

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi dan Situs Penelitian**

##### **1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo**

###### **a. Sejarah Kabupaten Probolinggo**

Kabupaten Probolinggo Pada saat pemerintahan Prabu Radjase Nagara (1350-1389), Probolinggo dikenal dengan sebutan Banger, banger sendiri adalah nama sungai yang mengalir di tengah dukuh Banger yang kecil di Probolinggo dibawah pimpinan Akuwu. Nama Banger ternyata pertama kali diambil dari buku Negara Kertagama yang ditulis oleh Mpu Prapanca dari kerajaan Majapahit. Dalam usahanya mendekati diri terhadap warga, Prabu Hayam Wuruk di dampingi Patih Amangku Bumi mengelilingi daerah-daerah sekitarnya antara lain, Lumajang serta Bondowoso. Tak terkecuali juga desa Banger, di desa Banger Prabu Hayam Wuruk disambut dengan antusias warga yang bahagia, sehingga beliau meminta untuk memperluas wilayah Banger yang sekarang menjadi daerah Kabupaten Probolinggo pada 4 september 1359 Masehi. Perintah perluasan wilayah dengan hutan itulah yang menjadikan adanya nama Probolinggo. Itulah sejarah singkat tentang Probolinggo. Kabupaten yang satu ini adalah Kabupaten yang dikelilingi oleh tiga gunung yaitu Gunung Semeru, Gunung Argopuro, dan Pegunungan Tengger. Probolinggo tepatnya berada di Provinsi Jawa Timur. Daerah

Kabupaten Probolinggo memiliki semboyan “Prasadja Ngsti Wibawa” yang artinya dengan tulus ikhlas untuk menuju kemuliaan.

#### **b. Letak Geografis Kabupaten Probolinggo**

Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur berada pada posisi 112°50-113°30' Bujur Timur (BT) dan 740°-8°1-' Lintang Selatan (LS), dengan luas wilayah sekitar 169.616,65 Ha atau + 1.696,17 km<sup>2</sup> (1,07% dari luas daratan dan lautan provinsi Jawa Timur). Dengan rincian sebagai berikut:

1. Permukiman : 147,74 Km<sup>2</sup>
2. Persawahan : 373,13 Km<sup>2</sup>
3. Tegal : 513,80 Km<sup>2</sup>
4. Perkebunan : 32,81 Km<sup>2</sup>
5. Hutan : 426,46 Km<sup>2</sup>
6. Tambak/kolam : 13,99 Km<sup>2</sup>
7. Pulau Gili Ketapang : 0,60 Km<sup>2</sup>
8. Lain-lain : 188,24 Km<sup>2</sup>

Wilayah Kabupaten Probolinggo berbatasan dengan :

1. Sebelah Utara : Selat Madura
  2. Sebelah Timur : Kabupaten Situbondo dan Kabupaten Jember
  3. Sebelah Barat : Kabupaten Pasuruan
  4. Sebelah Selatan : Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Malang,
- sedangkan di sebelah utara bagian tengah terdapat Daerah otonomi

yaitu Kota Probolinggo.

Dilihat dari Geografisnya Kabupaten Probolinggo terletak di lereng pegunungan yang membujur dari Barat ke Timur, yaitu Gunung Semeru, Argopuro, Lamongan dan Tengger. Selain itu terdapat gunung lainnya yaitu Gunung Bromo, Widodaren, Gilap, Gambir, Jombang, Cemoro Lawang, Malang dan Batujajar. Dilihat dari ketinggian berada pada 0-2500 m di atas permukaan laut dengan temperatur rata-rata 27°C-30°C. Lokasi Kabupaten Probolinggo yang berada di sekitar garis khatulistiwa menyebabkan daerah ini mengalami perubahan iklim dua jenis setiap tahun, yaitu musim kemarau dan musim penghujan. Untuk musim kemarau berkisar pada bulan april hingga bulan oktober dengan rata-rata curah hujan + 229 mm per hari hujan. Curah hujan yang cukup tinggi terjadi pada bulan Desember sampai dengan bulan maret dengan rata-rata curah hujan \_ 360 mm per hujan. Diantara dua musim tersebut terdapat musim pancaroba yang biasanya ditandai dengan tiupan angin kering yang cukup kencang yang berhembus dari arah tenggara ke Barat laut bias disebut “Angin Gending”.

Selain itu Kabupaten Probolinggo memiliki beberapa obyek wisata yaitu Gunung Bromo, Air Terjun Madakaripura, Pulau Gili Ketapang dengan taman lautnya, Pantai Bentar, Arum Jeram Sungai Pekalen, Ranu Segaran dan Sumber Air Panas serta Candi Jabung yang mencerminkan kejayaan masa lalu.



**Gambar 5.1**

**Peta Administratif Kabupaten Probolinggo**

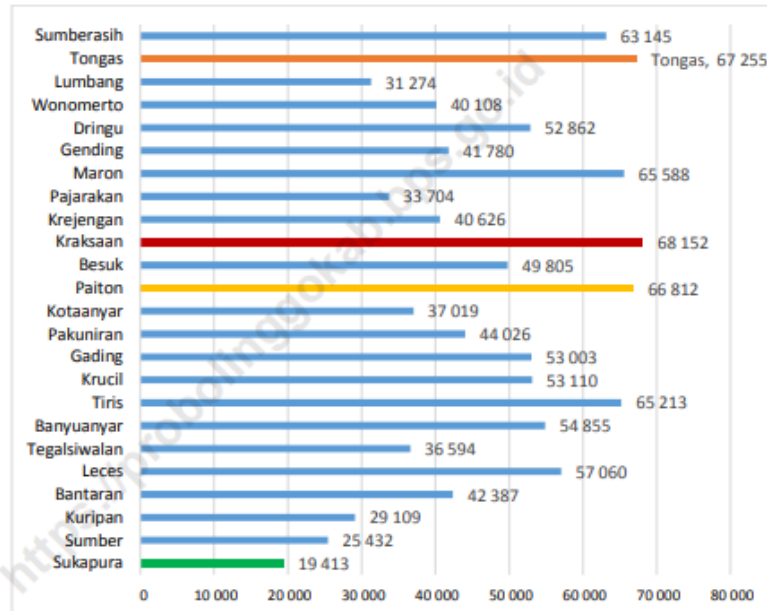
*Sumber: probolinggokab.bps.go.id*

Adapun pembagian wilayah administratif, secara yuridis formal dibentuk dengan undang-undang Nomor 12 Tahun 1950 Tentang pembentukan Darahdaerah Kabupaten dalam lingkungan Provinsi Jawa Timur, yang terdiri dari 24 wilayah Kecamatan, 325 Desa dan 5 Kelurahan, 1642 Rukun Warga (RW) dan 5.864 Rukun Tetangga (RT).

**c. Kondisi Demografi**

Jumlah penduduk Kabupaten Probolinggo dari hasil proyeksi yaitu sebesar 1.168.503 jiwa pada tahun 2019 atau naik sebesar 0,55% dibandingkan tahun 2018 sebesar 1.165.298 jiwa. Jumlah Penduduk Menurut Registrasi Kecamatan di Kabupaten Probolinggo pada tahun 2019 dapat dilihat pada tabel 4.1 berikut.

**Tabel 4.1**  
**Jumlah Penduduk Menurut Registrasi Kecamatan di Kabupaten**  
**Probolinggo pada tahun 2022**



*Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Probolinggo, 2023*

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa Kecamatan Kraksaan mempunyai jumlah penduduk yang paling besar, yaitu 68.152 jiwa, diikuti Kecamatan Tongas 67.255 jiwa dan Paiton 66.812 Jiwa.

## 2. Gambaran Umum Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo

### a. Kondisi Geografis Kecamatan Dringu

Kecamatan Dringu merupakan salah satu Kecamatan di Kabupaten Probolinggo. Kecamatan Dringu memiliki luas wilayah 31,15 km<sup>2</sup>. Kecamatan Dringu terdiri dari 14 desa, yaitu Desa Ngepoh, Sumberagung, Sumpoko, Watuwungkuk, Sekarkare, Mranggonlawan, Tegalrejo, Kalirejo,

Kedungdalem, Tamansari, Randuputih, Kalisalam, Dringu, dan desa Pabean. Kecamatan Dringu berada di bagian tengah selatan dengan batas-batas sebagai berikut.

- Utara : Kecamatan Gending dan Kecamatan Pajajaran
- Timur : Kecamatan Pajajaran, Kecamatan Krejengan dan  
Kecamatan Gading
- Selatan : Kecamatan Tiris
- Barat : Kabupaten Banyanyar

Ditinjau dari ketinggian diatas permukaan air laut, wilayah Kecamatan Dringu berada pada ketinggian 10 sampai 500 meter diatas permukaan air laut. Ibukota Dringu kira-kira berada pada 10-100 meter diatas permukaan air laut.

Iklim di kawasan Kecamatan Dringu sebagaimana di Kecamatan lainnya di Kabupaten Probolinggo. Kecamatan Dringu beriklim tropis yang terbagi menjadi dua musim yakni musim penghujan dan musim kemarau. Musim penghujan terdiri pada bulan November sampai April dan musim kemarau pada bulan April sampai November. Sedangkan keadaan iklim umumnya ditinjau dengan indikator curah hujan sebagai berikut.

- Curah hujan terbesar : 379 mmHg
- Curah hujan terkecil : 11 mmHg
- Curah hujan setahun : 110 mmHg
- Jumlah hari hujan : 1751 hari

Temperatur udara di Kecamatan Dringu seperti Kecamatan lainnya

yang berketinggian 0-250 meter diatas permukaan air laut. Suhu udaranya relatif panas sebagaimana daerah dataran rendah pada umumnya.

#### **b. Kondisi Demografi Kecamatan Dringu**

Berdasarkan pada hasil sensus penduduk pada tahun 2020, jumlah penduduk di Kecamatan Dringu adalah sebesar 53.642 jiwa. Jumlah penduduk laki-laki sebesar 26.793 jiwa sedangkan jumlah penduduk perempuan sebesar 26.849 jiwa. Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Dringu, 2020 dapat dilihat pada tabel 4,2 berikut ini.

**Tabel 4.2**  
**Penduduk, Laju Pertumbuhan Penduduk, Distribusi Persentase Penduduk, Kepadatan Penduduk, Rasio Jenis Kelamin Menurut Desa/Kelurahan di Kecamatan Dringu, 2022**

No	Desa/ Kelurahan	Penduduk <sup>1</sup>	Laju Pertumbuhan Penduduk per Tahun 2010-2020 (%)
(1)	(2)	(3)	(4)
1	Ngepoh	1 981	0,94
2	Sumberagung	1 621	0,86
3	Sumbersuko	3 052	0,70
4	Waturwungkuk	2 098	0,32
5	Sekarkare	1 262	0,72
6	Mranggonlawang	2 636	0,56
7	Tegalrejo	3 300	0,25
8	Kalirejo	5 860	0,36
9	Kedungdalem	5 808	-0,10
10	Tamansari	7 274	0,51
11	Randuputih	3 805	0,78
12	Kalisalam	4 146	0,53
13	Dringu	4 058	1,05
14	Pabean	6 741	0,79
<b>Kecamatan Dringu</b>		<b>53 642</b>	<b>0,54</b>

*Sumber: Kecamatan Dringu dalam Angka, 2023*

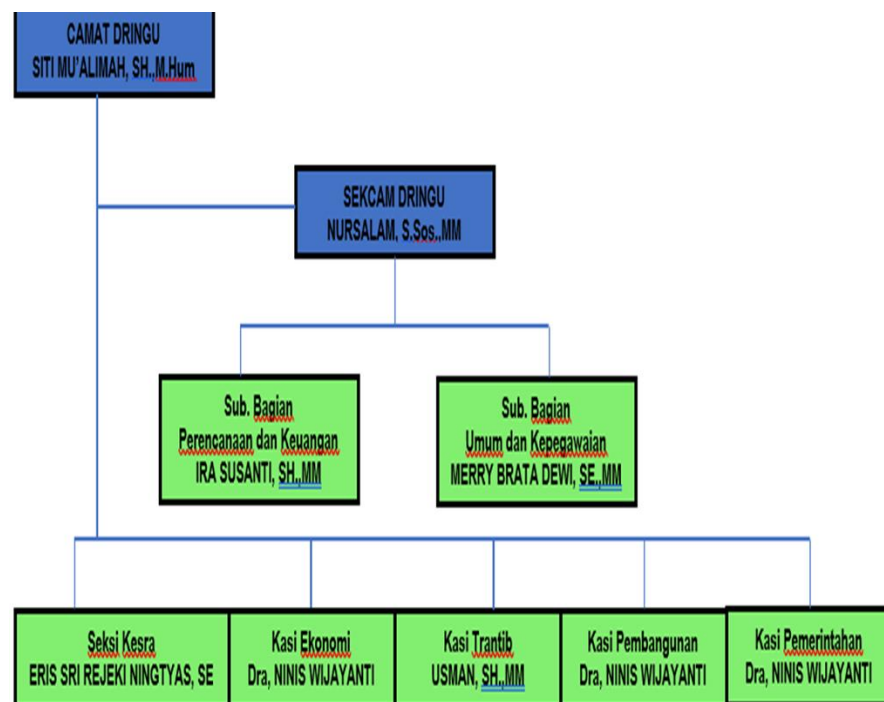
### 3. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo

#### a. Visi dan Misi Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo

Adapun visi Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah “Terwujudnya masyarakat Kabupaten Probolinggo berakhlak mulia yang sejahtera, berkeadilan dan berdaya saing”. Dalam rangka mewujudkan visinya maka ditetapkan misi Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo yaitu “Mewujudkan Keadilan Melalui Tata Kelola Pemerintahan yang baik dan bersih.”

#### b. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut.

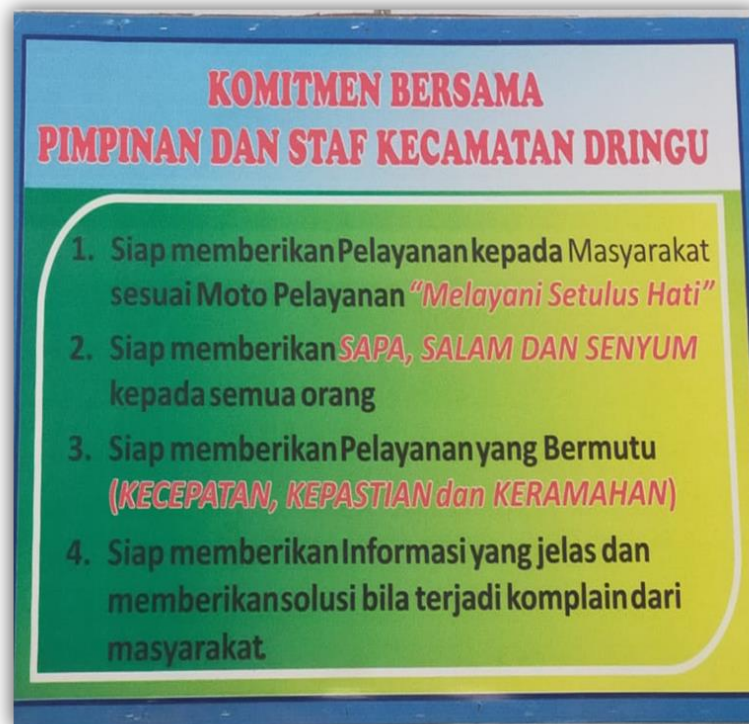


**Bagan 4.1**  
**Struktur Organisasi Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo**



### c. Komitmen Bersama pimpinan dan staf Kecamatan Dringu

Komitmen bersama pimpinan serta staf kecamatan Dringu dan maklumat pelayanan dalam mendukung manajemen perubahan. Adapun komitmen Bersama pimpinan dan staf Kecamatan Dringu dapat dilihat pada gambar 6.1 sebagai berikut.



**Gambar 6.1**

### **Komitmen bersama pimpinan serta staf kecamatan Dringu**

Dari gambar 6.1 diatas maka dapat dilihat bahwa Komitmen Bersama pimpinan dan staf Kecamatan Dringu adalah sebagai berikut.

1. Siap memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai moto pelayanan "melayani setulus hati"

2. Siap memberikan SAPA , SALAM DAN SENYUM kepada semua orang
3. Siap memberikan pelayanan bermutu (kecepatan, kepastian dan keramahan)
4. Siap memberikan informasi yang jelas dan memberikan solusi bila terjadi komplain dari masyarakat.

#### **d. Maklumat Pelayanan Kecamatan Dringu**

Menyadari bahwa pelayanan publik merupakan kebutuhan dan hak setiap orang maka selaku penyelenggara pelayanan publik Kecamatan Dringu, kami terus berupaya memberikan layanan terbaik kepada masyarakat dan berkomitmen :

1. Menyediakan layanan produk pelayanan Kecamatan Dringu berupa pembuatan E-KTP, SKCK, Surat Keterangan Pindah Antar Desa, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Beda Nama.
2. Produktif dalam memenuhi kebutuhan informasi masyarakat sesuai mekanisme yang berlaku
3. Bersikap adil, tidak diskriminatif dan berperilaku sopan santun dalam memberikan pelayanan public
4. Dalam memberikan pelayanan public, memanfaatkan teknologi informasi yang mudah diakses masyarakat
5. Tidak melakukan pemungutan yang tidak sah dalam memberikan pelayanan publik.

#### **e. Jelita (Jam Ektra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu**

Jelita merupakan program inovasi murni dari pemerintah Kecamatan Dringu. Program ini diangkat berdasarkan banyaknya permintaan dari masyarakat kemudian dilakukan survey dan analisa yang dilakukan oleh tim. Seiring berjalannya waktu program jelita memberikan dampak positif bagi keberlanjutan pelayanan yang ada di Kecamatan Dringu ,hal ini terbukti banyaknya masyarakat yang sudah mulai memiliki kesadaran tinggi akan pentingnya kepemilikan data kependudukan. Terbentuknya Program ini pada tanggal 25 Januari 2018. Program ini mulai dilaksanakan pada awal bulan April tahun 2018. Melalui program ini, pelayanan ekstra di Kecamatan Dringu dilaksanakan setiap hari Rabu, jam pelayanan dimulai pukul 07.30 – 20.00 WIB. Petugas pelayanan yang terdiri dari Kasi Pemerintahan dan beberapa staf pelayanan selalu siap melayani pemohon sampai dengan malam hari setiap Rabu malam.

Jelita (Jam Ektra Layanan Administrasi) mempunyai tujuan khusus bagi masyarakat yang tidak dapat melakukan pengurusan pelayanan karena aktifitas bekerja hingga sore hari. Alasan inilah program jelita dilaksanakan pada jam 18.00 hingga jam 20.00 wib. Awal mula program Jelita ini diterapkan di Kecamatan Dringu adalah bermula dari program pemerintah yang bertujuan untuk mengoptimalkan pelayanan masyarakat di tingkat kecamatan yang biasa kita sebut dengan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Program paten ini merupakan pelaksanaan

amanat peraturan perundangan yaitu peraturan menteri dalam negeri No 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN). Dalam pengoprasiaannya juga ada aplikasi Layanan Cepat Administrasi Kecamatan (LAPAK) yang berfungsi untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang berkualitas cepat, singkat, aman, modern, akuntabel, dan menguntungkan bagi masyarakat.

Dengan adanya peraturan menteri tersebut menjadikan inspirasi dan petunjuk bagi pemerintah kecamatan dringu untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat. Kualitas pelayanan ini berarti memberikan nilai lebih di masyarakat berupa penambahan jam ekstra di luar jam kerja kantor Kecamatan Dringu. Pelayanan pemberian jam ekstra di luar jam kerja merupakan hasil analisa dan pengamatan pemerintah Kecamatan Dringu yang dilaksanakan secara gradual dan cermat. Analisa dan pengamatan ini menitikberatkan pada dimana pelayanan itu dapat berjalan efektif yang dapat memberikan efek langsung kepada masyarakat. Analisa ini juga mengidentifikasi bahwa sebagian besar masyarakat dringu memiliki pekerjaan yaitu sebagian pegawai kantoran atau pabrik yang memiliki waktu setelah jam pulang kerja untuk melakukan hal – hal diluar pekerjaannya. Selain analisa dan pengamatan dalam menemukan permasalahan pelayanan, pemerintah kecamatan dringu juga secara acak memberikan pertanyaan atau *interview* pada masyarakat tentang apa yang harus dilakukan agar pelayanan tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat. Pelayanan yang berasal dari keinginan dan aspirasi masyarakat merupakan sebuah pondasi dasar bagi

terciptanya pelayanan prima. Pelayanan prima tidak akan tercipta jika tidak ada komunikasi dua arah antara pelayan dan yang dilayani. Dengan adanya program jelita ini diharapkan nilai – nilai yang terkandung dalam pelayanan prima dapat mendasari dan lahirnya inovasi-inovasi baru pelayanan di Kecamatan Dringu.

Program jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) ini merupakan wadah bagi pelaksanaan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban bagi aparatur sipil Negara bagi masyarakat. Pelayanan prima bernilai penting bagi pemerintah dan masyarakat. Jika pemerintah mampu menciptakan pelayanan prima, maka dampaknya akan dirasakan langsung oleh masyarakat luas, antara lain meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan efisiensi mekanisme pasar. Masyarakat juga akan semakin percaya kepada pemerintah dan menjadi stimulus program- program pembangunan.

Inisiatif Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) ini membawa dampak positif bagi pelayanan publik yang signifikan, khususnya penyediaan layanan jam ekstra di hari rabu malam yang mana, pada waktu malam merupakan waktu luang bagi masyarakat untuk mengurus segala keperluan yang mengarah kepada pelayanan. Selama berjalannya program jelita ini banyak lapisan masyarakat yang datang ke Kecamatan Dringu baik itu anak sekolah, masyarakat yang sudah bekerja maupun masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik namun mempunyai semangat tinggi untuk melengkapi data kependudukannya. Khusus untuk orang tua dan masyarakat

penyandang difabel diberikan akses khusus berupa pendahuluan layanan dan penjemputan dan penyerahan dokumen langsung ke tempat kediaman orang tua dan penyandang difabel tersebut.

Pelayanan jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) ini mampu memenuhi keinginan masyarakat luas pada umumnya. Kesederhanaan, kejelasan, rincian biaya, prosedur, kepastian waktu, kemudahan akses, kedisiplinan, kelengkapan sarana prasarana menjadi modal utama dalam pelayanan program jelita ini. Semakin mudah dalam pengurusan dokumen, maka semakin membantu masyarakat dalam meningkatkan taraf hidup ekonominya. Program jelita ini bukan hanya program yang bersifat teknis seperti pengurusan dokumen melainkan program layanan yang didasari dengan hati dan bersifat humanis. Yang artinya adanya usaha untuk menciptakan hubungan yang baik berupa perhatian, kesopanan, dan toleransi tanpa memandang latar belakang masyarakat yang dilayani. Dengan begitu masyarakat tidak merasakan pengurusan layanan sebagai kewajiban akan tetapi masyarakat merasakan itu sebagai sebuah hak yang harus diberikan oleh aparatur sipil Negara yang ada di kecamatan dringu.

Dampak positif lainnya bagi masyarakat adalah meningkatnya denyut nadi perekonomian pada waktu program jelita ini dilaksanakan, hal ini dijelaskan bahwa banyak para pedagang kecil yang berjualan pada waktu di area kecamatan yang mana akan mendatangkan pemasukan lebih bagi pedagang tersebut.

## **B. Penyajian Data Fokus Penelitian**

### **1. Implementasi Program Jam Ekstra Layanan Administrasi Di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo**

Sejak dikeluarkannya kebijakan terkait dengan otonomi daerah, dimana dimulai dengan lahirnya Undang-undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, kemudian direvisi melalui Undang-undang No. 32 Tahun 2004 hingga direvisi dan disempurnakan lagi melalui Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, membawa perubahan dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Perubahan tersebut terlihat dari fenomena pemerintahan yang minta dilayani menjadi melayani masyarakat. Dengan demikian, diharapkan dapat memperbaiki kinerja pemerintah terutama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Munculnya inovasi pelayanan publik merupakan salah satu gerakan untuk mereformasi birokrasi dalam ranah pemerintahan Indonesia yang terkesan masih berbelit-belit dalam memberikan pelayanan. Inovasi pelayanan juga muncul sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Indonesia. Thomphson (dalam Diananto, 2009:13) inovasi merupakan hasil penerimaan dan implementasi ide, proses atau produk baru. Menambahkan inovasi yang mencakup sistem, kebijakan dan program, selain menciptakan produk dan proses baru inovasi juga dapat berupa upaya manajerial pemasaran baru yang lebih efektif dan efisien.

Semakin gencarnya kemunculan inovasi-inovasi sektor publik di Indonesia, maka pada tahun 2014 Kementerian Pendayagunaan Aparatur

Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) membentuk suatu kompetisi inovasi pelayanan publik, yaitu *One Agency, One Innovation*, oleh Gerakan ini mengharuskan setiap Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah menciptakan minimal satu inovasi utama pada setiap tahunnya, Kompetisi ini merupakan wadah bagi para inovator-inovator pemerintahan dalam menghasilkan inovasi dalam pelayanan publik. Hal ini ditujukan agar tiap-tiap daerah di Indonesia dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di daerah masing-masing.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap perbaikan pelayanan menjadi hal mutlak yang harus dipenuhi tidak terkecuali pelayanan publik yang ada di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Gerakan *One Agency, One Innovation* dimana mengharuskan setiap instansi memiliki satu inovasi pelayanan benar-benar dimanfaatkan oleh Kecamatan Dringu. Salah satu bentuk inovasi yang digagas adalah program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi). Terbentuknya Program ini pada tanggal 25 Januari 2018. Program ini mulai dilaksanakan pada awal bulan April tahun 2018. Melalui program ini, pelayanan ekstra di Kecamatan Dringu dilaksanakan setiap hari Rabu, jam pelayanan dimulai pukul 07.30 – 20.00 WIB. Petugas pelayanan yang terdiri dari Kasi Pemerintahan dan beberapa staf pelayanan selalu siap melayani pemohon sampai dengan malam hari setiap Rabu malam. Tidak lupa Camat Dringu juga *standby* di ruang pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengesahan dokumen demi kemudahan dan percepatan pelayanan. Dengan



demikian warga atau pemohon yang terkendala dengan jam pelayanan normal tidak perlu bingung mengajukan ijin pada waktu kerja untuk mengurus keperluan administrasi di Kecamatan.

Untuk kelancaran pelaksanaan program JELITA (Jam Ekstra Layanan Administrasi) diperlukan evaluasi. Evaluasi pada dasarnya merupakan suatu kegiatan untuk melihat sejauh mana program mampu mencapai sasaran dan menghasilkan dampak yang diharapkan. Ketika sebuah program sudah diimplementasikan maka akan dihasilkan capaian-capaian dari program yang sudah dilaksanakan. Kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah mengukur sejauhmana capaian program yang telah dilakukan. Dengan adanya evaluasi akan diperoleh umpan balik (*feed back*) terhadap program yang sudah dilakukan. Tanpa adanya evaluasi, sulit rasanya untuk mengetahui sejauh mana tujuan-tujuan yang sudah direncanakan telah tercapai atau belum. Mengingat begitu pentingnya sebuah evaluasi untuk menilai jalannya sebuah program, maka kegiatan evaluasi pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) perlu dilakukan di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Dalam Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Jelita menggunakan enam kriteria evaluasi kebijakan Dunn (dalam Areeza, 2016:4), enam kriteria tersebut yaitu:

**a) Efektivitas**

Pada dasarnya, pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah berjalan dengan efektif dengan tujuan yang diharapkan. Hal ini sesuai dengan apa

yang disampaikan oleh Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, beliau mengatakan bahwa:

“.....Iya sudah berjalan dengan efektif dengan tujuan yang diharapkan, karena pada dasarnya tujuan dari program jelita untuk mempermudah pelayanan masyarakat. Tetapi , semenjak pandemi karena ada PPKM akhirnya untuk sementara waktu program jelita di pending dulu untuk program jelita ini sampai nanti pandemi ini selesai. (Wawancara dengan Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).

Senada dengan pendapat di atas, Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos., selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....Iya sudah berjalan dengan efektif dengan tujuan yang diharapkan, karena pada dasarnya tujuan dari program jelita untuk mempermudah pelayanan masyarakat. Program ini sudah 1 tahun yang lalu tapi sekarang masih tetap dijalankan. Selama pademi tidak melayani program Jelita untuk sementara selama beberapa bulan. Nanti jika 2022 tidak ada pandemi lagi tetap melayani kembali. (Wawancara dengan Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA, pada tanggal 12 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo mengatakan bahwa:

“.....Memang selama pandemi memang ada perubahan , perubahannya itu sebetulnya kalau dari perangkatnya kemudian SDM dan personilnya itu tidak ada perubahan karena keterbatasan situasi dan kondisi masyarakat dan juga yang melayani itu juga tidak sama dengan yang kemarin-kemarin sehingga ada penurunan. Kalau jelitanya ya efektif masih tidak ada perubahan Cuma yang mau dilayani ini agak berkurang. (Wawancara dengan Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo,

pada tanggal 14 juli 2023, jam 10.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Shokib selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....pada dasarnya sudah berjalan efektif mbak kalau menurut saya. Ini bisa dilihat dari kenaikan jumlah pengunjung atau masyarakat yang datang kesini untuk dilayani. program ini khan sebenarnya menguntungkan mbak apalagi buat yang kerja-kerja di pagi hari jadi gak perlu ijin kalau untuk mengurus kebutuhan atau layanan di kecamatan (Wawancara dengan Bapak Shokib, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA, pada tanggal 14 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Untuk Program JELITA ini menurut saya sudah efektif karena ini meringankan saya sebagai masyarakat yang tidak bisa melakukan layanan di pagi hari jadi bisa dilakukan di hari rabu dari jam 19.00 keatas.(Wawancara dengan Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 Juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Tentu sudah berjalan dengan efektif mbak bisa dilihat dari sebelumnya kenaikan jumlah pengunjung atau masyarakat yang datang

kesini untuk dilayani. Terkadang sebagian masyarakat itu merasa terbantu dengan adanya program JELITA ini karena contoh seperti saya sebagai guru otomatis saya tidak bisa melakukan pelayanan di siang hari dan ini sangat membantu saya bisa di layani di malam hari setiap hari rabu. (Wawancara dengan Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Ya pasti saja sudah berjalan dengan efektif dan sesuai dengan tujuan yang diharapkan oleh Program JELITA ini sendiri. Dalam pelaksanaannya ini mbak sudah sesuai karena tepat sekali untuk mempermudah pelayanan. Untuk saya sendiri sebagai pelajar tentu saja sangat menguntungkan karena jika saya tidak bisa melakukan rekaman di jam sekolah bisa diahlihkkan pada hari rabu jam 19.00. (Wawancara dengan Adek Tari selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Menurut saya sebagai pekerja pabrik program JELITA ini sudah berjalan efektif mbak. Banyak orang ingin melakukan layanan JELITA karena sangat membantu masyarakat untuk mempermudah dalam memberikan layanan, terutama saya sebagai pekerja pabrik yang mempunyai jadwal shift kerja. Jadi, sudah sesuai dengan tujuan yang diharapkan. (Wawancara dengan Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Benar mbak, untuk program ini sudah berjalan (Wawancara dengan Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Betul mbak, dalam program JELITA ini dapat kita lihat dari sebelumnya memang banyak yang datang untuk Program JELITA. Kalau untuk dibilang efektif ya efektif mbak program ini karena ya itu tujuannya hanya untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan, jadi sangat dibutuhkan. (Wawancara dengan Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 Juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah berjalan dengan efektif dengan tujuan yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat dari adanya kenaikan jumlah pengunjung atau masyarakat yang ingin dilayani datang ke Kecamatan Dringu.

#### **b) Efisiensi**

Pada dasarnya, pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah berjalan

dengan efisien. Adanya program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) ini tidak membebani anggaran dari Kecamatan itu Dringu itu sendiri karena program Jelita ini tidak membutuhkan anggaran jadi tidak ada anggaran yang dikeluarkan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, beliau mengatakan bahwa:

“.....Kalau menurut saya sudah berjalan dengan efisien mbak program ini. Tidak membebani anggaran karena ini memang tidak ada anggarannya , ini hanya inovasi dari kecamatan Dringu. (Wawancara dengan Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, pada tanggal 11 juli, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).

Senada dengan pendapat di atas, Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos., selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....sudah cukup efisien mbak. Kalau ini istilahnya tidak ada beban karena program Jelita ini tidak membutuhkan anggaran jadi, tidak ada anggaran yang dikeluarkan. Kecamatan Dringu sendiri ini sudah di launching oleh Bupati karena tepat sekali untuk sasarannya dalam melayani masyarakat yang tidak bisa dipagi harinya kita bisa melayani dari jam 7:00 p.m. (Wawancara dengan Basri Adi Santoso, S.Sos, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA, pada tanggal 12 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo mengatakan bahwa:

“.....Terkait efisiensi program jelita ini sudah efisien. Jelita berupaya memberikan yang terbaik untuk masyarakat, dan mendorong masyarakat untuk percepatan pengentasan kemiskinan dengan melengkapi data-data kependudukannya. JELITA ini tidak membebani

anggaran pengeluaran sendiri karena tidak ada anggarannya. Dengan adanya dukungan dari pihak terkait tentunya program ini bisa berjalan dengan efisien dan lancar. (Wawancara dengan Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo, pada tanggal 14 juli 2023, jam 10.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Shokib selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....pada dasarnya sudah berjalan efisien mbak kalau menurut saya. Apalagi ini kan tujuannya untuk memberi kemudahan bagi pekerja yang bekerja di pagi hari. Dan lagi gak ada anggarannya jadi ya efisien menurut saya. Gak ada anggaran jadi ya gak membebani juga buat Kecamatan. (Wawancara dengan Bapak Shokib, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA, pada tanggal 14 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....iya benar mbak, sudah berjalan efisien dan tidak mengganggu anggaran dari Kecamatan sendiri karena Program ini tidak ada anggarannya. Program JELITA ini hanya suatu inovasi yang menurut saya untuk mempermudah masyarakat saja dalam pelayanan. (Wawancara dengan Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Nah begini mbak, Program Jelita ini kan Inovasi tentu saja sangat efisien buat saya selaku masyarakat karena mempermudah kami dalam

melakukan layanan yang tidak bisa dilakukan di pagi hari. (Wawancara dengan Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Kalau menurut saya sudah cukup efisien mbak. Tidak tidak ada beban dari Kecamatan terutama saya sebagai masyarakat karena program Jelita ini tidak membutuhkan anggaran jadi, tidak ada anggaran yang dikeluarkan. (Wawancara dengan Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Tidak ada anggaran sama sekali mbak untuk pelayanan Program JELITA ini, sangat efisien karena tujuannya untuk mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan. (Wawancara dengan Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Sudah efisien mbak karena saya sebagai masyarakat untuk pelayanan jelita ini sudah mampu memenuhi keinginan masyarakat luas pada umumnya. Kesederhanaan, kejelasan, prosedur, kepastian waktu, kemudahan akses, kedisiplinan, kelengkapan sarana prasarana menjadi modal utama dalam pelayanan program jelita ini. Tidak membebani kecamatan karena tidak ada anggaran untuk Program JELITA.



(Wawancara dengan Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Untuk keefesienan program Jelita ini sudah cukup efisien mbak. Semua lapisan masyarakat baik itu dari wilayah dringu maupun wilayah luar dringu dapat memanfaatkan program ini. Jelita terbukti dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki kesibukan di pagi hari sampai sore hari. (Wawancara dengan Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah berjalan dengan efisien. Adanya program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) ini tidak membebani anggaran karena program Jelita ini tidak membutuhkan anggaran sehingga tidak ada anggaran yang dikeluarkan.

### **c) Kecukupan**

Pada dasarnya, pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah cukup bagus untuk diimplementasikan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, beliau mengatakan bahwa:

“.....Cukup bagus diimplementasikan dan sudah diimplementasikan karena kan memang tujuannya untuk membantu mempermudah masyarakat untuk mengurus kependudukan seperti KK dan KTP dipagi hari. Seperti anak sekolah tidak bisa untuk rekaman layanan di pagi hari jadi bisa diahlihkkan waktu programnya jelita pada hari rabu. (Wawancara dengan Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, pada tanggal 11 Juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).

Senada dengan pendapat di atas, Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos., selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....Pelayanannya tetap dilayani dan cukup bagus diimplementasikan dan sudah diimplementasikan karena kan memang tujuannya untuk membantu mempermudah layanan masyarakat untuk mengurus kependudukan seperti KK dan KTP dipagi hari. Pelayanan kepada masyarakat yang bekerja sebagai buruh Pabrik , kepada pelajar yang tidak bisa melakukan manfaat pelayanan pada jam kantor kantor kerena aktiifitas di Sekolah (Wawancara dengan Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo mengatakan bahwa:

“.....Terkait Implementasi Program JELITA sudah diimplementasikan dengan sangat baik berdasarkan tujuan dari Program JELITA yaitu dalam memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Jelita berupaya memberikan yang terbaik untuk masyarakat, dan mendorong masyarakat untuk percepatan pengentasan kemiskinan dengan melengkapi data-data kependudukannya. Dengan adanya dukungan dari pihak terkait tentunya program ini bisa berjalan dengan lancar. (Wawancara dengan Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo, pada tanggal 14 Juli 2023, jam 10.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Shokib selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....nah kalau menurut saya sudah cukup bagus mbak diimplementasikan disini. Ini khan inovasi dan banyak juga sepertinya instansi pemerintahan yang melakukan hal yang sama. Kalau disini sudah cukup bagus diimplementasikan dan masyarakat terbantu juga dengan adanya program ini. (Wawancara dengan Bapak Shokib, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....ya implementasi Program JELITA sudah diterapkan dalam rangka memudahkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk saya sendiri mbak sebagai masyarakat implementasi Program JELITA bisa sangat membantu saya. (Wawancara dengan Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 Juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Dalam implementasi Program JELITA ini menurut saya sudah diterapkan dengan cukup baik berdasarkan tujuan yang diharapkan dalam rangka memudahkan pelayanan. (Wawancara dengan Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Oh begini mbak, implementasi Program JELITA menurut saya sudah diterapkan dalam memudahkan pelayanan. Program ini sudah diterapkan ini sangat membantu masyarakat dalam melengkapi dokumen kependudukan sehingga masyarakat mempunyai kesadaran tinggi bahwa dokumen kependudukan mempunyai arti penting dalam berbagai aspek, baik itu untuk kelengkapan data sekolah maupun dalam mencari pekerjaan. (Wawancara dengan Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Nah untuk implementasi Program Jelita sudah diterapkan dengan baik karena dapat memudahkan pelayanan seperti dari tujuan Program JELITA ini dapat membantu masyarakat soal pelayanan yang tidak bisa dilakukan di siang hari. (Wawancara dengan Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Menurut saya sudah cukup baik diimplementasi untuk Program JELITA karena kan memang tujuannya untuk membantu mempermudah masyarakat dalam melayani masyarakat baik untuk mengurus dokumen kependudukan. (Wawancara dengan Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26

juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Sudah cukup bagus Program JELITA ini diimplementasikan disini dapat meningkat kualitas hidupnya dan kesejahteraannya melalui kepengurusan kependudukan yang lebih mudah,cepat,tanpa di pungut biaya di program jelita yang ada di kecamatan dringu ini. (Wawancara dengan Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 Juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah cukup bagus untuk diimplementasikan. Dengan adanya program JELITA ini sangat membantu mempermudah layanan masyarakat untuk mengurus dokumentasi kependudukan seperti KK dan KTP , Seperti anak sekolah, dan pekerja pabrik. Pelayanan kepada masyarakat yang bekerja sebagai buruh Pabrik , kepada pelajar yang tidak bisa melakukan manfaat pelayanan pada jam kantor kantor karena aktiifitas disekolah diahlihan pada hari rabu dari jam 18.00 hingga jam 20.00 wib.

#### **d) Perataan**

Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah berjalan dengan baik,

dalam arti tidak membeda-bedakan kelompok-kelompok tertentu dalam masyarakat. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, beliau mengatakan bahwa:

“.....Semua rata dan tidak ada kesenjangan. Tidak membeda-bedakan apapun, semua bisa mendapatkan pelayanan yang sama. Pekerja buruh pabrik juga iya. Terkadang perkerja buruh pabrik juga tidak bisa untuk pagi dan malam harinya itu bisa untuk mendapatkan pelayanan. (Wawancara dengan Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).

Senada dengan pendapat di atas, Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos., selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....semua dilayani dengan baik mbak. Tetap kita layani tidak ada yang dibeda-bedakan antara warga yang satu dengan yang lain. Dari yang kalangan atas dan bawah, semua bisa mendapatkan pelayanan yang sama. (Wawancara dengan Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo mengatakan bahwa:

“..... Program JELITA ini tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memperoleh layanan. Selama berjalannya program jelita ini banyak lapisan masyarakat yang datang ke kecamatan dringu baik itu anak sekolah, masyarakat yang sudah bekerja maupun masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik namun mempunyai semangat tinggi untuk melengkapi data kependudukannya. Khusus untuk orang tua dan masyarakat penyandang difabel diberikan akses khusus berupa pendahuluan layanan dan penjemputan dan penyerahan dokumen langsung ke tempat kediaman orang tua dan penyandang difabel tersebut. (Wawancara dengan Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten

Probolinggo, pada tanggal 14 juli 2023, jam 10.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Shokib selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....semuanya kita anggap sama mbak, tidak ada perbedaan pelayanan satu sama lain. Semua dilayani dengan baik tanpa memandang status hal ini sesuai dengan maklumat pelayanan kecamatan Dringu pada poin 4 mbak, Bersikap adil, tidak diskriminatif dan berperilaku sopan santun dalam memberikan pelayanan publik. Jadi kita benar-benar menjalankan pelayanan dengan adil dan tidak diskriminatif. (Wawancara dengan Bapak Shokib, Staf Pemerorintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Semua masyarakat itu sama mbak, kalau saya lihat dari segi pelayanannya tidak membeda-bedakan ya semua dilayani dengan baik. (Wawancara dengan Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Saya melihat Program ini cukup adil tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memperoleh layanan semuanya sama. Tetap dilayani dari kalangan bawah maupun atas karena semua sama. (Wawancara dengan Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Menurut saya tidak ada bedanya, pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Dringu kepada masyarakat sama tidak ada bedanya semua dilayani. (Wawancara dengan Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Saya sebagai masyarakat yang pernah menggunakan Program JELITA ini mbak sama sekali tidak pernah melihat adanya pembeda dalam melayani. Semua bergantian dengan teratur. (Wawancara dengan Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Yang saya ketahui dalam pelayanan Program Jelita di Kecamatan Dringu ini tidak ada yang membedakan dalam melayani masyarakat. Sama rata dan mendapatkan pelayanan yang sama. (Wawancara dengan Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”



Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Untuk pelayanannya sama rata ya . Tidak membeda-bedakan Semua dilayani dengan baik tanpa melihat status masyarakat itu. (Wawancara dengan Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah berjalan dengan baik, dalam arti tidak membeda-bedakan kelompok-kelompok tertentu dalam masyarakat. Dalam memberikan pelayanan tidak ada perbedaan antar warga satu sama lain. Semua dilayani dengan baik tanpa memandang status. Hal ini sesuai dengan maklumat pelayanan kecamatan Dringu pada poin 4 yaitu bersikap adil, tidak diskriminatif dan berperilaku sopan santun dalam memberikan pelayanan public sehingga dalam menjalankan pelayanan adil dan tidak diskriminatif.

#### **e) Responsivitas**

Pada dasarnya, responsivitas berkaitan dengan bagaimana para pelaksana program menanggapi kebutuhan aktual dari masyarakat penerima pelayanan. Dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo para pelaksana program responsif dalam menanggapi segala hal yang berkenaan dengan pelayanan yang ada di Kecamatan Dringu. Hal ini sesuai dengan apa yang

disampaikan oleh Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, beliau mengatakan bahwa:

“.....Kalau dengan teman teman disini memang kita sudah dari awal sudah berkomitmen dengan program jelita ini akhirnya kita berjalan dengan baik , mulai dari camat sampai ke petugas yang ada di kecamatan terutama petugas yang ada di program jelita inikan di bagian pelayanan. Jadi kami berupaya secepat mungkin merenspon apa-apa yan dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan harapan akan terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanan yang ada dengan menggandeng stakeholder diharapkan bisa menjamin keberlanjutan program,diantaranya OPD dan Kades se kecamatan dringu. (Wawancara dengan Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, pada tanggal 11 Juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).

Senada dengan pendapat di atas, Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos., selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....Untuk Program jelita dari aparat tidak ada kesenjangan. Saling membantu dan berkomitmen dengan program jelita mulai dari camat sampai ke petugas pelayanan. Kami juga berupaya dengan cepat dalam merespon segal hal yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama dalam hal layanan publik. (Wawancara dengan Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo mengatakan bahwa:

“.....Dalam Menjalankan program ini semua saling bekerjasama karena semua dari awal sudah berkomitmen dengan program jelita ini akhirnya kita berjalan dengan baik dan kompak untuk melayani masyarakat, mulai dari saya sendiri sebagai Camat Dringu sampai ke petugas yang ada di kecamatan terutama petugas yang ada di program

jelita di bagian pelayanan. Dukungan berbagai pihak akan terlaksananya program jelita ini semakin besar dan bersinergi dalam program pengentasan kemiskinan yang ada di kabupaten. Kehadiran pelayanan publik tidak lagi sekedar menjembatani kehadiran program pemerintah tetapi juga mengakomodir kebutuhan masyarakat. (Wawancara dengan Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo, pada tanggal 14 juli 2023, jam 10.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Shokib selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....sejauh ini kami tanggap mbak dalam melihat kebutuhan masyarakat, jadi kalau memang ada yang membutuhkan pelayanan ekstra di malam hari ya masyarakat dapat mendapatkan pelayanan tersebut. Ya sejauh ini kami welcome sih mbak dalam menanggapi berbagai kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan (Wawancara dengan Bapak Shokib, Staf Pemerorintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Pendapat saya mengenai daya tanggap atau responsivitas aparat ini dalam menjalankan program ini yaitu sudah baik mbak, bahwasanya saling bekerja sama dan melayani masyarakat dengan senang hati. (Wawancara dengan Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....begini kan program JELITA ini sangat membantu masyarakat. Semua dari Camat Dringu sampai ke petugas yang ada di kecamatan terutama petugas yang ada di program jelita di bagian pelayanan itu saling bekerja sama dengan baik mbak dalam melayani masyarakat seperti saya. (Wawancara dengan Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Responsivitas aparat dalam menjalankan program ini yang saya lihat saling bekerjasam untuk mencapai tujuan yang diharapkan agar bisa dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat itu sendiri. (Wawancara dengan Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Saling berkomitmen agar terwujudnya suatu Program yang bagus dan karena tujuannya mempermudah masyarakat jadi semaksimal mungkin saling berkerja sama agar tercapainya pelayanan yang semakin cepat, mudah, dan aksesibilitas tinggi. (Wawancara dengan Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Menurut saya dalam menjalankan Program JELITA ini sudah baik Responsivitas dalam pelayanannya sangat tanggap Hal ini terbukti program jelita yang hadir di jam malam tetap berjalan dari awal april tahun 2018 sampai sekarang walaupun kepemimpinan organisasi berganti, inovasi tetap berjalan. (Wawancara dengan Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Nah menurut saya responsivitas aparat dalam menjalankan program ini mbak, semua saling bekerjasama. Seperti saya sebagai pengguna layanan Jelita ini ikut berpartisipasi dalam tercapainya Program Jelita makanya sampai sekarang masih tetap berjalan. (Wawancara dengan Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo para pelaksana program responsif dalam menanggapi segala hal yang berkenaan dengan pelayanan yang ada di Kecamatan Dringu. Semua pihak dalam hal ini saling membantu dan berkomitmen dengan program jelita mulai dari camat sampai ke petugas pelayanan. Selain itu bagian pelayanan Kecamatan Dringu juga berupaya dengan cepat dalam merespon segala hal yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama dalam hal layanan publik.

**f) Ketepatan**

Ketepatan dalam hal ini berkenaan dengan apakah tujuan tersebut tepat untuk suatu masyarakat, dalam arti apakah tujuan inovasi ini tepat untuk dilaksanakan dan berguna bagi masyarakat. Pada dasarnya, pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah tepat untuk diimplementasikan di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, beliau mengatakan bahwa:

“.....Sudah tepat karena program inovasi jelita ini memang tujuannya agar mempermudah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bekerja sebagai buruh pabrik, kepada pelajar yang tidak bisa melakukan manfaat pelayanan pada jam kantor, karena aktifitas di sekolah, dan sbagai sarana bagi masyarakat untuk menumbuhkan betapa pentingnya dokumen kependudukan, sebagai penunjang di berbagai aspek kehidupan (Wawancara dengan Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).

Senada dengan pendapat di atas, Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos., selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....Sudah tepat sekali dilaksanakan seiring dengan tuntutan masing masing instansi daerah karena pada dasarnya program inovasi jelita ini memang tujuannya agar mempermudah untuk memberikan Pelayanan kepada masyarakat. (Wawancara dengan Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo mengatakan bahwa:

“.....Sudah sangat tepat karena JELITA telah mampu menciptakan pemahaman kepada masyarakat bahwa kelengkapan data kependudukan sangatlah penting, kepedulian sekaligus memahami pentingnya data kependudukan merupakan strategi untuk meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan. Melalui program jelita, aparatur pemerintah mengajak semua unsur masyarakat sebagai penggerak peningkatan kualitas pendidikan, kesehatan maupun ekonomi masyarakat dengan melengkapi data kependudukannya. (Wawancara dengan Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo, pada tanggal 14 juli 2023, jam 10.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Shokib selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....Menurut saya sudah tepat mbak untuk dilakukan apalagi momen nya pas. Nah seperti yang kita tahu khan tiap daerah wajib punya inovasi jadi ini tepat sih untuk dilakukan. Apalagi khan kita memudahkan toh buat masyarakat dalam mendapatkan pelayanan di malam hari jadi sudah sangat tepat menurut saya. (Wawancara dengan Bapak Shokib, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Tepat sekali karena JELITA mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam hal kepengurusan surat-surat kependudukan atau yang lainnya. Pemerintah kabupaten probolinggo melalui kecamatan dringu ingin memberikan pelayanan terbaik pada masyarakat hingga muncul inovasi jelita atas dasar permintaan masyarakat yang tidak bisa hadir di jam pagi dalam pelayanan. (Wawancara dengan Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA,

pada tanggal 19 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Hmm Menurut saya sudah pas mbak apalagi ini inovasi terbaru dari Kecamatan Dringu. Program jelita mampu memberikan solusi bagi masyarakat dalam fasilitasi pelayanan yang hanya bisa dilakukan pada waktu malam hari. (Wawancara dengan Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Ketepatan Program JELITA ini sudah sangat tepat menurut saya. (Wawancara dengan Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Inovasi di masing-masing instansi daerah menurut saya Program JELITA ini sudah sangat tepat. (Wawancara dengan Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”



Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Iya betul tepat sekali , karena begini Program JELITA ini juga mempunyai banyak manfaat dan tujuannya pun balik lagi untuk mempermudah masyarakat. Jadi menurut saya sudah pas pada zaman sekarang ini mbak. Agar tetap bejalan dengan baik komitmen antara pegawai kecamatan dan memegang peranan penting dalam kelancaran program jelita. (Wawancara dengan Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Begini ya mbak, Program JELITA ini sangat tepat karena saya merasakan banyak manfaatnya. Diharapkan Program JELITA bisa terus membantu masyarakat yang tidak bisa melakukan pekayanan di pagi hari bisa pada malam hari. (Wawancara dengan Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah tepat untuk diimplementasikan di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Setiap daerah wajib memiliki 1 inovasi dan JELITA ini merupakan salah satu inovasi di Kecamatan Dringu yang sangat tepat untuk dijalankan karena

melalui program ini, masyarakat yang bekerja dapat menerima kemudahan dalam mendapatkan pelayanan di malam hari.

## **2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo**

### **a. Faktor pendukung dalam Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo**

Pada dasarnya, pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah berjalan dengan efektif dengan tujuan yang diharapkan. Dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo Menurut Edwards III terdapat faktor pendukung sebagai berikut :

#### **1. Komunikasi**

Untuk tercapainya keberhasilan suatu program, maka dibutuhkan komunikasi yang baik dan jelas menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan. Hal ini didukung oleh gencarnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, beliau mengatakan bahwa:

“..... ya menurut saya komunikasi yang baik ini penting ya untuk keberhasilan suatu program. Dari pelaksana program ini sampai pegawai yang bersangkutan dalam Program JELITA sangat dibutuhkan agar program terlaksana dengan baik. Kita mengadakan sosialisasi dan memberitahukan ke Desa. Ke desa desa kita juga memberitahukan kita membuka layanan di malam hari, lalu dari pihak desa menginformasikan kepada warganya mengenai program jelita ini. (Wawancara dengan Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).

Senada dengan pendapat di atas, Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos., selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....Untuk faktor pendukungnya yaitu dengan melakukan komunikasi sosial. Komunikasi sosial ini mbak bentuk komunikasi yang lebih intensif, kayak komunikasi terjadi secara langsung antara pelaksana program ini sampai pegawai yang bersangkutan dalam Program JELITA, Kami juga melakukan sosialisasi sehingga situasi komunikasi berlangsung dua arah dan lebih diharapkan kepada pencapaian suatu Program. (Wawancara dengan Basri Adi Santoso, S.Sos, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA, pada tanggal 11 Juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo mengatakan bahwa:

“.....Begini mbak untuk faktor pendukungnya sendiri yaitu dilakukan melalui komunikasi antara pelaksana program ini sampai pegawai yang bersangkutan dalam Program JELITA ini sudah dilakukan dengan baik. Mereka bekerjasama dengan baik ada tercapainya program. Selain itu juga dari sosialisasi yang kami adakan mbak. Kita intens mengadakan sosialisasi biar apa? Ya biar semua tau program kita sehingga mereka juga mendukung program yang kita jalankan (Wawancara dengan Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo, pada tanggal 14 juli 2023, jam 10.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Shokib selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....kalau faktor pendukungnya lebih pada intensitas sosialisai yang kita lakukan. Komunikasi yang baik memperlancar berjalannya program. (Wawancara dengan Bapak Shokib, Staf Pemerorintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Kalau ditanya untuk faktor pendukungnya sendiri menurut saya ya dukungan dari semua pihak ya mbak, dari pelaksana programnya dan masyarakat. Seperti mengadakan sosialisasi dan memberitahukan ke Desa. Ke desa desa memberitahukan ada layanan yang buka di malam hari. (Wawancara dengan Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....ya faktor pendukung dari Kecamatan Dringu sendiri yaitu bergaul dan berkomunikasi sosial dengan baik bersama masyarakat seperti yang saya lihat yaitu mereka mengadakan sosialisasi , sehingga mereka tau program JELITA. (Wawancara dengan Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Mengadakan sosialisasi untuk faktor pendukungnya mbak , karena benar dengan sosialisasi masyarakat yang tidak tau Program JELITA menjadi tau. (Wawancara dengan Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Faktor pendukungnya dengan mengadakan sosialisasi sehingga ada interaksi dengan masyarakat bisa berkomunikasi secara langsung. (Wawancara dengan Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Berkomunikasi langsung dengan masyarakat dengan melakukan sosialisasi di desa ke desa mbak. (Wawancara dengan Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....nah untuk faktor pendukungnya sendiri ini dari pihak kecamatan yang melayani program JELITA mereka dengan baik berkerja sama berkomunikasi dengan masyarakat melalui sosialisai. (Wawancara dengan Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah gencarnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Dringu, komitmen petugas pelayanan, antusiasme masyarakat, kemampuan pegawai dan infrastuktur yang memadai.

## **2. Sumber daya**

Sumber daya, meliputi empat komponen yaitu staf yang cukup (jumlah dan mutu), informasi yang dibutuhkan guna pengambilan keputusan, kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas atau tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan. Demi tercapainya pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo maka dibutuhkan sumber daya manusia yang dapat menunjang kegiatan pelaksanaan program tersebut, yakni ketersediaan sumber daya manusia, dukungan, serta efek dari adanya program. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, beliau mengatakan bahwa:

“.....Sumber daya manusia sebagai pendukung dalam pelaksanaan program JELITA ini dari para pegawai atau staf-staf yang ada di kantor Kecamatan Dringu kita sudah dari awal sudah berkomitmen dengan program jelita ini akhirnya kita berjalan dengan baik. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat juga baik. (Wawancara dengan Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).

Senada dengan pendapat di atas, Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos., selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....Untuk Sumber daya dari Program jelita dari aparat tidak ada kesenjangan. Saling mambantu , berkomitmen dengan program jelita mulai dari camat sampai ke petugas yang ada di kecamatan terutama petugas yang ada di program jelita ini. Dalam melaksanakan tugas atau tanggungjawabnya sudah baik dalam membantu pelayanan. (Wawancara dengan Basri Adi Santoso, S.Sos, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo mengatakan bahwa:

“.....Jika ditanya terkait sumber daya manusia yang melaksanakan program Jelita ini , menurut saya sumber daya manusia yang ada cukup baik dan memadai. Serta cukup membantu masyarakat yang dalam mengurus pelayanan di malam hari. (Wawancara dengan Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo, pada tanggal 14 Juli 2023, jam 10.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Shokib selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....kalau faktor pendukungnya, sumber dayanya sendiri sangat baik dari semua pihak yang menjalankan program Jelita dan sangat mendukung warga untuk membantu mempermudah pelayanan. (Wawancara dengan Bapak Shokib, Staf Pemerorintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA, pada tanggal 11 Juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Kalau ditanya untuk faktor pendukung dari sumber dayanya sendiri menurut saya ya dukungan dari semua pihak ya mbak, dari pelaksana programnya dan masyarakat. Fasilitas dari programnya ini juga sangat memadai. (Wawancara dengan Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 Juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Menurut saya sumber daya manusia atau pegawainya sudah baik, karena saat melakukan pelayanan mereka sangat tanggap dan membantu masyarakat dalam hal pelayanan. (Wawancara dengan Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Kalau dilihat sumber daya dari pelaksanaan Program Jelita ini sendiri baik karena yang saya lihat mereka saling bekerjasama agar



terwujudnya Program Jelita ini. (Wawancara dengan Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Faktor pendukungnya yaitu dari sumber daya manusia sebagai pendukung dalam pelaksanaan program Jelita ini dari para pegawai atau staf-staf yang ada di kantor (Wawancara dengan Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Saling bekerjasama dalam pelaksanaannya , yang saya lihat saling membantu dan bekerjasama agar hasilnya baik. (Wawancara dengan Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....nah untuk faktor pedukungnya sendiri ini dari pihak kecamatan yang melayani program JELITA mereka dengan baik berkerja sama dari staff dan masyarakat. (Wawancara dengan Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah dengan adanya sosialisasi maka daya jangkau masyarakat yang mengetahui program ini akan semakin banyak dan diharapkan mereka dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan program ini. Saling mambantu, komitmen petugas pelayanan, antusiasme masyarakat, kemampuan pegawai dan infrastuktur yang memadai dengan program jelita mulai dari camat sampai ke petugas yang ada di kecamatan terutama petugas yang ada di program Jelita.

**b. Faktor penghambat dalam Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo**

Pada dasarnya, pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah berjalan dengan baik, meskipun ada kendala dalam pelaksanaan program tersebut. Kendala tersebut berasal dari internet atau jaringan dan sistem LAPAK yang eror. Dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo Menurut Edwards III terdapat faktor pendukung sebagai berikut :

**1. Faktor internal**

Faktor internal adalah hambatan yang terjadi didalam sebuah organisasi. dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan

sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, beliau mengatakan bahwa:

“.....Kalau selama covid tidak ada hambatannya mungkin kalau rame harus menjaga jarak. Untuk pelayanannya jelita juga sama aja tidak ada pengurangan dan pengatian untuk melayani. Dalam proses pelayanan jaringan yang menjadi penghambat karena kita tidak bisa menentukan ya karena pelayanannya terhubung dengan internet jadi jika eror dan gangguan maka tidak bisa melayani, walaupun padam kita masih bisa menggunakan genset. (Wawancara dengan Ibu Rini Ariyati, S.TP, Kasi Pemerintahan dan sekaligus sebagai Ketua Pelaksana Teknis Pelayanan Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).

Senada dengan pendapat di atas, Bapak Basri Adi Santoso, S.Sos., selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....Kalau padam ada gangguan itu saja penghambanya, kadang kadang kalau dari Siaknya terganggu sudah tidak bisa. Kalau selama covid tidak ada hambatannya mungkin kalau rame harus menjaga jarak. (Wawancara dengan Basri Adi Santoso, S.Sos, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas Operator Komputer pada Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo mengatakan bahwa:

“.....Hambatan mengenai sarana dan prasarana yang kita sediakan. Bahwa dari terdapat masalah saat kita melakukan pelayanan, yaitu dalam proses pelayanan kita membutuhkan wifi, dimana terkadang wifi yang kita pakai mengalami gangguan seperti jaringan tidak stabil sehingga membuat proses pelayanan menjadi sedikit agak lama. (Wawancara dengan Ibu Ulfiningtyas selaku Camat Dringu Kabupaten Probolinggo, pada tanggal 14 juli 2023, jam 10.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Shokib selaku Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA mengatakan bahwa:

“.....kalau hambatan yang signifikan saya kira gak ada mbak. Gangguanya ya cuman dari sistem siaknya yang eror atau dari jaringannya yang lagi gak stabil. Itu aja sih mbak kendalanya karena memangjalannya program ini ya sudah baik. (Wawancara dengan Bapak Shokib, Staf Pemerintahan sekaligus menjabat sebagai Petugas loket atau penerima berkas pada Program JELITA, pada tanggal 11 juli 2023, jam 09.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Kalau ditanya untuk faktor penghambatnya ya menurut saya dari kestabilan jaringan internetnya mbak, karena jika gangguan kami sulit menerima pelayanan. (Wawancara dengan Bapak Sulaiman selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Hambatan yang kami alami yaitu segi wifi, terkadang mengalami gangguan. Wawancara dengan Ibu Suyak selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Program Jelita ini membantu masyarakat dalam memperoleh layanan di malam hari namun kelemahan pada pelaksanaan program ini yaitu saat proses pelayanan, dimana gangguan pada sinyal yang terjadi mengakibatkan prosesnya sedikit agak lama dan harus menunggu. (Wawancara dengan Adek Rizky selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 19 Juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Begini mbak untuk faktor penghambatnya sendiri menurut saya yaitu ada di wifi, jika wifinya ada gangguan maka kami juga sulit memperoleh layanan. Lalu kalau sistem eror pada aplikasi SIAK. (Wawancara dengan Ibu Eni selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 Juli 2023, jam 13.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Untuk faktor pengahmbatnya sendiri ya dari wifinya mbak dan erornya aplikasi SIAK. (Wawancara dengan Bapak Buraih selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 juli 2023, jam 14.00 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Menanggapi pertanyaan yang sama kemudian Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA mengatakan bahwa:

“.....Selama saya menggunakan Program Jelita ini hambatan yang saya peroleh yaitu berada di wifi dan sinyal yang sangat buruk. (Wawancara dengan Ibu Ninik selaku Masyarakat Kecamatan Dringu sekaligus pengguna layanan JELITA, pada tanggal 26 Juli 2023, jam 14.30 di Kantor Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo).”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah kestabilan jaringan internet serta sistem eror pada aplikasi SIAK.

### **C. Analisis Dan Interpretasi Data**

#### **1. Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo**

Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah membawa perubahan dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan. Perubahan tersebut terlihat dari fenomena pemerintahan yang minta dilayani menjadi melayani. Dengan demikian, diharapkan dapat memperbaiki kinerja pemerintah khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah BAB XXI Inovasi Daerah Pasal 386 pasal (1) mengatakan bahwa dalam rangka

peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi.

Munculnya inovasi pelayanan publik merupakan salah satu gerakan untuk mereformasi birokrasi dalam ranah pemerintahan Indonesia yang terkesan masih berbelit-belit dalam memberikan pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik juga muncul sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Kecamatan Dringu merupakan salah satu daerah yang membuat sebuah terobosan terkait dengan pelayanan publik melalui program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi). Program ini dilaksanakan setiap hari Rabu, jam pelayanan dimulai pukul 07.30 – 20.00 WIB. Dengan demikian warga atau pemohon yang terkendala dengan jam pelayanan normal tidak perlu bingung mengajukan ijin pada waktu kerja untuk mengurus keperluan administrasi di Kecamatan.

Tahapan evaluasi kebijakan menjadi begitu *urgent* karena berhasil tidaknya suatu kebijakan diterapkan ketika kebijakan tersebut membawa dampak yang luar biasa bagi publik/masyarakat. Olehnya tahapan evaluasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat krusial untuk menilai apakah kebijakan itu berhasil diterapkan atau tidak, atau dengan kata lain apakah kebijakan itu telah berhasil mencapai tujuannya atau tidak. Pada dasarnya, istilah evaluasi (*evaluation*) menunjuk pada suatu proses untuk menentukan nilai dari suatu kegiatan tertentu. Evaluasi berarti penentuan sampai seberapa jauh sesuatu berharga, bermutu, atau bernilai. Sebagai sebuah siklus, maka evaluasi kebijakan merupakan satu mata rantai yang tidak bisa dipisahkan

satu sama lain. Itu sebabnya jika ada kebijakan yang kemudian dievaluasi, maka hal itu adalah hal yang biasa dan tentu menjadi bagian dari upaya untuk memperbaiki atau menyempurnakan kebijakan tersebut sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Dalam Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Jelita menggunakan enam kriteria evaluasi kebijakan Dunn (dalam Areeza, 2016), enam kriteria tersebut yaitu:

**a) Efektivitas**

Efektivitas (*effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas, yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya (Dunn dalam Areeza, 2016). Jika dikaitkan dengan teori tersebut mengenai indikator efektivitas sudah berjalan dengan efektif sesuai dengan tujuan yang diharapkan dapat dilihat dari pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo berjalan efektif dari tahun 2018 hingga sekarang. Masyarakat sangat merasa terbantu dengan adanya program Jelita ini dalam mempermudah pelayanan di malam hari. Banyak orang ingin melakukan layanan Jelita karena sangat membantu masyarakat untuk mempermudah dalam memberikan layanan, membantu masyarakat mulai dari anak sekolah, para pekerja, penyandang difabel, pemuda maupun orangtua, baik dari kalangan bawah maupun atas dilayani dengan baik. Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh penulis bersama dengan informan, adanya kenaikan



jumlah pengunjung atau masyarakat yang ingin datang ke Kecamatan Dringu, di tahun 2021 ada 236 pengunjung, ditahun 2022 ada 305 pengunjung. Dengan demikian semua elemen masyarakat dapat meningkatkan kualitas hidupnya dan kesejahteraannya melalui kepengurusan kependudukan yang lebih mudah,cepat,tanpa di pungut biaya di program jelita yang ada di kecamatan dringu ini.

#### **b) Efisiensi**

Efisiensi (*efficiency*) berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk atau layanan. Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien (Dunn dalam Areeza, 2016). Jika dikaitkan dengan teori tersebut mengenai indikator efesiensi sudah berjalan dengan efisien, Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh penulis bersama dengan informan dengan adanya program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) ini tidak membebani anggaran dari Kecamatan Dringu itu sendiri karena program Jelita ini tidak membutuhkan anggaran jadi, tidak ada anggaran yang dikeluarkan. Kecamatan Dringu sendiri ini sudah di lauching oleh Bupati karena tepat sekali untuk sarasannya. Jelita berupaya memberikan yang terbaik untuk masyarakat, dan mendorong masyarakat untuk percepatan pengentasan kemiskinan dengan

melengkapi data-data kependudukannya. Kesederhanaan, kejelasan, prosedur, kepastian waktu, kemudahan akses, kedisiplinan, kelengkapan sarana prasarana menjadi modal utama dalam pelayanan program jelita ini. Pada dasarnya tujuan dari program jelita untuk mempermudah pelayanan masyarakat yang tidak bisa melakukan pelayanan di pagi hari bisa di malam hari jadi sangat efisien.

### **c) Kecukupan**

Kecukupan (*adequacy*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan (Dunn dalam Areeza, 2016). Jika dikaitkan dengan teori tersebut mengenai indikator kecukupan sudah cukup dan berjalan sesuai dengan hasil yang diharapkan. Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh penulis bersama dengan informan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) sudah diterapkan ini sangat membantu masyarakat dalam melengkapi dokumen kependudukan terutama yang tidak bisa mengurus dokumen kependudukan seperti KTP dan KK di pagi hari, seperti anak sekolah, kepada pelajar yang tidak bisa melakukan manfaat pelayanan pada jam kantor kantor karena aktifitas disekolah dan pekerja pabrik pagi tidak bisa untuk rekaman jadi bisa diahliihkan waktu program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) pada hari rabu dari jam 18.00 hingga jam 20.00 wib. sehingga masyarakat mempunyai kesadaran tinggi

bahwa dokumen kependudukan mempunyai arti penting dalam berbagai aspek, baik itu untuk kelengkapan data sekolah maupun dalam mencari pekerjaan.

#### **d) Perataan**

Kriteria kesamaan (equity) erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan ini adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, moneter) atau usaha (misalnya, biaya moneter) secara adil didistribusikan (Dunn dalam Areeza, 2016). Jika dikaitkan dengan teori tersebut mengenai indikator perataan, sudah rata dan adil dalam pelaksanaan programnya. Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh penulis bersama dengan informan, pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dilaksanakan, tidak membeda-bedakan warga untuk memperoleh pelayanan semua bisa mendapatkan pelayanan yang sama, baik dari pekerja buruh pabrik sampai PNS dan warga lainnya yang tidak bisa pagi bisa malam waktu program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi). Selama berjalannya program jelita ini banyak lapisan masyarakat yang datang ke kecamatan dringu baik itu anak sekolah, masyarakat yang sudah bekerja maupun masyarakat yang memiliki keterbatasan fisik namun mempunyai semangat tinggi untuk melengkapi data kependudukannya semua rata akan dilayani dengan baik, tidak membeda-bedakan kelompok tertentu dalam memberikan pelayanan

tidak ada perbedaan antar warga satu sama lain. Semua dilayani dengan baik tanpa memandang status. Hal ini sesuai dengan maklumat pelayanan kecamatan Dringu pada poin 4 yaitu bersikap adil, tidak diskriminatif dan berperilaku sopan santun dalam memberikan pelayanan public sehingga dalam menjalankan pelayanan adil dan tidak diskriminatif.

#### **e) Responsivitas**

Responsivitas (*responsiveness*) berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok masyarakat tertentu. Kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya (efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan) masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya suatu kebijakan (Dunn dalam Areeza, 2016). Jika dikaitkan dengan teori tersebut mengenai indikator Responsivitas sudah berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh penulis bersama dengan informan, Responsivitas aparat dalam menjalankan program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) tidak ada kesenjangan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat satu dengan yang lainnya. Hal ini dikarenakan komitmen yang tinggi yang dimiliki oleh para pegawai atau petugas pelayanan pada program Jelita ini. Adapun Komitmen Bersama pimpinan dan staf Kecamatan Dringu yaitu : Siap memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai moto pelayanan “ melayani setulus hati “, Siap memberikan SAPA , SALAM DAN SENYUM kepada semua orang, Siap

memberikan pelayanan bermutu (kecepatan, kepastian dan keramahan), Siap memberikan informasi yang jelas dan memberikan solusi bila terjadi complain dari masyarakat. Mereka sudah berkomitmen untuk melaksanakan program ini sehingga dapat berjalan dengan baik. Mulai dari Camat hingga petugas di Kecamatan terutama petugas Jelita ini saling bekerja sama dalam menjalankan tugasnya dengan baik. Para pelaksana program responsif dalam menanggapi segala hal yang berkenaan dengan pelayanan yang ada di Kecamatan Dringu. Selain itu bagian pelayanan Kecamatan Dringu juga berupaya dengan cepat dalam merespon segala hal yang dibutuhkan oleh masyarakat terutama dalam hal layanan publik, seperti pengurusan KK , KTP dan sebagainya.

#### **f) Ketepatan**

Kriteria ketepatan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama. Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Sementara semua kriteria lainnya tidak mempersoalkan tujuan, tidak mempertanyakan nilai efisiensi dan perataan, namun kriteria ketepatan mempertanyakan apakah tujuan tersebut tepat untuk suatu masyarakat (Dunn dalam Areeza, 2016). Jika dikaitkan dengan teori tersebut mengenai indikator ketepatan sudah tepat untuk masyarakat. Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil wawancara

yang telah dipaparkan oleh penulis bersama dengan informan, Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) sudah tepat diimplementasikan di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo seiring dengan tuntutan adanya inovasi di masing-masing instansi daerah karena program ini memiliki manfaat dalam membantu masyarakat mulai dari anak sekolah, para pekerja, penyandang difabel, pemuda maupun orang tua dalam melengkapi dokumen kependudukan di luar jam kerja kantor Kecamatan Dringu. Setiap daerah wajib memiliki 1 inovasi dan Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) ini merupakan salah satu inovasi di Kecamatan Dringu yang sangat tepat untuk dijalankan karena melalui program ini, masyarakat yang bekerja dapat menerima kemudahan dalam mendapatkan pelayanan di malam hari.

## **2. Faktor pendukung dan penghambat dalam Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo**

Pada dasarnya, pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo sudah berjalan dengan efektif dengan tujuan yang diharapkan. Hal ini tidak terlepas dari beberapa faktor pendukung dan penghambat dalam mengimplementasikan suatu programnya. Adapun yang menjadi faktor pendukung dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut.

### **a. Komunikasi**

Komunikasi merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi keberhasilan suatu pelaksanaan kebijakan (Edward III dalam Tilaar & Nugoroho, 2008). Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari pelaksanaan. Pelaksanaan yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan dikerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan dikerjakan dapat berjalan apabila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan dan peraturan pelaksanaan harus dikomunikasikan kepada bagian personalia yang tepat. Dengan kata lain, tujuan, sasaran, dan berbagai informasi yang berkaitan dengan kebijakan harus ditransmisikan dengan baik dan benar untuk menjamin keberhasilan suatu kebijakan. Jika dikaitkan dengan teori tersebut mengenai indikator komunikasi sudah baik, komunikasi kepada masyarakat berjalan dengan baik. Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh penulis bersama dengan informan, Komunikasi dilakukan dengan gencarnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Dringu merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan dalam implementasi Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) ini. Dari pihak Kecamatan Dringu seringkali mengadakan sosialisasi dan menginformasikan dari desa ke desa jika membuka pelayanan malam hari yaitu pada hari rabu dari jam 18.00 hingga jam 20.00 wib. Intensitas sosialisasi yang dilakukan ini dalam rangka agar seluruh warga di Kecamatan Dringu mengetahui program ini sehingga mereka juga

mendukung program yang dijalankan. Dengan adanya sosialisasi maka daya jangkau masyarakat yang mengetahui program ini akan semakin banyak dan diharapkan mereka dapat mendukung keberhasilan pelaksanaan program ini. Saling mambantu, komitmen petugas pelayanan, antusiasme masyarakat, kemampuan pegawai dan infrastuktur yang memadai dengan program jelita mulai dari camat sampai ke petugas yang ada di kecamatan terutama petugas yang ada di program Jelita.

#### **b. Sumber daya**

Sumber daya, meliputi empat komponen yaitu staf yang cukup (jumlah dan mutu), informasi yang dibutuhkan guna pengambilan keputusan, kewenangan yang cukup guna melaksanakan tugas atau tanggung jawab dan fasilitas yang dibutuhkan dalam pelaksanaan (Edward III dalam Tilaar & Nugoroho, 2008). Demi tercapainya pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo maka dibutuhkan sumber daya manusia yang dapat menunjang kegiatan pelaksanaan program tersebut, yakni ketersediaan sumber daya manusia, dukungan, serta efek dari adanya program. Jika dikaitkan dengan teori tersebut mengenai indikator sumberdaya, sudah sesuai karena sumberdaya yang ada di program Jelita ini berkualitas. Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh penulis bersama dengan informan, sumber daya manusia sebagai dukungan dalam pelaksanaan Program Jelita ini dari staff yang ada di kantor Kecamatan Dringu dan pegawai dengan jumlah yang banyak dan mutu yang bagus dalam



menjalankan Program Jelita. Dari awal sudah berkomitmen dengan program jelita ini akhirnya kita berjalan dengan baik mulai dari camat sampai ke petugas yang ada di kecamatan terutama petugas yang ada di program Jelita. Informasi yang disampaikan kepada masyarakat juga baik seperti mengadakan sosialisasi bertatap muka dengan masyarakat dan mengunggah informasi di website kantor Kecamatan Dringu , Fasilitas penunjang pelayanan program sarana dan prasarana ini juga sangat memadai ada seperti infrastruktur yang terdiri dari computer, scan, jaringan internet, operator, ruang pelayanan. Teknologi terdiri dari aplikasi LAPAK (Layanan Cepat Administrasi Kecamatan).

Sedangkan yang menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo adalah sebagai berikut.

#### **a. Faktor internal**

Faktor internal adalah hambatan yang terjadi didalam sebuah organisasi. dapat dilihat dari ketersediaan dan kualitas input yang digunakan seperti sarana dan prasarana atau fasilitas yang dimiliki (Edward III dalam Tilaar & Nugoroho, 2008). Jika dikaitkan dengan teori tersebut mengenai faktor internal prasarana dan fasilitas yang dimiliki sangat baik dan sesuai. Hal ini bisa dilihat berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan oleh penulis bersama dengan informan, , sarana dan prasarana seperti infrastruktur

yang terdiri dari computer, scan, jaringan internet, operator, ruang pelayanan. Teknologi terdiri dari aplikasi LAPAK (Layanan Cepat Administrasi Kecamatan). Kestabilan jaringan internet menjadi faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Dalam pemberian pelayanan terhubung dengan internet sehingga jika terjadi eror dan gangguan maka pelayanan tidak bisa dilakukan. Oleh karena itu, jaringan internet yang bagus dan stabil sangat mendukung dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo ini. Kestabilan aplikasi SIAK untuk membantu berbagai pekerjaan mengenai pendaftaran kependudukan yang sesuai dengan berbagai standar yang diperlukan maka pemerintah merumuskan sebuah kebijakan baru yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). SIAK merupakan suatu sistem informasi berbasis web yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi dibidang kependudukan sehingga tercapai tertib administrasi dan juga membantu bagi petugas di jajaran Pemerintah Daerah khususnya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil didalam menyelenggarakan layanan kependudukan dan Pencatatan Sipil. SIAK bisa menjadi solusi dari masalah kependudukan yang ada. Dengan adanya pengelolaan data secara online maka kelemahan-kelemahan pengolahan data secara konvensional dapat ditekan. Aplikasi SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) merupakan salah satu

faktor penghambat dalam pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. SIAK ini yang membantu para petugas dalam mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat sehingga sangat mendukung kinerja mereka dalam memberikan pelayanan.