

**INOVASI PROGRAM ‘SI PATAS’ DALAM
MENINGKATKAN EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS *NEW PUBLIC MANAGEMENT* DI DESA
SENGGURUH KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ilmu Pemerintahan pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik Universitas Islam Raden Rahmat Malang*



**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

Oleh

RISNU DWI SYAHRUL NESA

NIM. 21652011003

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

2025

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Inovasi Program 'Si Patas' Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik Berbasis *New Public Management* Di Desa Sengguruh Kabupaten Malang.

Disusun oleh : RISNU DWI SYAHRUL NESA

NIM : 21652011003

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan

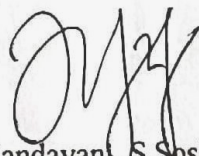
Di depan Tim Penguji.

Malang, 26 Maret 2025

Mengetahui dan Menyetujui,

Kaprodi,

Pembimbing,



(Dr. Sri Handayani, S.SosI., M.AP)
NIDN. 0706118302



(Dr. Sri Handayani, S.SosI., M.AP)
NIDN. 0706118302

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Inovasi Program 'Si Patas' Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik Berbasis *New Public Management* Di Desa Sengguruh Kabupaten Malang.

Dipersiapkan dan disusun oleh :

RISNU DWI SYAHRUL NESA

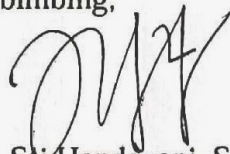
NIM. 21652011003

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Penguji.

Malang, 30 April 2025

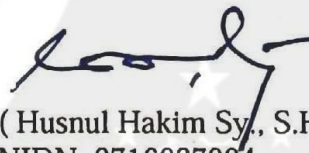
Tim Penguji,

Pembimbing,



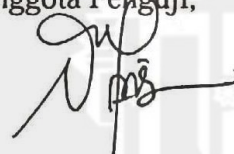
(Dr. Sri Handayani, S.SosI., M.AP)
NIDN. 0706118302

Ketua Penguji,



(Husnul Hakim Sy., S.HI., M.H)
NIDN. 0716027904

Anggota Penguji,



(Dafis Ubaidillah Assiddiq, S.IP., M.IP)
NIDN. 072068301

Malang, 30 April 2025

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



(Husnul Hakim Sy., S.HI., M.H)

NIDN. 0716027904

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : RISNU DWI SYAHRUL NESA

NIM : 21652011003

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

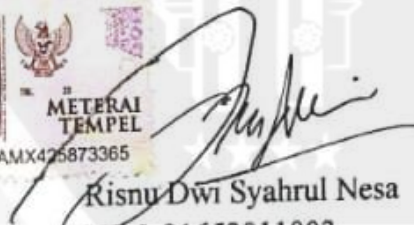
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Program ‘Si Patas’ Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik Berbasis *New Public Management* Di Desa Sengguruh Kabupaten Malang” adalah benar – benar telah peneliti tulis sendiri sebagai karya peneliti pribadi, kecuali kutipan karya orang lain dalam naskah skripsi ini akan diberi tanda kutipan sesuai dengan pedoman kaidah penulisan dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terdapat ketidaksesuaian dalam pernyataan saya ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan yang berlaku.

Malang, 30 April 2025
Yang membuat pernyataan,




Risnu Dwi Syahrul Nesa
NIM. 21652011003

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

LEMBAR PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan kesehatan jasmani dan rohani, memberikan budi pekerti, ilmu dan semangat dalam penyusunan Proposal Skripsi ini.

Sholawat serta Salam semoga senantiasa tercurahkan pada Nabi Muhammad SAW yang telah menunjukkan jalan kebenaran yaitu agama Islam. Dengan kerendahan hati kupersembahkan karya sederhana ini untuk:

Bapak, Ibu, dan Keluarga Tercinta

Terimakasih kepada kedua Orang Tua dan Keluargaku yang telah mendidik, membesarkan, mendoakan di setiap sujudnya, dukungan semangat dan motivasi yang tiada henti untuk terus berjuang sehingga karya ini dapat dipersembahkan.

Keluarga Bapak Pujiono Slamet dan Ibu Titik Sofiati,

Keluarga inti peneliti, Orang-orang dan sahabat terkasih,

Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dosen Pembimbing, Ibu Dr. Sri Handayani, S.SosI., M.AP

Jajaran Dosen Penguji,

Himpunan Mahasiswa Prodi Ilmu Pemerintahan,

Mahasiswa Ilmu Pemerintahan,

Dan Teman Seperjuangan Kelas IP 21,

Universitas Islam Raden Rahmat Malang.

Yang tak lelah memberikan dorongan, motivasi dan semangat, serta inspirasi kepada peneliti.

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

ABSTRAK

Risnu Dwi Syahrul Nesa, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Tahun 2025, Inovasi Program ‘Si Patas’ Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik Berbasis *New Public Management* Di Desa Sengguruh Kabupaten Malang, Dosen Pembimbing Dr. Sri Handayani, S.Sos.I., M.AP.

Pelayanan publik sebagai salah satu elemen penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat dan memperkuat hubungan antara pemerintah dengan warga negara. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki kewajiban memberikan berbagai pelayanan publik yang dipengaruhi oleh tuntutan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan. Seiring berkembangnya teknologi, maka semakin tinggi pula tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk memberikan pelayanan prima. Salah satu indikator keberhasilan tata kelola pemerintahan baik dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pemerintah Desa Sengguruh berupaya memenuhi tuntutan masyarakat tersebut dengan menginisiasi dan menerapkan program pelayanan digital bernama Si Patas (Sistem Pelayanan Aplikasi dan Surat). Program ini awal diinisiasikan dan dijalankan pada tahun 2023. Tujuan adanya inovasi program ini guna mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan administratif masyarakat seperti Surat Keterangan dan surat administrasi lainnya sesuai kebutuhan dan peraturan perundangan yang berlaku, selain itu guna mengefisien dan efektifkan proses pelayanan yang ada di kantor Desa Sengguruh. Hingga program ini mendapatkan penghargaan Anugerah Patriot Jawi Wetan (APJW) pada tahun 2023. Tujuan penelitian ini dilakukan guna mendeskripsikan pelaksanaan inovasi program Si Patas dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Desa Sengguruh dan dianalisis menggunakan prinsip-prinsip *New Public Management* (NPM) oleh Hood C (1991). Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi di lapangan. Analisis data dilakukan dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi program Si Patas mampu mempercepat proses pelayanan administrasi dengan pemangkasan birokrasi yang berbelit, meningkatkan transparansi, serta meminimalisir waktu dan biaya. Selain itu, implementasi prinsip NPM dalam program ini berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat yang memanfaatkan program terhadap layanan publik di Desa Sengguruh. Namun, terdapat beberapa tantangan dan kelemahan, seperti keterbatasan yang belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat seperti masyarakat dengan usia lanjut yang masih belum sepenuhnya memahami *handphone* atau digital. Kesimpulannya, inovasi Si Patas berkontribusi positif dalam efektivitas pelayanan publik di Desa Sengguruh. Untuk meningkatkan keberlanjutan program, diperlukan dukungan lebih lanjut dalam aspek teknologi, regulasi, dan pengembangan sumber daya manusia (pengoptimalan sosialisasi dan praktik langsung) yang diberikan oleh pemerintah desa.

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

ABSTRACT

Risnu Dwi Syahrul Nesa, Government Science Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Raden Rahmat Islamic University Malang, Year 2025, Innovation of the 'Si Patas' Program in Improving the Effectiveness of Public Services Based on New Public Management in Sengguruh Village, Malang Regency, Supervisor Dr. Sri Handayani, S.Sos.I., M.AP.

Public services are an important element in maintaining the welfare of society and strengthening the relationship between government and citizens. In the life of a state, the government has an obligation to provide various public services that are influenced by public demands for the need to improve service quality. Along with the development of technology, the higher the demands of the community to the government to provide excellent service. One indicator of the success of good governance is by improving the quality of public services and public trust in the government. The Sengguruh Village Government is trying to meet the demands of the community by initiating and implementing a digital service program called Si Patas (Application and Mail Service System). This program was initially initiated and implemented in 2023. The purpose of this program innovation is to facilitate the community in obtaining community administrative services such as letters of prohibition and other administrative letters according to the needs and applicable laws and regulations, in addition to making the service process at the Sengguruh Village office more efficient and effective. Until this program received the Anugerah Patriot Jawi Wetan (APJW) award in 2023. The purpose of this research was conducted to describe the implementation of the Si Patas program innovation in improving the effectiveness of public services in Sengguruh Village and analyzed using the principles of New Public Management (NPM) by Hood C (1991). Data were collected through in-depth interviews, observation, and documentation in the field. Data analysis was conducted using data reduction, data presentation, and conclusion drawing techniques. The results showed that the innovation of the Si Patas program was able to accelerate the administrative service process by trimming complicated bureaucracy, increasing transparency, and minimizing time and costs. In addition, the implementation of NPM principles in this program has succeeded in increasing the satisfaction of the people who use the program with public services in Sengguruh Village. However, there are some challenges and weaknesses, such as limitations that have not been fully utilized by all levels of society, such as the elderly who still do not fully understand mobile phones or digital. In conclusion, the Si Patas innovation contributes positively to the effectiveness of public services in Sengguruh Village. To improve the sustainability of the program, further support is needed in terms of technology, regulations, and human resource development (optimizing socialization and hands-on practice) provided by the village government.

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan berkat, nikmat anugerah dan petunjuk-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “Inovasi Program ‘Si Patas’ Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik Berbasis *New Public Management* Di Desa Sengguruh Kabupaten Malang”. Salam dan Shalawat tak lupa pula peneliti panjatkan kepada Nabi Muhammad SAW Nabi yang telah menjadi suri tauladan dalam kehidupan ini.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Raden Rahmat Malang. peneliti menyadari banyak rintangan dan hambatan dalam penulisan skripsi ini, namun berkat motivasi, dukungan dan pertolongan dari berbagai pihak sehingga rintangan dan hambatan dapat dilalui.

Karena itu dalam kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada pihak yang membantu peneliti. Dengan segala kerendahan hati, peneliti haturkan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tuaku beliau ayahanda Pujiono Slamet dan Ibunda Titik Syofiati beserta Keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, baik moril maupun materi serta iringan do’anya yang tulus sampai terwujudnya penulisan skripsi ini. Tidak lupa peneliti berterima kasih kepada dosen pembimbing peneliti yang telah membimbing, mengarahkan dan memotivasi peneliti sehingga Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Sehubungan dengan itu peneliti menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Rektor Universitas Islam Raden Rahmat, Bapak Imron Rosyadi Hamid, S.E., M.Si
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Bapak Husnul Hakim SY, S.HI., M.AP
3. Ibu Dr. Sri Handayani S.SosI., M.AP selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan.
4. Bapak Dr. Mashur Hasan Bisri, M.AP sebagai dosen wali peneliti yang dengan sabar dan telaten terus memberi motivasi dan saran.

5. Ibu Dr. Sri Handayani S.Sosl., M.AP sebagai Dosen Pembimbing dalam penyusunan Skripsi ini.
6. Bapak/Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Raden Rahmat Malang yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk berbagi ilmu yang sangat bermanfaat bagi peneliti.
7. Pemerintah Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di tempat tersebut.
8. Rekan-rekan peneliti dan seluruh pegawai Pemerintah Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen yang telah banyak memberikan bantuan dan ikut berperan dalam memperlancar penelitian dan penulisan Skripsi ini.
9. Syukur dan terima kasih yang dalam peneliti persembahkan kepada Bunda dan Ayahanda tercinta, atas dorongan yang kuat, kebijaksanaan serta do'a tulusnya.
10. Ucapan terima kasih secara khusus peneliti sampaikan kepada orang yang terus memotivasi peneliti dan yang sangat peneliti kagumi.
11. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan IP'21, yang sudah banyak berbagi cerita, pengalaman, ilmu, nasihat, motivasi dan semangat selama kuliah hingga penyelesaian Skripsi ini.

Akhirnya tak lupa peneliti ucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang tidak sempat dikemukakan namanya, atas segala bantuan dan partisipasi yang diberikan sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini. Semoga Allah SWT dapat memberikan imbalan pahala yang setimpal atas bantuannya. Dan segala kesalahan atau kekurangan dalam penyusunan skripsi ini akan semakin memotivasi peneliti dalam belajar, Aamiin.

Malang, Februari 2025

Peneliti


RISNU DWI SYAHRUL NESA
 NIM. 21652011003

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
BAB I	
PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 RUMUSAN MASALAH	8
1.3 TUJUAN PENELITIAN	8
1.4 MANFAAT PENELITIAN	9
1.4.1 Manfaat secara teoritis	9
1.4.2 Manfaat secara praktis	9
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 KAJIAN EMPIRIS / PENELITIAN TERDAHULU	10
2.2 KAJIAN TEORITIS	13
2.2.1 Inovasi.....	13
2.2.2 Pelayanan Publik.....	17
2.2.3 Teori Pelayanan Publik.....	18
2.2.4 Kualitas dan Efektifitas Pelayanan Publik.....	21
2.3 KERANGKA BERPIKIR.....	28
BAB III	
METODE PENELITIAN	29
3.1 Rancangan Penelitian	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	30

3.2.1 Lokasi Penelitian.....	30
3.2.2 Waktu Penelitian.....	30
3.3 Fokus Penelitian	30
3.4 Sumber Data	31
3.5 Pemilihan Informan.....	31
3.6 Metode Pengumpulan Data	33
3.7 Teknik Analisis Data	34

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 38

4.1 GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	38
4.1.1 Sejarah Desa	38
4.1.2 Aspek Geografis	39
4.1.3 Kondisi Morfologi	40
4.1.4 Kondisi Demografis.....	41
4.1.5 Profil Instansi.....	43
4.2 HASIL PENELITIAN	50
4.2.1 Pelaksanaan Program Si Patas dan Standar Operasional Program	51
4.2.2 Efektifitas Program Si Patas	61
4.2.3 Implikasi terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Berdasarkan Indikator yang ada dalam <i>New Public Management</i> (NPM)....	65
4.3 PEMBAHASAN.....	70
4.3.1 Pelaksanaan inovasi Program Si Patas dalam meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang.....	70
4.3.2 Implikasi program Si Patas dalam meningkatkan efektifitas pelayanan berdasarkan prinsip NPM terhadap masyarakat di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang.....	82

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN 90

5.1 KESIMPULAN	90
5.2 SARAN.....	91

DAFTAR PUSTAKA..... 93

LAMPIRAN – LAMPIRAN..... 97

Lampiran 1. Panduan dan Instrumen Wawancara.....	97
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Ke Pemerintah Desa Sengguruh.....	101

Lampiran 3. Dokumentasi Penelitian	102
--	-----

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Hal
Tabel 1.	Penelitian Terdahulu	10
Tabel 2.	Jumlah Data Jiwa	41



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Hal
Gambar 1.	Tipologi Inovasi Sektor Publik	14
Gambar 2.	Kerangka Berpikir	28
Gambar 3.	Proses Analisis Data Penelitian Kualitatif	37
Gambar 4.	Peta Wilayah Desa Sengguruh	40
Gambar 5.	Bagan Organisasi Pemerintah Desa Sengguruh	47
Gambar 6.	Data Aparatur Pemerintah Desa Sengguruh.....	47
Gambar 7.	Struktural BPD Desa Sengguruh.....	48
Gambar 8.	Struktural Organisasi LPMD Desa Sengguruh	49
Gambar 9.	Pelaksanaan Pelayanan Si Patas Desa Sengguruh.....	62
Gambar 10.	Form Pertanyaan Pelayanan Si Patas Desa Sengguruh.....	66
Gambar 11.	QR Code informasi SIMAMA Desa Sengguruh	68
Gambar 12.	Salah Satu Menu dalam Website Si Patas	75
Gambar 13.	Ruang Pelayanan Kantor Desa Sengguruh.....	76
Gambar 14.	Denah Ruang Pelayanan Kantor Desa Sengguruh	77
Gambar 15.	Laman Utama Website Si Patas.....	79
Gambar 16.	SOP Pelayanan Kantor Desa Sengguruh.....	80

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR SINGKATAN

BPD	: Badan Permusyawaratan Desa
KK	: Kepala Keluarga
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
LPMD	: Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa
NPM	: <i>New Public Management</i>
PERMENPAN-RB	: Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
PP	: Peraturan Pemerintah
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga
SDM	: Sumber Daya Manusia
SK	: Surat Keterangan
SKTM	: Surat Keterangan Tidak Mampu
SOP	: Standar Operasional Prosedur
SIMAMA	: Sistem Informasi Desa dan Manajemen Administrasi Mandiri
Si Patas	: Sistem Pelayanan Aplikasi dan Surat
UU	: Undang – Undang
YME	: Yang Maha Esa

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

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. Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi (pelayanan bersifat terbuka), mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Kendati demikian, pelayanan yang baik kepada masyarakat akan menimbulkan persepsi yang baik pula dari masyarakat dan kualitas pelayanan yang baik dapat terwujud.

Pelayanan publik menjadi salah satu elemen penting dalam menjaga kesejahteraan masyarakat dan memperkuat keterhubungan antara pemerintah dengan warga negara. 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. Sehingga pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada publik dapat berjalan semestinya sesuai dengan aspek yang tertulis diatas.

Layanan maupun pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara kepada publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan serta memberikan kepuasan pelayanan kepada masyarakat (Ismayanti, 2015). Adapun asas penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan UU Nomor 9 Tahun 2015 yang merupakan perubahan kedua atas UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah diantaranya Asas kepastian hukum, Asas tertib penyelenggaraan negara, Asas kepentingan umum, Asas ketertiban, Asas proporsionalitas, Asas profesionalitas, dan Asas akuntabilitas.

Guna mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas, maka diperlukannya inovasi sebagai jawaban atas tantangan yang ada. Inovasi tidak hanya mencakup perubahan yang dapat dilihat secara visual, melainkan juga mencakup metode baru untuk membuat kebijakan maupun program yang lebih sesuai, inklusif, dan fokus pada kebutuhan masyarakat. Contohnya termasuk penggunaan teknologi baru, strategi pengambilan keputusan baru, kolaborasi atau kemitraan yang lebih baik antar berbagai pihak terkait, dan peningkatan partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Sejalan dengan hal itu, Nurmandi menyebutkan yang dikutip dalam penelitian Amaliyyah (2021) bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah memiliki orientasi untuk mewujudkan kepentingan dan juga kesejahteraan bagi masyarakat secara luas serta peningkatan kualitas terhadap

pelayanan, karena pemerintah merupakan penanggung jawab atas penyediaan pelayanan publik yang diperlukan dan dibutuhkan oleh masyarakat secara demokratis serta menekankan pada hak antar sesama warga negara (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). Menurutnya, inovasi kebijakan publik menjadi kunci untuk menghasilkan solusi maupun jawaban yang lebih baik untuk tantangan dan masalah yang terkait dengan masyarakat.

Hal ini sekiranya perlu untuk dilakukan dengan tujuan guna memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan profesional, transparan, efektif, dan efisien, serta untuk mempercepat reformasi menyeluruh di daerah maupun desa melalui tata kelola pemerintahan daerah yang baik (*good governance*) dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam demokrasi yang sejalan dengan konsep *Good Governance*, pemerintahan yang baik dilakukan untuk kesejahteraan dan kesejahteraan rakyat, dari rakyat, oleh rakyat, dan untuk rakyat (Irawan, 2018).

Dalam organisasi pemerintahan, pelayanan kepada masyarakat telah menjadi tujuan utama yang tidak dapat dipisahkan maupun dihindari karena merupakan kewajiban penyelenggara pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan terbaik serta memberikan kepuasan terhadap masyarakat selaku pemanfaat dari layanan tersebut. Karena pada dasarnya,

masyarakat (publik) setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan publik karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Lantaran hal semacam ini masih marak terjadi karena sistem dan proses prosedur dari pelayanan publik yang harus dipenuhi.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka efektifitas dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi adalah hal yang penting dalam mencapai tujuan yakni memberikan pelayanan yang baik. Pemerintah sebagai pelayan publik bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik merupakan faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat. Pemerintah sebagai layanan publik bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik merupakan faktor yang paling penting untuk menciptakan kepuasan masyarakat.

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. Dengan demikian, NPM menjadi salah satu teori dengan pendekatan yang menekankan penerapan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta yang dapat digunakan oleh sektor publik yang bertujuan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan kualitas pelayanan publik.

Dimana, disebutkan bahwa NPM menawarkan kunci serbaguna untuk penyediaan layanan publik yang lebih baik (Hood, 1991). Karena prinsip-prinsip yang ada dalam NPM yakni efisiensi dan produktivitas, berorientasi pada hasil, pendelegasian wewenang, akuntabilitas dan transparansi, penerapan teknologi dan inovasi, dan sebagainya.

Pelayanan publik salah satu bentuknya adalah layanan administratif yang merupakan penyedia segala bentuk dokumen yang bersifat resmi dan dibutuhkan oleh publik, kemudian dari bentuk administrasi ini akan difokuskan pada pelayanan administrasi kependudukan dan surat keterangan yang perlu dikeluarkan pemerintah setempat yang merupakan salah satu bentuk pelayanan dasar yang menjadi hak bagi setiap warga negara yang dimana masyarakat akan memiliki bentuk identitas yang sah secara hukum dan surat keterangan legal yang dibutuhkan.

Sesuai dengan beberapa poin prinsip NPM yang telah dipaparkan di atas, serta di tengah dinamika kemajuan zaman, konsep sistem pelayanan yang efektif dan efisien serta cakap digital menjadi terobosan inovasi yang diperkenalkan untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pelayanan publik di Indonesia. Dimana hal ini yang menjadi penggerak adanya inovasi terhadap penggunaan teknologi dalam praktiknya. Kemudian, hal ini yang menjadi pemicu Desa Sengguh melakukan inovasi di bidang pelayanan publik. Adapun inovasi ini diberi nama ‘Sistem Pelayanan Aplikasi dan Surat’ yang disebut dengan nama ‘SI PATAS’. Inovasi ini juga telah meraih Juara Kategori Pelayanan Publik Anugerah Patriot Jawi Wetan tahun 2023 di tingkat Provinsi Jawa Timur.

Desa Sengguruh yang terletak di Selatan Kecamatan Kepanjen dan masih merupakan bagian dari ibukota Kabupaten Malang yang termasuk ke dalam wilayah administrasi Kecamatan Kepanjen, sehingga kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat cukup tinggi karena kondisi sosial yang ada. Untuk itu, 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 pelayanan publik, pemerintah terus berupaya melakukan berbagai inovasi dan mengadopsi inovasi guna memberikan pelayanan yang terbaik.

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. Setelah memindai barcode dan berhasil masuk pada laman, warga akan disuguhkan berbagai menu pelayanan, seperti kebutuhan Surat Keterangan atau disingkat SK seperti SK Domisli, SK Kematian, SK Usaha, SK Tidak Mampu, dan lain sebagainya. Namun, dalam pelaksanaannya, berdasarkan hasil observasi dan pengamatan awal yang dilakukan peneliti, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi, baik dari faktor internal (dari institusi itu sendiri) dan juga faktor eksternal terhadap implementasi inovasi Si Patas ini sehingga seringkali

menghadapi sejumlah tantangan. Adanya kompleksitas struktur birokrasi, perbedaan kebutuhan masyarakat, kurangnya koordinasi antar stakeholder, dan kendala terkait jaringan internet yang ada menjadi beberapa faktor yang mungkin mempengaruhi efektivitas dari inovasi ini.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa perlu adanya evaluasi yang mendalam terhadap implementasi inovasi pelayanan publik dan dampaknya terhadap kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat masih perlu dilakukan secara terperinci. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dan menganalisis secara komprehensif implementasi inovasi pelayanan publik Si Patas ini dan dampaknya terhadap efektivitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat khususnya di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang.

Melalui pemahaman yang mendalam terkait dengan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan, hambatan, dan impact terhadap implementasi inovasi ini serta persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam penyempurnaan program inovasi pelayanan publik Si Patas ini, serta memberikan wawasan yang berharga bagi peningkatan efektivitas pelayanan publik yang berbasis *New Public Management* secara lebih luas baik di tingkat lokal desa, daerah maupun nasional.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen dengan mengambil Judul penelitian **“Inovasi Program ‘Si Patas’ Dalam Meningkatkan Efektifitas Pelayanan Publik Berbasis *New Public Management* Di Desa Sengguruh**

Kabupaten Malang". Dengan harapan hasil tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca agar menjadi tambahan khazanah ilmu pengetahuan baru.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dijabarkan diatas, maka terdapat beberapa rumusan masalah, diantaranya :

1. Bagaimana inovasi Program Si Patas dapat meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang?
2. Bagaimana implikasi program Si Patas dalam meningkatkan efektifitas pelayanan berdasarkan NPM terhadap masyarakat di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang?

1.3 TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan uraian rumusan masalah yang telah dijabarkan diatas, maka terdapat beberapa tujuan dilakukannya penelitian, diantaranya :

1. Untuk mendeskripsikan dan menjelaskan inovasi Program Si Patas sehingga dapat meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat di Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen, Kabupaten Malang.
2. Untuk 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.

1.4 MANFAAT PENELITIAN

Manfaat yang bisa diambil dari penelitian ini diantaranya :

1.4.1 Manfaat secara teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan dalam dunia pendidikan, khususnya inovasi program Si Patas dalam meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat berbasis *New Public Management*.
- b. Sebagai landasan untuk mengembangkan penelitian yang lebih luas lagi tentang inovasi program Si Patas dalam meningkatkan efektifitas pelayanan kepada masyarakat berbasis *New Public Management*.

1.4.2 Manfaat secara praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi akademisi yang akan bekerja maupun Perangkat Pemerintahan Desa Sengguruh, Kecamatan Kepanjen agar dalam melaksanakan tupoksi dapat berjalan sebagaimana mestinya.
- b. Sebagai bahan masukan kelak agar dapat mengoptimalkan dalam melaksanakan inovasi program Si Patas yang telah dilaksanakan serta dapat bertukar ilmu, pengetahuan dan wawasan antara pembaca, peneliti maupun akademisi, dan juga instansi terkait.