POSKAMLING menunjukkan bahwa program ini tidak hanya tepat sasaran namun juga memiliki potensi yang besar untuk dikembangkan lebih lanjut sebagai model pelayanan publik yang berkualitas. Pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai jika dalam organisasi pelayanan terdapat sistem yang berfokus pada kepentingan warga negara, terutama pengguna layanan, serta

didukung oleh sumber daya manusia yang berorientasi pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Hertati & Arif, 2020).

#### **4. KESIMPULAN**

Bedasarkan hasil riset, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa Program POSKAMLING (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling) terbukti sangat membantu masyarakat dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dengan bentuk mobile service. Penerapan program ini telah berjalan sejak tahun 2023 hingga sekarang dan program inovasi yang diluncurkan oleh kecamatan gedangan ini telah berhasil memberikan dampak positif terhadap masyarakat. Program POSKAMLING ini dikatakan sudah efektif dalam pelaksanaannya, pelayanan yang cepat, efektif, tulus, akuntabel dan ramah ini berhasil diwujudkan oleh kecamatan gedangan. Dari 7 POS pelayanan yang sudah tersedia, masyarakat dapat bebas memilih pelayanan yang mereka butuhkan. Jika dilihat dari segi efisiensi sebagai ukuran pemanfaatan waktu dan biaya, program POSKAMLING sendiri tidak ada pungutan biaya (Gratis) dan masyarakat dapat dengan mudah, cepat dan efektif dalam mengurus dokumen kependudukan yang sudah mereka ajukan.

Inovasi Program POSKAMLING ini dirancang untuk menjangkau masyarakat secara langsung di lokasi mereka, sehingga mengurangi hambatan jarak, waktu, dan birokrasi yang sering kali menjadi kendala dalam pelayanan administrasi konvensional. Dengan mengusung prinsip pelayanan yang cepat, efektif, tulus, akuntabel, dan ramah, Kecamatan Gedangan berhasil menciptakan pendekatan pelayanan yang lebih humanis dan efisien. Program POSKAMLING tidak hanya memenuhi kebutuhan administrasi masyarakat, tetapi juga memperkuat hubungan antara pemerintah kecamatan dan warganya melalui pelayanan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Keberhasilan program ini juga mencerminkan komitmen Kecamatan Gedangan dalam menerapkan inovasi yang berdampak langsung pada kesejahteraan hidup masyarakat. Efektivitas program ini tercermin dari antusiasme masyarakat yang merasa terbantu dengan adanya layanan yang diluncurkan oleh Pemerintah Kecamatan Gedangan. Selain itu, penerapan program ini turut membuktikan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis mobile service dapat menjadi model yang dapat diadaptasi oleh kecamatan lain di berbagai wilayah. Secara keseluruhan, Program POSKAMLING telah memberikan kontribusi positif yang signifikan bagi masyarakat dan menunjukkan bahwa pelayanan yang berbasis inovasi, pendekatan langsung, dan keberpihakan kepada kebutuhan warga dapat menjadi solusi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Program ini bisa menjadi contoh yang menginspirasi untuk mengembangkan penerapan inovasi serupa

di berbagai sektor pelayanan lainnya, dengan tujuan menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih efektif dan berfokus pada kualitas layanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, S. (2024). *KECAMATAN GEDANGAN DALAM ANGKA GEDANGAN DISTRICT IN FIGURES 2024*. 1–85.
- Budisetyowati, D. An. (2015). *Prinsip-Prinsip good governance dalam pelayanan publik*. 6.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidoarjo. (2024). *Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo*. <https://gedangan.sidoarjokab.go.id/template-1/>
- Dila, E. (2019). *Kualitas pelayanan publik Dila Erlianti*. 1, 15–28.
- Hertati, D., & Arif, L. (2020). *PENGEMBANGAN MODEL PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS BERBASIS WEB PADA KECAMATAN PEMERINTAH KABUPATEN SIDOARJO*.
- KABUPATEN, K. C. G., & 000.8.3.2/606/438.7.4/2024, N. (2024). *Pemerintah Kabupaten Kecamatan Gedangan*. 01.
- Maryam, N. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Palyanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI(1), 1–18.
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldaña, J. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*.  
[https://www.researchgate.net/publication/272566756\\_Qualitative\\_Data\\_Analysis\\_A\\_Methods\\_Sourcebook](https://www.researchgate.net/publication/272566756_Qualitative_Data_Analysis_A_Methods_Sourcebook)
- Muhammad Fitri Rahmadana, A. T. M., Nurhayati Siagian, M. A. P., John Refelino, Moch. Yusuf Tojiri, V. S., Nur Arif Nugraha, Sardjana Orba Manullang, M. S., Devi Yendrianof, Anggri Puspita Sari, M. N. S., & Marlynda Happy Nurmalita Sari, S. B. (2020). *Pelayanan Publik*. In J. Simarmata (Ed.), *Jakarta: Nimas Ultima*.  
[https://www.academia.edu/download/37946841/20\\_artikel7.pdf](https://www.academia.edu/download/37946841/20_artikel7.pdf)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*. (2017).  
<https://peraturan.bpk.go.id/Details/132600/permen-pan-rb-no-14-tahun-2017>
- Riska Chyntia Dewi, & Suparno Suparno. (2022). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 78–90.  
<https://doi.org/10.56444/jma.v7i1.67>
- Surendry, S. P., & Sukmana, and H. (2022). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Keboansikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. *Musamus Journal of Public Administration*, 5(1), 043–055. <https://doi.org/10.35724/mjpa.v5i1.4657>
- Suwitri, S. (2004). *Pelayanan Publik Dan Kebijakan Otonomi Daerah Di Indonesia*. *Jurnal Dialogue*, 1(1), 1–14.

Tukan, A. A. F., & Rahmadanita, A. (2023). Implementasi Kebijakan Identitas Kependudukan Digital (Ikd) Di Kabupaten Lembata Provinsi Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Registratie*, 5(2), 162–180. <https://doi.org/10.33701/jurnalregistratie.v5i2.3717>

*Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan*. (2006). <https://peraturan.go.id/id/uu-no-23-tahun-2006>

Youri Alkayyis. (2021). *William N. Dunn - 2003 - Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. [https://www.bing.com/search?pglt=297&q=Dunn%2C+W.+N.+\(2003\).+Analisa+Kebijakan+Publik.+PT.+Prasetia+Widia+Pratama&cvid=926cfa1022a841eeb49c62ec0219e03f&gs\\_lcrp=EgRIZGdlKgYIABBFgDkyBggAEEUYOdIBBzM4OGowajGoAgCwAgA&FORM=ANNTA1&PC=LCTS](https://www.bing.com/search?pglt=297&q=Dunn%2C+W.+N.+(2003).+Analisa+Kebijakan+Publik.+PT.+Prasetia+Widia+Pratama&cvid=926cfa1022a841eeb49c62ec0219e03f&gs_lcrp=EgRIZGdlKgYIABBFgDkyBggAEEUYOdIBBzM4OGowajGoAgCwAgA&FORM=ANNTA1&PC=LCTS)