

Inovasi Program ‘SI PATAS’ Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik Berbasis New Public Management Di Desa Sengguruh Kabupaten Malang

Risnu Dwi S.N¹, Sri Handayani²

^{1,2}Government Studies Department, Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Indonesia

¹risnudwi@gmail.com, ²shipuniramalang@gmail.com

Abstract

Public services are an important element in maintaining public welfare and strengthening the relationship between the government and citizens. Public demand for improved service quality continues to increase in line with technological developments. The government is required to provide superior, fast, and efficient services. The Sengguruh Village Government responded to this demand by launching the Si Patas (Application and Letter Service System) digital service program in 2023. This program aims to facilitate public access to administrative services such as certificates and other documents in accordance with applicable regulations, as well as to improve the efficiency of village services. This innovation won the Anugerah Patriot Jawi Wetan (APJW) award in 2023. This study aims to describe the implementation of the Si Patas program in improving the effectiveness of public services, using the New Public Management (NPM) approach by Hood (1991). The methods used include in-depth interviews, observation, and documentation, as well as data analysis through reduction, presentation, and conclusion drawing. The results show that Si Patas accelerates service processes, reduces bureaucracy, increases transparency, and improves time and cost efficiency. However, challenges remain, particularly regarding limited access to and understanding of technology among the elderly population. Although the program has made positive contributions, its sustainability requires more comprehensive technological support, regulatory frameworks, and capacity development through socialization and direct training.

Keywords: Innovation; Si Patas; Public Service; NPM.

Abstrak

Layanan publik merupakan unsur penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dan warga. Permintaan masyarakat akan peningkatan kualitas layanan terus meningkat seiring dengan perkembangan teknologi. Pemerintah diharuskan untuk menyediakan layanan yang unggul, cepat, dan efisien. Pemerintah Desa Sengguruh merespons permintaan ini dengan meluncurkan program layanan digital Si Patas (Sistem Layanan Aplikasi dan Surat) pada tahun 2023. Program ini bertujuan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan administratif seperti sertifikat dan dokumen lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta meningkatkan efisiensi layanan desa. Inovasi ini meraih penghargaan Anugerah Patriot Jawi Wetan (APJW) pada tahun 2023. Studi ini bertujuan untuk menggambarkan implementasi program Si Patas dalam meningkatkan efektifitas layanan publik, menggunakan pendekatan *New Public Management* (NPM) oleh Hood (1991). Metode yang digunakan meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, serta analisis data melalui reduksi, presentasi, dan penarikan kesimpulan. Hasil menunjukkan bahwa Si Patas mempercepat proses layanan, mengurangi birokrasi, meningkatkan transparansi, dan meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Namun, tantangan tetap ada, terutama terkait akses dan pemahaman teknologi yang terbatas di kalangan populasi lanjut usia. Meskipun program ini memberikan kontribusi positif, keberlanjutannya memerlukan dukungan teknologi yang lebih komprehensif, kerangka regulasi, dan pengembangan kapasitas melalui sosialisasi dan pelatihan langsung.

Kata kunci: Inovasi; Si Patas; Pelayanan Publik; NPM.

Pendahuluan

Pelayanan Publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara yang dimana negara tidak dapat terlepas terhadap publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ismayanti, 2015). Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan maupun serangkaian kegiatan guna memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan regulasi perundangan yang berlaku. Adapun tujuan dari pelayanan publik salah satu diantaranya guna memberikan kepuasan terhadap masyarakat selaku pemanfaat dari layanan tersebut.

Dalam konteks modern yang terus berkembang, pelayanan publik yang berkualitas menjadi kunci utama dalam membangun kepercayaan (*trust*) dan kepuasan masyarakat terhadap lembaga pemerintahan. Dalam hal ini kualitas pelayanan publik tidak hanya mencakup tentang aspek efisiensi dan efektivitas dalam proses administrasi, tetapi juga melibatkan responsivitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat.

Inovasi diperlukan guna mengatasi tantangan saat ini agar dapat memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Inovasi tidak hanya mencakup perubahan visual, tetapi juga teknik

maupun sistem baru untuk membuat kebijakan dan program yang lebih tepat, inklusif, dan berfokus pada kebutuhan masyarakat. Nurmadi dalam penelitian menyebutkan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah memiliki orientasi mewujudkan kepentingan dan kesejahteraan masyarakat serta peningkatan kualitas terhadap pelayanan (Amaliyyah, 2021). Sadhana. K (2011) dalam melakukan dan mengadopsi inovasi, menekankan betapa pentingnya melakukan evaluasi terus-menerus terhadap inovasi untuk memastikan bahwa inovasi yang diterapkan memberikan manfaat yang diharapkan serta dapat menyesuaikan diri dengan perkembangan dan perubahan lingkungan sosial, ekonomi, dan politik yang terus berubah (dinamis). Selain itu, efektifitas peningkatan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi adalah hal yang penting dalam mencapai tujuan yakni memberikan pelayanan yang baik.

Berkaitan dengan hal ini, juga selaras dengan teori *New Public Management* atau biasa disingkat dengan NPM dalam menjalankan pelayanan publik yang baik melalui inovasi yang tepat. Dimana NPM merupakan sebuah pendekatan yang muncul sebagai respon terhadap kelemahan model administrasi publik tradisional yang dianggap terlalu birokratis, lambat dan bertele-tele, yang menawarkan berbagai kunci guna penyediaan pelayanan publik yang baik (Hood, 1991).

Dalam hal ini, menjadikan pemantik Desa Sengguruh melakukan inovasi pelayanan publik guna mengatasi masalah pelayanan yang selama ini terjadi. Dengan menerapkan teknologi dalam praktiknya. Inovasi ini diberi nama "Sistem Pelayanan Aplikasi dan Surat" yang disebut "Si Patas". Dimana, inovasi ini juga telah mendapatkan penghargaan ditingkat Provinsi Jawa Timur yakni Anugerah Patriot Jawi Wetan. Pemerintah Desa Sengguruh mengembangkan inovasi ini guna mengatasi dan menjawab tantangan ini dengan tujuan sebagai langkah strategis untuk menyederhanakan proses, meminimalisir birokrasi, dan memberikan akses yang lebih mudah kepada masyarakat dalam memperoleh layanan publik. Di tengah dinamika masyarakat yang kian kompleks serta tuntutan masyarakat akan pemenuhan pelayanan publik yang lebih baik dan aksesibilitas.

Sistem pelayanan Si Patas ini merupakan sistem pelayanan yang memanfaatkan aplikasi-aplikasi sederhana semacam *Google Drive* dan *Google Form*. Dimana pengaksesannya cukup mudah dengan cara masyarakat yang ingin memperoleh layanan administrasi cukup memindai *QR Code* yang terpasang di balai desa maupun di balai-balai RW seluruh desa yang ada di Desa Sengguruh. Adapun jenis pelayanan yang dilayani diantaranya Surat Keterangan atau disingkat SK seperti SK Domisli, SK Kematian, SK Usaha, SK Tidak Mampu, dan lain sebagainya.

Berdasarkan pemaparan diatas, peneliti memiliki fokus penelitian yang akan dibahas yakni tentang bagaimana inovasi Program Si Patas ini dapat meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang? Serta, Bagaimana implikasi program Si Patas dalam meningkatkan efektifitas pelayanan berdasarkan NPM terhadap masyarakat di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang?. Dengan Tujuan penelitian guna mengkaji, mendeskripsikan dan menjelaskan tentang inovasi Program Si Patas sehingga dapat meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat, serta mendeskripsikan dan menjelaskan implikasi program Si Patas dalam meningkatkan efektifitas pelayanan berdasarkan indikator prinsip NPM yang dirasakan masyarakat di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang. Guna menganalisis, peneliti menggunakan berbagai tinjauan literatur diantaranya :

Inovasi

Dalam penelitian Soraya & Astuti, (2019 : 4-5) yang dilakukan sebelumnya Menurut Rogers (dalam Rina, 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik, ataupun objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Muluk, inovasi berarti suatu upaya untuk mengubah sesuatu, sehingga menjadi sesuatu yang baru. Inovasi dalam lingkup Pelayanan Publik di dalam penelitian ini secara garis besar

merupakan sebuah inisiatif terobosan pelayanan publik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak.

Mulgan & Albury dalam (Muluk, 2008: 44-45) inovasi pelayanan publik dapat dikatakan berhasil jika merupakan hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk pelayanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem.

Adapun tipologi inovasi sektor publik yang dipaparkan dan dibahas oleh Khairul Muluk (2008) menekankan pada 4 jenis inovasi yang relevan dalam upaya peningkatan kualitas dan efektivitas pelayanan publik, diantaranya :

1. Inovasi Proses Layanan : Fokusnya pada penyederhanaan perbaikan prosedur atau mekanisme kerja dalam sektor publik. Bertujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, seperti otomatisasi layanan administratif atau penerapan teknologi informasi.
2. Inovasi Produk dan Layanan : Berfokus pada pengembangan layanan/produk baru yang disediakan sektor publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang.
3. Inovasi Kebijakan : Meliputi perubahan regulasi atau kebijakan yang bertujuan menciptakan lingkungan yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

4. Inovasi Sistem : Mengacu pada perubahan dalam sistem atau struktur organisasi sektor publik untuk menciptakan lingkungan kerja yang lebih efisien dan responsif. Inovasi sistem dapat berupa restrukturisasi organisasi, penerapan manajemen sistem yang baru, atau penyesuaian dalam pembagian tugas dan tanggung jawab untuk meningkatkan sinergi antar-unit dalam organisasi.

5. Inovasi Metode Pelayanan : Berfokus pada cara atau metode baru dalam menyampaikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan pelayanan publik adalah penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban pemerintah dalam menjalankan pemerintahan, salah satu bentuk dari pelayanan publik diantaranya yakni pelayanan perizinan (Harsono, 2019).

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala jenis layanan, baik barang publik maupun layanan publik, yang pada dasarnya diberikan dan dilaksanakan oleh pemerintah pusat, daerah, dan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk memenuhi

ketentuan peraturan-undangan (Irawan, 2018). Selain itu, dalam pelayanan publik terdapat pengelompokan jenis pelayanan yang didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa (Saputra, 2021).

Dalam buku berjudul Inovasi Pelayanan Publik mengutip dari Hatary dalam Robert (1994) bahwa setidaknya ada 3 macam sumber data utama guna mengukur kualitas pelayanan public (Setijaningrum, n.d.), yaitu :1. *Use of Government Records*, merupakan tersedianya catatan data tentang kualitas pelayanan seperti waktu proses penyelesaian. Hal ini dapat digunakan sebagai acuan rata-rata kualitas responsivitas pelayanan. Kemudian birokrasi menerima catatan keluhan dan ditabulasikan sesuai kecenderungan komplain guna respon perbaikan.

2. *Trained Observer Ratings*, pimpinan aparatur dapat melatih staff maupun sukarelawan guna mengobservasi kondisi tertentu menggunakan skala tertentu dengan tujuan membandingkan realita kualitas pelayanan yang diberikan birokrasi kepada masyarakat.

3. *Surveys of Customers*, meminta informasi kepada pengguna layanan untuk memperoleh *feedback* atau penilaian tentang pelayanan yang telah diberikan menggunakan indikator pelayanan publik.

Konsep pelayanan publik yang diamanatkan dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan konsep ini jika dijalankan berkesinambungan dan optimal akan memberikan dampak kepercayaan (*trust*) masyarakat terhadap pemerintah meningkat.

Kualitas dan Efektifitas Pelayanan Publik

Menurut PERMENPAN-RB (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi) Nomor 36 tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan, terdapat prinsip-prinsip yang ditetapkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya konsistensi, partisipatif, Akuntabel, berkesinambungan, transparansi dan keadilan (Aprianty, 2016).

Kualitas pelayanan publik merupakan konsep dalam literatur tentang pelayanan dengan membangun kualitas pelayanan yang memusatkan pada persepsi kualitas pelayanan. Persepsi kualitas dihasilkan dari ekspektasi-ekspektasi dengan persepsi kinerja dan hubungan yang berbeda dengan kepuasan (Pratama & Sembiring, 2020).

Menurut Parasuraman, dkk (1988) terdapat 5 determinan pada kualitas pelayanan (CN Krishna Naik et al., 2010) yaitu:

1. *Tangible*, yaitu bukti fisik seperti fasilitas bangunan, sarana prasarana penunjang pelayanan, serta penampilan pegawai.

2. *Reliability*, yaitu kemampuan dalam memberikan pelayanan sesuai yang telah dijanjikan sehingga tercipta kinerja yang konsisten.

3. *Responsiveness*, yaitu keinginan untuk membantu pengguna layanan dan menyediakan pelayanan yang tepat.

4. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keramahan pegawai serta kemampuannya dalam menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan kepada pengguna layanan.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian secara personal kepada pengguna layanan.

Efektifitas pelayanan publik seringkali diukur dari bagaimana layanan tersebut memenuhi kebutuhan masyarakat secara cepat, tepat, dan sesuai standar yang telah ditetapkan, serta penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih terhadap penggunaan sumber daya (Mahmudi, 2003).

New Public Management (NPM)

NPM menekankan penerapan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta dalam sektor publik, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan public (Hood, 1991). Lebih jelasnya, prinsip-prinsip utama *New Public Management (NPM)*, diantaranya:

1. Efisiensi dan Produktivitas
NPM mendorong dan mengoptimalkan

pengelolaan sumber daya publik dengan cara yang lebih efisien. Penggunaan sumber daya harus optimal untuk menghasilkan pelayanan yang terbaik dengan biaya yang lebih rendah, sehingga efektif dalam memberikan pelayanan.

2. Orientasi Hasil (Outcome-Based)
Fokus NPM terletak pada hasil atau outcome dari pelayanan publik, bukan hanya pada prosedur atau prosesnya. Pemerintah diharapkan mencapai target yang jelas, terukur, dan berbasis kinerja.

3. Desentralisasi dan Pendelegasian Kewenangan
pengambilan keputusan dan pendelegasian kewenangan ke tingkat yang lebih rendah untuk meningkatkan responsivitas dan fleksibilitas. Pemerintah pusat maupun atasan tidak harus selalu menjadi pengambil keputusan utama.

4. Akuntabilitas dan Transparansi

Dalam NPM, pegawai publik diharapkan memiliki akuntabilitas yang lebih tinggi, baik kepada kolega pemerintah maupun kepada masyarakat sebagai pelanggan layanan. Pengelolaan yang transparan menjadi salah satu nilai utama yang diusung.

5. Penerapan Teknologi dan Inovasi
Teknologi informasi dianggap sebagai alat penting dalam proses pelayanan publik dan meningkatkan efisiensi. NPM mendorong inovasi dalam sistem manajemen dan pelayanan.

6. Penggunaan Kontrak dan *Outsourcing*

NPM (*New Public Management*) mendorong kontrak atau outsourcing untuk layanan publik tertentu. Ini didasarkan pada gagasan bahwa pengelolaan layanan tertentu akan lebih efektif jika diserahkan kepada sektor swasta daripada dilakukan langsung oleh pemerintah.

7. Kompetisi pelayanan dalam sektor publik

Pendekatan ini menghasilkan persaingan antara lembaga publik dan swasta untuk meningkatkan kualitas layanan. Tujuan utamanya adalah agar lembaga publik beroperasi dan menjalankan pelayanan dengan lebih efisien dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat, seperti yang dilakukan oleh swasta dalam memberikan pelayanan.

8. Fokus pada Pengguna Layanan (*Customer-Oriented*)

NPM memperlakukan masyarakat sebagai ‘pengguna layanan’ yang memiliki hak untuk mendapatkan layanan berkualitas tinggi. Ini mencakup pendekatan yang lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat.

Dalam artikel karya ilmiah dengan judul ‘*A Public Management For All Seasons?*’ karya Christopher Hood juga menjelaskan prinsip-prinsip NPM seperti efisiensi, pengukuran kinerja, dan orientasi pasar. Beberapa hal tersebut juga bertujuan meningkatkan kinerja administrasi publik melalui penggunaan konsep-konsep yang diambil dari sektor swasta (Alamsyah, 2016).

Metode

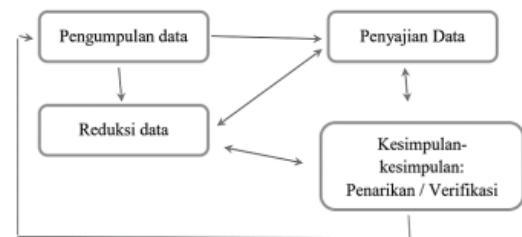
Rancangan penelitian ini menggunakan metode pendekatan Kualitatif yaitu metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah sebagai pembandingnya adalah observasi, peneliti adalah peneliti utama dengan analisis data deduktif (umum ke khusus). Penelitian kualitatif merupakan sejenis penelitian yang dilakukan pada kondisi objek ilmiah untuk menghasilkan data deskriptif dari subjek dan perilaku yang dapat diamati, dengan peneliti sebagai instrumen utama.

Menurut (Moleong, 2017) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bertujuan guna memahami fenomena mengenai apa yang menjadi subyek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan secara holistik serta dengan cara deskriptif dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks tertentu yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. Metode penelitian kualitatif ini digunakan guna menjawab rumusan masalah serta memperoleh data yang valid untuk melaksanakan sebuah penelitian.

Dengan menggunakan metode penelitian deskriptif, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi dan menjelaskan masalah yang ada melalui penjelasan rinci tentang sejumlah variabel yang berhubungan dengan masalah tersebut. Guna menunjukkan

seberapa efektif pelaksanaan program Si Patas dalam proses pelayanan publik di Desa Sengguruh sebagai peningkatan efektifitas dan kualitas pelayanan publik.

Penelitian ini dilakukan di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang pada tahun 2024/2025 dengan fokus penelitian Observasi, mendeskripsikan dan menjelaskan pelaksanaan inovasi program Si Patas, serta menganalisis berdasarkan indikator NPM. Sumber data yang digunakan berasal dari sumber data primer (berupa hasil wawancara, observasi lapangan langsung, dan dokumentasi) dan data sekunder (berupa studi kepustakaan dan literatur serta dokumen atau arsip yang relevan). Adapun teknik analisis data yang digunakan peneliti mengacu pada pendapat miles dan huberman dalam (Silalahi, 2006) diantaranya reduksi data yang merupakan proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengobservasian, dan transformasi data mentah/data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan yang kemudian disederhanakan; kemudian penyajian data berupa proses penyusunan informasi yang kompleks dalam bentuk sistematis; hingga penarikan kesimpulan dan verifikasi. Yang dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1 Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif

Sumber : (Ahmad & Muslimah, 2021)

Hasil dan Pembahasan

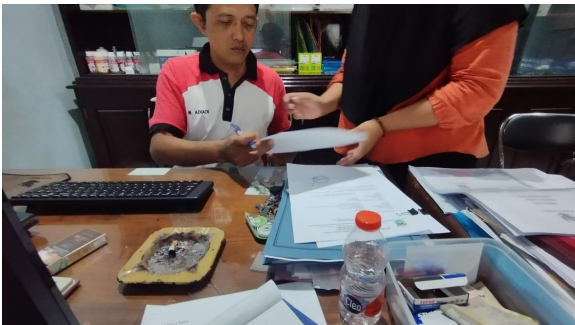
Pelaksanaan inovasi Progam Si Patas dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Desa Sengguruh, Kec. Kepanjen, Kab. Malang

Pelaksanaan inovasi Program Si Patas di Desa Sengguruh merupakan langkah nyata dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui layanan berbasis digital yang cepat, mudah, dan transparan. Program inovasi Si Patas dapat diakses melalui laman yang tersedia serta *QR Code* di setiap RT dan RW. Layanan ini dinilai mudah, sederhana, dan mempersingkat proses administrasi masyarakat (pemangkasan birokrasi). Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Bapak Jamburi (2025) selaku Kepala Desa bahwa

“inovasi ini telah berjalan sejak diluncurkan. Program ini tentu mempermudah proses pelayanan surat-menyurat secara daring, sehingga lebih cepat, efisien, dan dapat diakses kapan saja tanpa harus datang langsung ke kantor desa, hanya dengan mengakses barkode di RT / RW setempat. Estimasi waktu pelayanan ini juga ga perlu waktu lama,

langsung. Karena kan menggunakan database yang ada di Desa.” pada Januari 2025.

Adanya program ini tentu dapat meningkatkan kepuasan bagi masyarakat yang memanfaatkannya. Si Patas menjadi bukti upaya pemerintah desa dalam menerapkan inovasi pelayanan publik yang adaptif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan warga yang efektif dan efisien.



*Gambar 2 Proses Pelaksanaan Program
Sumber : (Dokumentasi Peneliti, 2025)*

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa Perangkat Desa Sengguruh yang terlibat dalam pelaksanaan program ini tidak terbatas pada beberapa individu (satu bagian) saja, melainkan hampir seluruh unsur perangkat desa turut berperan aktif. Keterlibatan menyeluruh ini memungkinkan proses pelayanan berjalan dengan cepat dan efektif. Setiap data atau permohonan yang masuk dari masyarakat segera ditindaklanjuti secara responsif oleh perangkat desa. Sehingga pelaksanaan program ini responsif dan efektif dalam memberikan pelayanan kepada pemohon yakni masyarakat.

Sesuai dengan beberapa poin determinan yang disampaikan Parasuraman, dkk

(1988) diantaranya *Tangible*, yaitu adanya bukti fisik seperti fasilitas penunjang program seperti tersedianya barcode di setiap RT/RW; *Reliability*, kemampuan perangkat desa dalam memberikan pelayanan; *Responsiveness*, keinginan yang tinggi setiap perangkat desa dalam responsifitas dalam melayani; *Assurance*, pengetahuan tuposi setiap perangkat dan keramah-tamahan pegawai dalam memberikan pelayanan; serta *Empathy*, bahwa perngkat desa yang bertugas memberikan perhatian secara personal kepada pengguna layanan, sehingga setiap permohonan yang diajukan dapat segera selesai dan disampaikan kepada pemohon. Berbagai hal diatas diperoleh melalui hasil observasi seara langsung serta wawancara yang telah dilakukan. Salah satunya disampaikan oleh Bapak Waluyo Achadi, S.T (2025) selaku Perangkat Desa Sengguruh bahwa

“... program ini berjalannya dilaksanakan oleh hampir seluruh perangkat, jadi bisa dibilang sangat responsif. Yang nantinya setiap selesai dalam proses pengolahan dokumennya akan segera dikirim melalui Pdf kepada pemohon.” pada Januari 2025.

Hal ini sebagai data visual bahwa telah dilaksanakannya berbagai determinan diatas, sehingga demikian kualitas pelayanan publik melalui inovasi program ini juga telah meningkat.

Hal ini juga dibuktikan dengan penyampaian pernyataan beberapa informan dari masyarakat yang pernah memanfaatkan perogram ini dan merasa puas. Salah satunya Asyari (2025) menyampaikan dalam wawancara bahwa

“...selesai mengurus surat dengan Si Patas ini saya cukup puas, dan mudah juga menurut saya. Karena saya tidak perlu ke kantor desa secara langsung dan menunggu lama disana” pada Februari 2025.

Namun, dalam pemanfaatannya program ini belum maksimal karena sebagian warga desa masih lebih nyaman mengurus secara langsung di kantor desa. Hambatan lain berasal dari keterbatasan pemahaman teknologi, terutama pada masyarakat lanjut usia. Kondisi ini menyebabkan jumlah pengguna layanan daring masih terbatas. Oleh karena itu, perlu upaya lebih lanjut untuk meningkatkan literasi digital dan sosialisasi agar pelayanan publik dapat lebih optimal.

Implikasi program Si Patas dalam meningkatkan efektifitas pelayanan berdasarkan prinsip NPM terhadap masyarakat di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang.

Pelaksanaan dari program inovasi Si Patas tentunya memiliki implikasi maupun dampak yang dirasakan, baik bagi pemerintah desa itu sendiri maupun masyarakat sebagai pemanfaat terhadap program ini. Dengan telah diraihny

penghargaan yang diperoleh Desa Sengguruh, Pemerintah desa mendapatkan kepercayaan dari Kominfo untuk menggunakan aplikasi pelayanan publik yng lebih tersistematis dan terintegrasi bernama SIMAMA (Sistem Informasi Desa dan Manajemen Administrasi Mandiri). Sehingga dengan penggunaan aplikasi ini kedepan dan harapannya sebagai bentuk keberlanjutan serta *upgrade* yang lebih baik. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan Bapak Jamburi (2025) selaku Kepala Desa bahwa

“... sekarang ada dari Kominfo yang akan kita laksanakan ini. Namanya SIMAMA dan ini terintegrasi betul, karena ini program dari kominfo dan pasti akan jalan. Kita paild project Kabupaten Malang. Ini baru launching dan akan berjalan, sebentar lagi akan pendataan awal. Tetapi untuk runnignnya secara efektif sendiri, masih menunggu arahan dan instruksi lebih lanjut dari Kominfo itu sendiri. Jadi ya tetap saat ini masih memanfaatkan Si Patas ini.” pada Januari 2025.

Pelaksanaan program inovasi Si Patas di Desa Sengguruh juga telah mendapatkan penghargaan Anugerah Patriot Jawi Wetan (APJW) tingkat Provinsi Jawa Timur.

Secara garis besar pelaksanaan program inovasi Si Patas di Desa Sengguruh membawa implikasi signifikan bagi pemerintah desa dan masyarakat sebagai penerima manfaat maupun penggunaannya, dimana hal ini dalam penerapan program Si Patas ini sejalan dengan prinsip NPM yang dikemukakan oleh Hood, 1991 yang menekankan efisiensi, orientasi hasil,

desentralisasi, akuntabilitas, transparansi, serta pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik.

Penggunaan sistem daring mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan tanpa birokrasi yang rumit, sehingga lebih cepat, murah, dan transparan. Pendelegasian kewenangan mempercepat proses pengambilan keputusan, dan sistem digital meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan masyarakat terhadap layanan desa. Pemerintah Desa Sengguruh juga dipercaya sebagai pelaksana awal aplikasi SIMAMA dari Kominfo sebagai bentuk keberlanjutan inovasi. Dengan manajemen publik yang baik, program ini menciptakan pelayanan publik yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan yang disampaikan informan dalam wawancara oleh Bapak Jamburi (2025) selaku Kepala Desa Sengguruh bahwa

“Kami (pemerintah desa) ingin memastikan bahwa pelayanan desa bukan sekedar kewajiban, tapi juga harus memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat.” pada Januari 2025.

Kemudian juga ditambahkan oleh Bapak Waluyo Achadi, S.T (2025) selaku Perangkat Desa Sengguruh bahwa

“... Si Patas ini inovasi, kami mencoba menata ulang sistem pelayanan, memangkas prosedur yang tidak perlu, dan mengoptimalkan sumber daya yang ada. Sekarang, layanan seperti pembuatan surat keterangan bisa selesai dalam hitungan menit, bukan berjam-jam. Bahkan juga bisa dari mana saja. Ini tentu

meningkatkan produktivitas kami karena waktu kerja bisa lebih fokus pada pelayanan, bukan sekedar administrasi manual.” pada Januari 2025.

Dari pemaparan pernyataan diatas dapat dilihat bahwasannya implikasi dari pelaksanaan program Si Patas ini tidak hanya berdampak bagi pemerintah Desa Sengguruh saja melainkan juga masyarakat yang memanfaatkan program ini.

Kesimpulan

Program inovasi Si Patas di Desa Sengguruh menunjukkan transformasi positif dalam pengelolaan layanan publik desa yang lebih adaptif terhadap tuntutan digitalisasi. Pendekatan ini mewakili paradigma layanan New Public Management (NPM), yang menekankan efisiensi, orientasi hasil, dan peningkatan kualitas layanan publik melalui penggunaan teknologi. Implementasi Si Patas menunjukkan bahwa digitalisasi layanan desa dapat menciptakan sistem yang lebih responsif dan terukur. Program ini tidak hanya mengubah mekanisme internal pemerintahan desa tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat dalam mengakses layanan secara mandiri dan transparan, mencerminkan prinsip akuntabilitas dan efektivitas dalam penyampaian layanan.

Inovasi ini menjadi model pengelolaan pelayanan publik yang relevan dengan dinamika masyarakat. Pengakuan dan penghargaan hingga tingkat provinsi dan kepercayaan

nasional menunjukkan bahwa program Si Patas memiliki potensi untuk direplikasi dan diperluas, serta mencerminkan kolaborasi antara pemerintah pusat dan daerah dalam memperkuat sistem layanan publik berbasis digital, dengan dipercayakannya Desa Sengguruh memakai aplikasi pengganti lebih baik dan terintegrasi. Untuk itu guna meningkatkan efektivitas jangka panjang, disarankan agar Pemerintah Desa Sengguruh melakukan evaluasi berkala terhadap implementasi Program Si Patas, memperkuat sistem pencatatan digital yang terstruktur, dan mengintensifkan sosialisasi ke semua lapisan masyarakat. Selain itu, diperlukan peraturan komprehensif sebagai landasan hukum untuk memastikan keberlanjutan dan standarisasi kualitas layanan publik desa berbasis teknologi.

Daftar Pustaka

Regulasi

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang – Undang Nomor 9 Tahun 2015 yang merupakan perubahan kedua atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Buku dan Jurnal Artikel Ilmiah

Ahmad, & Muslimah. (2021). Memahami Teknik Pengolahan dan Analisis Data Kualitatif. *Proceedings*, 1(1), 173–186.

Alamsyah, A. (2016). *PERKEMBANGAN PARADIGMA ADMINISTRASI PUBLIK (New Public Administration, New Public Management dan New Public Service).* 04(2).

Amaliyyah, R. (2021). *Efektivitas Pelayanan Pada Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang Pada Masa Pandemi Covid 19.* February, 6.

Aprianty, D. R. (2016). Penerapan Kebijakan E-Government dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Ilmu Pemerintahan*, volume 4(4), hlm. 1593.

CN Krishna Naik, Swapna Bhargavi Gantasala, & Gantasala V. Prabhakar. (2010). Service Quality (Servqual) and its Effect on Customer Satisfaction in Retailing. *European Journal of Social Sciences*, 16(2), 231–243.

Harsono, B. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. *Public Administration Journal*, 3(1), 20–38.

Hood, C. (1991). *A PUBLIC MANAGEMENT FOR ALL SEASONS ?* 69, 3–20.

Irawan, A. (2018). Sistem Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Merauke. *Societas : Jurnal Ilmu Administrasi Dan Sosial*, 7(1), 20–37. <https://doi.org/10.35724/sjias.v7i01.967>

Ismayanti, L. (2015). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 4(2), 290–300. <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/article/view/109>

Mahmudi. (2003). New public management (NPM): pendekatan baru manajemen sektor publik. *Kajian Bisnis Dan Manajemen*, 6(1), 69–76.

Moleong, J. L. (2017). Pengertian penelitian kualitatif. In *Metodologi penelitian*

kualitatif. *Remaja Rosdakrya*.

Muluk, K. (2008). *Tipologi Inovasi Sektor Publik. In Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. 44–45.

Pratama, M. G., & Sembiring, E. E. (2020). Analisis Implementasi Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Bojongsoang. *Indonesian Accounting Research ...*, 1(1), 13–24.
<https://jurnal.polban.ac.id/ojs-3.1.2/iarj/article/view/2356>

Saputra, H. (2021). *Analisis Pelayanan Publik di Kelurahan Pematang Kapau Pasca Pemekaran Wilayah kelurahan di Kecamatan Kulim Kota Pekanbaru*. 1–129.

Setijaningrum, E. (n.d.). *INOVASI PELAYANAN PUBLIK*. Perpustakaan Nasional RI.

Silalahi, U. (2006). Metode Penelitian Sosial. In *UNPAR PRESS*.

Soraya, T., & Astuti, P. (2019). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Secara Online di Kabupaten Pati. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(4), 61–70.
<https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>

Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.
<https://doi.org/10.14710/alj.v2i1.143-154>

Susiantoro, A. I. S. Y. H. (2021). IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN) DI KANTOR KECAMATAN JOGOROTO KABUPATEN JOMBANG. 1(2), 119–126.

Syahrani, M. (2020). Membangun Kepercayaan Data dalam Penelitian Kualitatif. *Primary Education Journal (Pej)*, 4(2), 19–23.

<https://doi.org/10.30631/pej.v4i2.72>

Website dan Berita Online

<https://pelayanansurat.carrrd.co/>. Website Si Patas, milik Pemerintah Desa Sengguruh. Diakses pada Februari 2025.

<https://sengguruh.sistemdesa.com/home/>. Website SIMAMA, milik Kominfo dan dikelola oleh Pemerintah Desa Sengguruh. Diakses pada Februari 2025.

<https://harian.disway.id/read/728108/desa-sengguruh-juara-kategori-pelayanan-publik-anugerah-patriot-jawi-wetan-si-patas-makin-canggih-cctv-makin-luas>. Berita online Si Patas Desa Sengguruh. Diakses pada Oktober 2024.

Dokumen

Arsip Profil Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen.

Dokumen Visi dan Misi Desa Sengguruh.

Dokumen BPS, (2024). Kecamatan Kepanjen dalam Angka 2024 (Kepanjen District In Figures 2024).