

## RINGKASAN

Sungkia Irawatiningsih, 2021. **Optimalisasi Inovasi Pelayanan Publik Majengan Berlari Pada Era New Normal di Kecamatan Mayangan Tahun 2020**. Dr. Hj. Siti Marwiyah, M.Si, Verto Septiandika, S.Sos., M.AP, 160 hal + xiii

Pada tahun 2020, Indonesia di landa bencana non alam yaitu pandemi Covid-19. Pandemi ini membuat semua kegiatan masyarakat di Indonesia terhambat bahkan terhenti begitu saja. Lalu di pertengahan tahun, masa New Normal di Indonesia pun berlakukan pada segala aspek, contohnya pada sistem pelayanan publik. Salah satu inovasi yang terdapat di Kota Probolinggo adalah Majengan Berlari. Majengan Berlari merupakan pelayanan yang terdapat di Kecamatan Mayangan. Camat Mayangan melakukan sebuah inovasi pelayanan berupa pelayanan tambahan pada malam hari setiap hari senin. Majengan Berlari atau Biaya Gratis Layanan Malam Hari di resmikan pada tahun 2017 yang sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat Mayangan dan mempermudah masyarakat yang sibuk dengan pekerjaan dan rutinitas siang hari. Adapun bazar pelayanan publik yang sudah di selenggarakan beberapa kali di Kecamatan Mayangan. Namun pada masa New Normal ini, pelayanan dan kegiatan bazar tersebut harus mengikuti peraturan yang ada.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana optimalisasi inovasi pelayanan publik Majengan Berlari pada era New Normal di Kecamatan Mayangan Tahun 2020. Dengan menganalisis optimalisasi dengan tiga indikator optimalisasi menurut Ali, yaitu efektif dan efesiennya sebuah pelayanan, kebutuhan masyarakat yang terpenuhi dan sarana prasarana dari pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif teknik analisis data menurut model Miles dan Huberman yang mengemukakan tiga langkah dalam analisis data, yaitu *Data Reduction* (Reduksi Data), *Data Display* (Penyajian Data) dan *Conclusion Drawing* (Pengambilan Kesimpulan).

Hasil penelitian dapat disimpulkan jika pelayanan di Kecamatan Mayangan sudah berjalan optimal dan dapat di lihat dengan indikator yang peneliti gunakan. Meskipun pelayanan Majengan Berlari harus di hentikan sementara guna mematuhi peraturan pemerintah Kota Probolinggo yang membatasi kegiatan masyarakat selama masa pandemi terkhusus pada malam hari dan tertuang pada surat edaran Wali Kota Probolinggo nomor 066/5647/425.106/2020. Pelayanan ini pun di gantikan dengan pelayanan SIAKEL, yang merupakan pelayanan yang di gunakan Kecamatan Mayangan guna mengoptimalkan pelayanan selama masa New Normal ini.

Kata Kunci : Optimalisasi, Pelayanan Publik, New Normal, Majengan Berlari

## SUMMARY

Sungkia Irawatiningsih, 2021. **Optimization of Public Service Innovation Majengan Berlari in the New Normal Era in Mayangan District on 2020**. Dr. Hj. Siti Marwiyah, M.Si, Verto Septiandika, S.Sos., M.AP, 160 pages + xiii

In 2020, Indonesia was hit by a non-natural disaster, namely the Covid-19 pandemic. This pandemic has hampered all community activities in Indonesia and even stopped. Then in the middle of the year, the New Normal period in Indonesia also applies to all aspects, for example in the public service system. One of the innovations found in Probolinggo City is Majengan Berlari. Majengan Berlari is a public service located in Mayangan District. The Mayangan Sub-district Head has a public service innovation in the form of additional services at night every Monday. Majengan Berlari or “Pelayanan gratis pada malam hari” was inaugurated in 2017 as an effort to improve services to the community, especially the Mayangan community and make it easier for people who are busy with work and daytime routines. The public service bazaar has been held several times in Mayangan District. However, during this New Normal period, the services and activities of the bazaar must follow the existing regulations.

The purpose of this study was to find out how to optimize Majengan Berlari's public service innovation in the New Normal era in Mayangan District in 2020. By analyzing optimization with three optimization indicators according to Ali, namely the effectiveness and efficiency of a service, the needs of the community being met and the infrastructure of the service. This study uses qualitative research methods data analysis techniques according to the Miles and Huberman model which suggests three steps in data analysis, namely Data Reduction, Data Display and Conclusion Drawing.

The results of the study can be concluded if the service in Mayangan District has been running optimally and can be seen with the indicators that researchers use. Even though the Majengan Berlari service must be temporarily suspended in order to comply with the Probolinggo City government regulations that limit community activities during the pandemic, especially at night and stated in the Probolinggo Mayor's circular letter number 066/5647/425.106/2020. This service was also replaced with the SIAKEL service, which is a service used by the Mayangan District to optimize services during this New Normal period.

Keywords: Optimization, Public Service, New Normal, Majengan Berlari