

Petanda : Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora
Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama)

**Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Inovasi MARI-SERBU
di Kecamatan Sukodono, Sidoarjo**

DOI: <https://doi.org/10.32509/petanda.v7i3.5885>

Regita Pinkan Syahrani, Calvin Edo Wahyudi

Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur
Jalan Raya Rungkut Madya No. 1, Kecamatan Gunung Anyar, Kota Surabaya, Jawa Timur 60294
*Email Korespondensi: 21041010177@student.upnjatim.ac.id

Abstract - The MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) innovation in Sukodono District, Sidoarjo, is a public service that operates in the evening, specifically on Mondays and Wednesdays from 6:00 PM to 8:00 PM. This program, managed by the District Office, provides services for managing population administration. This innovation offers a solution for people who are busy during regular working hours, allowing them to take care of their population documents. This study aims to describe the implementation of the "MARI-SERBU" population service innovation in Sukodono District, Sidoarjo, using Rogers' Innovation Theory, which includes relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The results of this study indicate that the MARI-SERBU service innovation in Sukodono District benefits the community by allowing them to manage population administration at night. Furthermore, this innovation has successfully met four indicators of innovation: relative advantage, compatibility, complexity, and trialability. However, the observability indicator has not yet been fully achieved, as some community members are still unaware of the MARI-SERBU innovation due to insufficient information dissemination in physical form by the Sukodono District Office, Sidoarjo.

Keywords: Innovation; Public Service; MARI-SERBU; Population Administration; Night Service.

Abstrak - Inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono, Sidoarjo, adalah layanan publik yang beroperasi pada malam hari, khususnya Senin dan Rabu dari pukul 18.00 hingga 20.00. Program ini, dikelola oleh pihak Kecamatan yang menyediakan layanan untuk pengurusan administrasi kependudukan. Sehingga dengan inovasi ini memberikan solusi bagi masyarakat yang sibuk pada jam kerja normal, namun tetap dapat mengurus dokumen kependudukan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan kependudukan "Mari Serbu" (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo yang menggunakan Teori Inovasi dari Rogers yang meliputi keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba (*trialability*), dan kemudahan untuk diamati (*observability*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono dapat memberikan manfaat bagi masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan di malam hari, serta inovasi ini sudah berhasil memenuhi keempat indikator inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba. Namun untuk penerapan indikator kemudahan diamati masih belum sempurna, sebab masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu), dikarenakan minimnya penyampaian informasi dalam bentuk fisik oleh pegawai Kecamatan Sukodono, Sidoarjo.

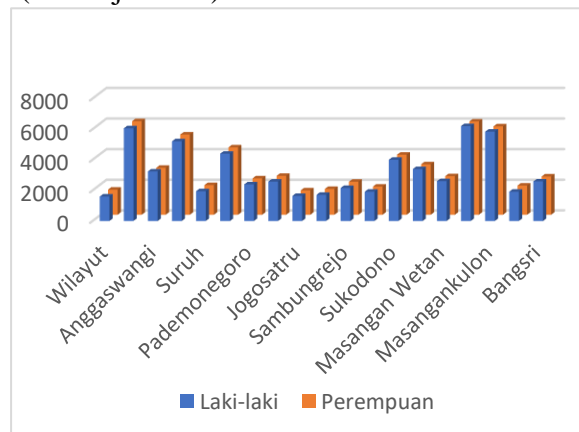
Kata Kunci: Inovasi; Layanan Publik; MARI-SERBU; Administrasi Kependudukan; Pelayanan Malam

Pendahuluan

Pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi pemerintah seringkali dipenuhi dengan berbagai masalah, seperti prosedur yang rumit, ketidakpastian waktu, dan biaya, yang membuat layanan sulit diakses secara wajar oleh masyarakat. Akibatnya, orang mulai tidak percaya pada birokrasi sebagai pemberi layanan dan mencari alternatif, salah satu contohnya seringkali dengan mengeluarkan biaya tambahan. (Setyobudi 2014). Untuk meminimalisir fenomena pelayanan publik tersebut, informasi administrasi kependudukan (adminduk) harus dapat diakses oleh seluruh masyarakat karena memiliki peran penting dalam mendukung pembangunan berkelanjutan. Dengan keragaman penyebaran penduduk, Indonesia menghadapi tantangan dalam memastikan akses yang efektif terhadap data kependudukan

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo untuk periode 1 Januari 2024 hingga 30 Juni 2024, dengan melibatkan total 3.063 responden, menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencapai angka 5,47. Dengan hasil tersebut, pelayanan publik yang diberikan oleh Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Sidoarjo tergolong dalam kategori “Sangat Baik”, (Kepala Badan Kepegawaian Kabupaten Sidoarjo 2024) berdasarkan nilai konversi IKM sebesar 91,17

Salah satu kecamatan di Kabupaten Sidoarjo adalah Kecamatan Sukodono, yang memiliki luas wilayah 724,04 km² menurut data Badan Pusat Statistik 2022 dan terbagi menjadi 19 kelurahan/desa. Pada tahun 2021, jumlah penduduk Sukodono mencapai 127.876 jiwa, terdiri dari 64.769 laki-laki dan 63.107 perempuan. Kecamatan Sukodono berbatasan dengan Kecamatan Taman di utara, Kecamatan Sidoarjo di selatan, Kecamatan Buduran di timur, dan Kecamatan Krian di barat. (Sidoarjo 2023)



Gambar 1. 1 Jumlah Penduduk menurut Desa/Kelurahan dan Jenis Kelamin tahun 2023 di Kecamatan Sukodono

Sumber : Kecamatan Sukodono Dalam Angka 2024

Menurut *sidoarjonews.id*, Kecamatan Sukodono berhasil mendapat peringkat pertama penilaian kinerja Perangkat Daerah tahun 2023 dan mendapat kategori “Sangat Baik” dalam survei kepuasan masyarakat pada periode 01 Januari-31 Desember 2023. Namun, dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di Kecamatan Sukodono, tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan fasilitas pengurusan dokumen. Hal ini dipicu oleh beberapa sebab, seperti jam kerja masyarakat yang bertepatan dengan jam pelayanan, banyaknya antrian di pagi hari, serta anggapan bahwa pengurusan dokumen kependudukan sulit. Mayoritas warga di Kecamatan Sukodono bekerja di sektor swasta dengan jam kerja yang mencapai 8 jam atau lebih per hari. Mengingat pentingnya dokumen kependudukan dan keterbatasan waktu masyarakat untuk mengakses layanan selama jam kerja kecamatan, banyak yang hanya bisa mengurus dokumen di pagi hari dengan antrian panjang, yang memakan waktu lama. Kondisi

ini menyebabkan masyarakat kurang berminat untuk mengurus atau memperbarui dokumen kependudukannya.

Untuk menyelesaikan masalah tersebut, diciptakanlah inovasi "MARI-SERBU" yang merupakan singkatan dari "Malam Hari Senin dan Rabu" kini memudahkan warga Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo, untuk menyelesaikan dokumen kependudukan. Menurut situs web SETIA (Sistem Riset dan Inovasi Daerah) Kabupaten Sidoarjo, ini merupakan pelayanan eksklusif atau hanya ada di Kecamatan Sukodono. Sebelum program inovasi ini dimulai, masyarakat sering menghadapi kesulitan dalam mengelola dokumen kependudukan karena keterbatasan waktu. Banyak dari mereka yang memiliki aktivitas padat dipagi hari, seperti bekerja, bersekolah, atau menjalani kegiatan lainnya, sehingga sulit meluangkan waktu untuk datang ke kantor kecamatan. Situasi ini diperparah dengan adanya antrean panjang yang kerap terjadi di jam-jam pelayanan reguler, membuat proses pengurusan dokumen menjadi semakin sulit dan memakan waktu lebih lama.

Berbagai penelitian terdahulu telah dilakukan dalam menganalisis pelayanan publik mengenai administrasi kependudukan. Penelitian oleh Nona Vita & Hendra Sukmana (2022) yang bertujuan untuk menganalisis dan menguraikan efektivitas Berkas Mlaku Dewe terhadap pelayanan publik di Kecamatan Sukodono, sedangkan dalam penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan publik MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono. Selain itu penelitian oleh Mochammad Haidar (2023) membahas mengenai inovasi pelayanan E-KTP di Masa Pandemi Covid-19 pada Kota Surabaya, sedangkan penelitian saat ini adalah penelitian yang membahas tentang inovasi pelayanan publik MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) pada Kecamatan Sukodono.

Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan atribut inovasi. Menurut Rogers (1995), ada lima atribut yang menggambarkan karakteristik suatu inovasi, yaitu: (1) keuntungan relatif (*relative advantage*) yang artinya sebuah inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai tambah yang signifikan dibandingkan dengan inovasi yang telah ada sebelumnya, (2) kesesuaian (*compatibility*) yang dimana sebuah inovasi harus memiliki sifat kompatibilitas atau sesuai dengan inovasi yang telah ada sebelumnya, (3) kerumitan (*complexity*) yaitu sebuah inovasi umumnya memiliki tingkat kerumitan yang bervariasi, baik lebih sederhana maupun lebih rumit dibandingkan dengan inovasi yang telah ada sebelumnya, (4) kemungkinan untuk dicoba (*trialability*) Inovasi hanya dapat diterima apabila telah melalui proses pengujian dan terbukti memberikan keuntungan atau nilai tambah dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, dan (5) kemudahan untuk diamati (*observability*) memiliki arti bahwa sebuah inovasi harus memiliki tingkat observabilitas yang memadai.

Kelima atribut ini saling terkait dan membentuk kesatuan dalam proses inovasi layanan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Sukodono. Tujuan penulis dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan mengenai bagaimana inovasi pelayanan kependudukan "Mari Serbu" (Malam Hari Senin Rabu) dilaksanakan di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo

Metode Penelitian

Metode yang diterapkan penulis dalam penelitian ini yakni pendekatan kualitatif deskriptif, untuk mendeskripsikan fenomena yang terdapat di lapangan serta menguraikan secara mendalam terkait kajian penelitian mengenai penerapan inovasi pelayanan MARI – SERBU sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukodono serta mengatasi permasalahan pelayanan administrasi kependudukan. Sehingga diharapkan mampu menjawab kebenaran suatu fenomena yang terjadi pada objek penelitian. (Singarimbun and Effendi 1995)

Menurut Sugiyono (2012) Fokus penelitian dalam pendekatan kualitatif didasarkan pada asumsi bahwa fenomena yang diteliti bersifat holistik, yaitu menyeluruh dan tidak dapat dipisahkan menjadi bagian-bagian terpisah. Oleh karena itu, penelitian kualitatif tidak hanya berfokus pada variabel tertentu, tetapi mencakup keseluruhan situasi sosial yang diamati. Fokus dari penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana inovasi pelayanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan melalui peninjauan secara langsung oleh peneliti, informasi yang diberikan oleh narasumber, serta dokumen terkait inovasi pelayanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Sedangkan Sumber data sekunder yang digunakan oleh peneliti diperoleh dari berbagai referensi, seperti studi pustaka, artikel atau berita, jurnal, situs web lembaga, dokumentasi, dan literatur lain yang relevan dengan penelitian mengenai inovasi pelayanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. (Sulung and Muspawi 2021).

Dalam penelitian ini, teknik pemilihan informan dilakukan dengan menerapkan metode purposive sampling, metode ini dipilih karena memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memilih narasumber yang memiliki pengetahuan, pengalaman, dan kualifikasi yang sesuai dengan tema penelitian (Maida et al. 2025). Menurut Sugiyono (2015) dalam (Maharani and Bernard 2018) purposive sampling adalah metode pengambilan sampel yang ditetapkan oleh peneliti berdasarkan kriteria atau pertimbangan tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan mengikuti pendekatan Model Miles, Huberman dan Saldana (2014) dalam (Andini, Anggraeiny, and Susilowati 2020) yang meliputi, pengumpulan data (*data collection*), kondensasi data (*data condensation*), Penyajian data (*data display*), dan pengambilan kesimpulan serta verifikasi (*drawing and conclusion*).

Hasil Dan Pembahasan

1. Keuntungan Relatif

Berdasarkan hasil obeservasi yang telah dilakukan peneliti serta hasil wawancara dengan para pelaksana inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) serta masyarakat yang memanfaatkan layanan tersebut pada malam hari, dapat dianalisis bahwa implementasi inovasi di Kecamatan Sukodono ini memberikan sejumlah manfaat yang signifikan dan berdampak positif bagi masyarakat. Inovasi layanan MARI-SERBU ini dirancang untuk menjawab kebutuhan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu di pagi hari akibat berbagai aktivitas, seperti bekerja, bersekolah atau menjalani kegiatan lainnya. Dengan adanya penambahan jam operasional layanan pada malam hari, yang berlangsung dari pukul 18.00 hingga 20.00 pada hari Senin dan Rabu

Dengan adanya inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) masyarakat kini memiliki alternatif yang lebih fleksibel untuk mengakses layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat yang memiliki kesibukan di pagi hingga sore hari. Untuk permohonan pada malam hari di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo menyediakan layanan administrasi kependudukan. Layanan ini mencakup pengurusan dokumen penting seperti KTP-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik), KK (Kartu Keluarga), dan KIA (Kartu Identitas Anak). Hal ini sangat penting, mengingat banyak individu yang tidak dapat mengurus keperluan administrasi mereka pada jam kerja normal

Dari analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) mampu memberikan nilai tambah dan keuntungan relatif, baik dari segi waktu pelaksanaan pelayanan maupun dari estimasi waktu pengurusan

administrasi kependudukan di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo dan juga bagi pegawai kecamatan yang dapat dibuktikan bahwa dengan adanya inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu), memberikan banyak keuntungan bagi masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan contohnya seperti pembuatan KTP-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik) atau pengurusan KK (Kartu Keluarga), khususnya bagi pelajar serta bagi para pekerja yang tidak dapat mengurus dokumen kependudukan di pagi hingga siang hari ataupun masyarakat yang sibuk berkegiatan di pagi hari. Selain itu keuntungan yang diterima pegawai Kecamatan Sukodono adalah, mereka mendapatkan gaji insentif bagi pegawai yang bertugas pada pelayanan malam di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

2. Kesesuaian

Dalam konteks kesesuaian atau kompatibilitas inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) sudah sesuai dengan layanan pada jam kerja normal dari pagi hingga siang hari, baik dari proses pelayanan, persyaratan, dan segala alur dalam pengurusan administrasi memiliki kesesuaian atau *kompatibilitas*. Sehingga masyarakat akan mudah beradaptasi dengan adanya inovasi layanan baru.

Dalam rangka mendukung pernyataan yang disampaikan oleh implementor mengenai kesesuaian inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu), peneliti melakukan wawancara dengan masyarakat. Salah satu narasumber yang diwawancarai adalah Mas Fajar, yang telah memanfaatkan inovasi layanan MARI-SERBU untuk pembuatan KTP-El (Kartu Tanda Penduduk Elektronik). Berdasarkan pernyataan dari Mas Fajar selaku masyarakat yang memanfaatkan pelayanan inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) menyampaikan bahwa untuk segala prosedur serta persyaratan pengurusan administrasi kependudukan pada pelayanan malam hari memiliki kesamaan dan kesesuaian dengan pelayanan yang ada dipagi hari pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Dari hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa kesesuaian atau *compatibility* dari inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) menunjukkan bahwa inovasi ini kompatibel dengan pelayanan dokumen kependudukan yang berlangsung pada jam normal di pagi hari. Dikarenakan inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) ini memiliki kesesuaian baik dari segi persyaratan maupun seluruh prosedur pengurus dokumen kependudukan dengan pelayanan umum dipagi hari.

3. Kerumitan

Kerumitan yang ada pada pelayanan malam di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo adalah ketidakhadiran pimpinan di saat pengurusan administrasi non-kependudukan pada saat pelayanan malam di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Wawancara dengan masyarakat juga dilakukan peneliti terkait tingkat kerumitan inovasi layanan MARI SERBU (Malam Hari Senin Rabu) di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo. Berbeda hal nya dengan para implementor inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu), menurut beberapa masyarakat Kecamatan Sukodono lainnya tidak merasakan kerumitan terkait adanya inovasi ini, melainkan mereka merasa terbantu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, bahwa inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) memiliki tingkat kerumitan dibandingkan pelayanan umum di jam kerja normal, yaitu ketika pengurusan segala dokumen non-kependudukan seperti pengurusan ahli waris dan pengurusan SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu) tidak bisa diselesaikan pada malam itu dikarenakan ketidak hadirannya pimpinan pada saat malam hari,. Sedangkan menurut beberapa masyarakat lainnya yang menggunakan inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) berdasarkan hasil wawancara dengan peneliti, mereka tidak

merasakan adanya kerumitan pada inovasi ini, bahkan mereka merasa terbantu akan adanya inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu).

4. Kemungkinan Dicoba

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) sudah melaksanakan uji coba publik terkait adanya inovasi ini. Proses uji coba dilakukan sejak tahun 2016, yang dimana proses uji coba tersebut dilakukan bersamaan saat pelaksanaan pelayanan malam MARI-SERBU. Pelayanan tersebut dilayani oleh pegawai staff bagian pelayanan dan masyarakat sebagai pemohon. Kemudian uji coba tersebut dievaluasi oleh Bagian Umum dan Kepegawaian di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Pernyataan dari Ibu Zuel Fatun Nikmah SE., selaku Kepala Bagian Bidang Umum dan Kepegawaian pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo, bahwa saat pelaksanaan uji coba terkait pelayanan malam di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dilakukan secara langsung dengan masyarakat yang dilayani oleh staff Bagian Pelayanan, kemudian setelah itu melakukan evaluasi dengan staff Bagian Umum dan Kepegawaian untuk melihat dan memperbaiki terkait apa saja kekurangan serta kendala dari proses pelayanan inovai MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu). Berdasarkan pernyataan dari masyarakat yaitu Mas Fajar dan Ibu Indri, kemungkinan inovasi ini sudah melalui proses uji coba dikarenakan menurut mereka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat saat proses pelayanan malam sudah cukup baik. Namun mereka masih kurang mengetahui terkait ada atau tidaknya proses uji coba dalam pelaksanaan inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu).

Dapat disimpulkan melalui hasil wawancara antara peneliti dengan pegawai Kecamatan Sukodono serta masyarakat sekitar bahwa, adanya inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) sudah melakukan fase uji coba langsung dengan masyarakat di tahun 2016 dan sudah melakukan bimbingan teknis dengan Kaur Pelayanan Desa. Namun ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui kapan dan bagaimana proses uji coba dari inovasi ini, tetapi masyarakat sudah cukup merasa puas terkait pelayanan yang diberikan oleh staff pelayanan di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dan menurut mereka dengan adanya inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) ini memberikan manfaat bagi masyarakat dalam pengurusan dokumen kependudukan.

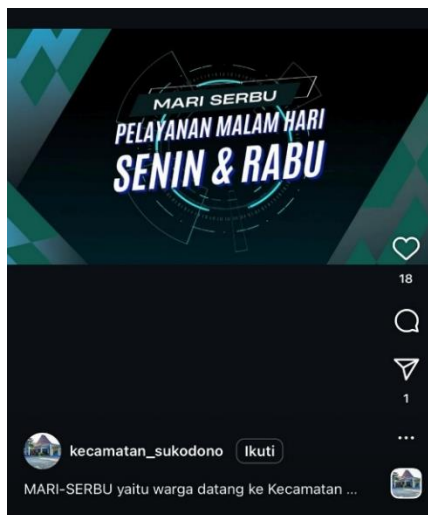
5. Kemudahan Diamati

Sebuah inovasi harus memiliki tingkat observabilitas yang memadai, yang mencakup kemampuan untuk menganalisis cara kerja inovasi tersebut serta dampaknya dalam menghasilkan hasil yang lebih baik.. Dalam inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) tidak terdapat website resmi untuk memantau segala proses dan alur dalam pelaksanaan inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu). Namun proses penyebaran informasi mengenai inovasi ini sudah dipublikasikan melalui beberapa platform online. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan dari Ibu Zuel Fatun Nikmah SE., yang menjabat sebagai Kepala Bagian Bidang Umum dan Kepegawaian pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Achmad Wahyudi Amirrudin, S.Kom., proses penyebaran informasi terkait adanya inovasi MARI-SERBU sudah dilakukan dengan cara mempublikasikan inovasi tersebut melalui postingan Instagram dan YouTube. Dikarenakan menurut beliau melalui cara itu masyarakat akan lebih mudah mengamati adanya inovasi pelayanan malam MARI-SERBU di Kecamatan Sukodono. Berikut adalah bukti penguat terkait postingan sosial media untuk penyebaran inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu)



Gambar 4. 1 Postingan YouTube Kecamatan Sukodono Sidoarjo terkait inovasi MARI-SERBU
Sumber : YouTube Kecamatan Sukodono Sidoarjo



Gambar 4. 2 Postingan Instagram Kecamatan Sukodono Sidoarjo terkait Inovasi MARI-SERBU
Sumber : Instagram Kecamatan Sukodono Sidoarjo

Menurut pendapat dari Mas Fajar selaku masyarakat yang memanfaatkan inovasi ini, proses penyebaran informasi adanya inovasi ini sudah cukup transparan karena sudah dipublikasikan melalui sosial media seperti Instagram dan YouTube. Yang dimana pada postingan tersebut sudah dijelaskan terkait bagaimana dan kapan pelaksanaan dari novasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) pada Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo. Namun untuk penyebaran informasi dalam bentuk fisik ataupun sosialisasi secara langsung masih dibilang kurang, dikarenakan pemberitahuan seperti banner atau pemberitahuan lainnya masih belum ada. Berbeda halnya dengan Mas fajar, berdasarkan pernyataan dari Ibu Indri melalui hasil wawancara, beliau mengetahui adanya inovasi layanan MARI-SERBU melalui Ketua RT nya dikarenakan menurut beliau kurangnya proses penyebaran informasi secara fisik terkait adanya inovasi ini, sehingga menurutnya banyak masyarakat yang belum mengetahui inovasi ini.

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dengan masyarakat maupun pegawai Kecamatan Sukodono, bahwa inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) sudah dengan mudah diamati oleh masyarakat melalui beberapa sosial media seperti Instagram dan YouTube. Yang dimana melalui sosial media, pihak Kecamatan Sukodono Sidoarjo akan lebih

mudah menyebarkan informasi terkait pelaksanaan inovasi MARI-SERBU. Namun untuk penyebaran informasi melalui bentuk fisik maupun sosialisasi secara langsung masih kurang sehingga masih ada beberapa masyarakat yang belum tahu terkait adanya inovasi ini. Di karenakan pada Kantor Kecamatan Sukodono Sidoarjo tidak ada pemberitahuan terkait adanya penambahan jam pelayanan di malam hari. Sehingga disimpulkan bahwa inovasi layanan MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) belum sepenuhnya memenuhi indikator kemudahan diamati atau *observability*.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi layanan MARI-SERBU di Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori inovasi dari Rogers, yang mencakup lima elemen utama yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba (*triability*), dan kemudahan untuk diamati (*observability*), dapat disimpulkan bahwa inovasi MARI-SERBU (Malam Hari Senin Rabu) sudah dijalankan dengan baik. Hal tersebut ditinjau pada kelima indikator tersebut yang belum sepenuhnya diimplementasikan secara optimal. Hal ini terutama disebabkan oleh indikator kemudahan untuk diamati (*observability*) yang belum diterapkan secara maksimal. Terdapat sejumlah masyarakat yang masih kurang dalam mengetahui inovasi layanan MARI-SERBU di Kecamatan Sukodono, Kabupaten Sidoarjo, yang diakibatkan oleh kurangnya penyebaran informasi dari pihak kecamatan mengenai keberadaan inovasi ini. Namun, keempat indikator inovasi lainnya, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, dan kemungkinan untuk dicoba, telah diterapkan dengan sempurna dalam pelaksanaan inovasi layanan MARI-SERBU.

Daftar Pustaka

- Andini, F. N., Anggraeiny, R., & Susilowati, T. (2020). Upaya Dinas Pemadam Kebakaran dalam pencegahan dan penanggulangan kebakaran di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Jurnal Administrasi Negara*, 8(2), 978–990.
- Fauzi, D. M., Watriningsih, W., & Bayquni, B. (2020). Inovasi kebijakan pengembangan Kota Layak Anak Tangerang Selatan. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora*, 3(1), 10–23.
- Kepala Badan Kepegawaian Kabupaten Sidoarjo. (2024). *Survei kepuasan masyarakat Badan Kepegawaian Daerah periode 01 Januari 2024 - 30 Juni 2024*.
- Maida, S. T., Pranawukir, I., Ningsih, T. S., & Mayasari, S. (2025). Peran manajemen public relations internal dalam meningkatkan kapabilitas para komunikator perubahan. *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora*, 211–225.
- Maharani, S., & Bernard, M. (2018). Analisis hubungan resiliensi matematik terhadap kemampuan pemecahan masalah siswa pada materi lingkaran. *JPMI (Jurnal Pembelajaran Matematika Inovatif)*, 1(5), 819–826.
- Setyobudi, Y. F. (2014). Peran masyarakat dalam pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 25, 1–9.
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2021). Memahami sumber data penelitian: Primer, sekunder, dan tersier. *Jurnal Edu Research: Indonesian Institute for Corporate Learning and Studies (IICLS)*, 2(2), 28–33.