

PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK SEBLAK PEDES BERBASIS *E-GOVERNMENT* DI KANTOR KECAMATAN NGORO, KABUPATEN JOMBANG

Ria Fauziah¹, Dewi Fitrotus Sa'diyah², Yuni Lestari³, Dian Arlupi Utami⁴, Nabila Septia Rosa⁵

¹⁻⁵Universitas Negeri Surabaya

*Corresponding author: ria.22082@mhs.unesa.ac.id

Abstrak

Inovasi pelayanan publik merupakan langkah untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Seblak Pedes Berbasis *E-government* di Kantor Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang. Latar belakang dilakukannya penelitian ini adalah adanya ketidaksesuaian antara tujuan dari dibuatnya inovasi Seblak Pedes dengan kenyataan di lapangan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Dalam pelaksanaannya, penelitian ini mengacu pada teori *e-government* yang didasarkan pada elemen kunci keberhasilan pengembangan *e-government* menurut hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government. Teori tersebut mencakup tiga elemen utama, yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value*. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik Seblak Pedes belum berjalan secara optimal. Pada elemen *Support*, sosialisasi hanya dilakukan pada saat launching Seblak Pedes saja dan hanya diberikan kepada perangkat desa bukan masyarakat kemudian hanya dilakukan melalui media sosial. Pada elemen *Capacity*, ketersediaan blanko masih terbatas dan kurangnya sumber daya manusia. Pada elemen *Value*, terdapat masyarakat yang masih kurang merasakan manfaat dari inovasi Seblak Pedes.

Kata Kunci: Inovasi, *E-Government*, Seblak Pedes, Pelayanan Publik.

Abstract

Public service innovation is a step toward improving the quality of services provided to the public. This study aims to analyze the implementation of the e-government based Seblak Pedes public service innovation at the Ngoro Subdistrict Office in Jombang Regency. The background for this study is the discrepancy between the objectives of the Seblak Pedes innovation and the reality on the ground. This study employs a qualitative approach using a descriptive method. In its implementation, the study draws upon e-government theory grounded in the key elements of successful e-government development, as identified by the Harvard JFK School of Government. This theory encompasses three main elements: Support, Capacity, and Value. Data were collected through interviews, observations, and documentation. Data analysis was conducted through the stages of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study indicate that the implementation of the Seblak Pedes public service innovation has not yet been optimal. Regarding the Support element, outreach was conducted only during the Seblak Pedes launch and was directed solely at village officials rather than the general public, and was subsequently carried out only through social media. Regarding the Capacity element, the availability of forms remains limited, and there is a shortage of human resources. Regarding the Value element, some members of the public still do not fully perceive the benefits of the Seblak Pedes innovation.

Keywords: Innovation, *E-Government*, Seblak Pedes, Public Services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aktivitas pemerintah yang dilakukan untuk kepentingan publik dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik memiliki banyak macam pelayanan, contohnya yaitu pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan pengaduan masyarakat, perizinan usaha dan pemberian bantuan sosial (Veronica Barus, 2025). Pelaksanaan pelayanan publik telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yang menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang/jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang telah diberikan oleh pelaksana pelayanan. Negara mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, profesional, persamaan perlakuan dan kesamaan hak sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sehingga dapat menjadi langkah untuk mewujudkan *good governance*. Pemerintahan yang baik (*good governance*) menjadi tuntutan masyarakat terhadap pemerintah dalam proses pelayanan publik (Marlina, Reno Affrian, 2024). Akan tetapi, hingga sekarang pelayanan publik masih terdapat berbagai masalah yaitu pelayanan yang lama dan berbelit-belit (Ramadhan, 2024). Pemerintah sebagai pelaksana layanan bertanggung jawab untuk selalu melakukan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan karena pelayanan yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan. Tuntutan pelayanan publik yang cepat dan mudah mendorong adanya inovasi dalam pelayanan publik.

Inovasi pelayanan publik menjadi langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Inovasi dalam pelayanan publik merujuk pada penggunaan metode baru yaitu peralihan dari tradisional menjadi digital dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Tujuan dilakukan inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi elektronik yaitu untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat dengan meningkatkan kecepatan dan kemudahan pemerintah (Saputra & Frinaldi, 2023). Oleh karena itu, pelaksanaan inovasi pelayanan publik dengan pemanfaatan teknologi elektronik dilingkungan pemerintahan (*e-government*) menjadi langkah untuk memperbaiki pelayanan publik.

E-Government atau pemerintahan elektronik merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh lembaga pemerintahan untuk menciptakan pelayanan publik yang cepat, mudah dan terjangkau (Devi Deliana, 2025). Pemerintah telah memasukkan *e-government* dalam kebijakan resmi melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan akuntabel serta pelayanan publik yang cepat, mudah dan responsif. *E-government* meliputi berbagai bentuk seperti web informasi, layanan pengaduan untuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan pengajuan administrasi kependudukan. Pemanfaatan perangkat elektronik dan internet dalam pemerintahan (*e-government*) diharapkan bisa membawa manfaat untuk masyarakat dalam hal kemudahan akses informasi, kemudahan proses pengurusan administrasi yang dapat memberikan manfaat kepada masyarakat.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur mendukung penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemerintahan, bukti nyatanya yaitu dengan dikeluarkannya Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Peraturan tersebut merupakan perubahan dari Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 53 Tahun 2021 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Regulasi ini bertujuan untuk mewujudkan sistem pemerintahan yang terpadu dan menyeluruh demi tercapainya birokrasi dan pelayanan publik yang berkinerja tinggi di lingkungan pemerintahan daerah.

Pemerintah Kabupaten Jombang secara aktif telah mendukung dan sudah melaksanakan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Bukti nyata tersebut yaitu dengan dikeluarkannya Peraturan Bupati Nomor 15 Tahun 2021 yang menjadi dasar utama penyelenggaraan sistem pemerintahan berbasis elektronik di lingkungan Kabupaten Jombang. Peraturan tersebut bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan pemerintahan yang bersih, transparan dan bertanggung

jawab, meningkatkan pelayanan publik sehingga dapat dipercaya oleh masyarakat dan menciptakan ketertiban dan kepastian hukum dalam pelaksanaan sistem pelayanan berbasis elektronik di lingkungan Kabupaten Jombang.

Instansi pemerintahan di Kabupaten Jombang yang telah melaksanakan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* salah satunya yaitu Kantor Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. Kantor Kecamatan Ngoro merupakan unsur pelaksana pemerintahan terdepan yang bertanggung jawab dalam berbagai pelayanan administrasi kependudukan melalui platform digital. Pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Ngoro dengan platform digital berupa *website* yaitu layanan Pesen Blanko KTP Penduduk Desa (Seblak Pedes).

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan masih terdapat hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik seblak pedes di Kantor Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang. Hasil wawancara menunjukkan adanya berbagai permasalahan yaitu terbatasnya blanko KTP yang tersedia di Kantor Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang yang menyebabkan akses Seblak Pedes ditutup sehingga masyarakat harus datang ke kecamatan untuk melakukan pemesanan blanko atau langsung membuat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan jumlah antrian terbatas. Kemudian terdapat permasalahan terbatasnya sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Ngoro sehingga pegawai harus merangkap pada dua sub bidang sekaligus.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di Kantor Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang sangat memengaruhi penerapan inovasi seblak pedes. Permasalahan tersebutlah yang ingin dianalisis lebih lanjut sehingga dapat memperoleh informasi mengenai penerapan inovasi seblak pedes. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Seblak Pedes Berbasis *E-Government* di Kantor Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang.”

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami sebuah fenomena penelitian secara mendalam dan bermakna yaitu data yang mencerminkan realitas yang terjadi di lapangan. Sementara itu, metode deskriptif merupakan sebuah cara untuk menggambarkan keadaan objek penelitian apa adanya tanpa manipulasi dengan data non-numerik (kata-kata dan gambar) (Sugiyono, 2020). Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif digunakan untuk memahami dan menggambarkan secara faktual dan mendalam bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik seblak pedes berbasis *e-government* di Kantor Kecamatan Ngoro Kabupaten Jombang. Penelitian ini kemudian menggunakan fokus berdasarkan elemen kunci keberhasilan pengembangan *e-government* berdasarkan hasil kajian dan riset Harvard JFK School of Government yang terdiri dari tiga elemen utama yaitu *Support*, *Capacity* dan *Value* (Indrajit, 2016).

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada adanya inovasi pelayanan publik berbasis teknologi, seperti layanan Pesen Blanko KTP Penduduk Desa (Seblak Pedes). Namun, dalam praktiknya ditemukan beberapa permasalahan, antara lain penerapan seblak pedes yang belum optimal akibat keterbatasan blanko KTP dan terbatasnya sumber daya manusia yang tersedia. Kondisi tersebut menjadi alasan utama pemilihan lokasi penelitian, karena fenomena ini relevan dengan fokus penelitian tentang penerapan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* di tingkat kecamatan.

Teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan tiga metode utama yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi, ketiga teknik tersebut digunakan untuk bisa mendapatkan data yang valid, mendalam dan lengkap. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan informan kunci dan informan pendukung (Holloway & Wheeler, 1996) dalam (Loso et al., 2024). Observasi dilakukan dengan mengamati langsung bagaimana proses penerapan inovasi seblak pedes (Agustina, 2023). Dokumentasi untuk melengkapi dan memverifikasi hasil wawancara mengenai pelaksanaan pelayanan publik berbasis *e-government* di Kantor Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang (Sugiyono,

2020). Adapun teknik analisis data menggunakan model Miles dan Huberman (1984) dalam buku (Agustina, 2023) tahapannya terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

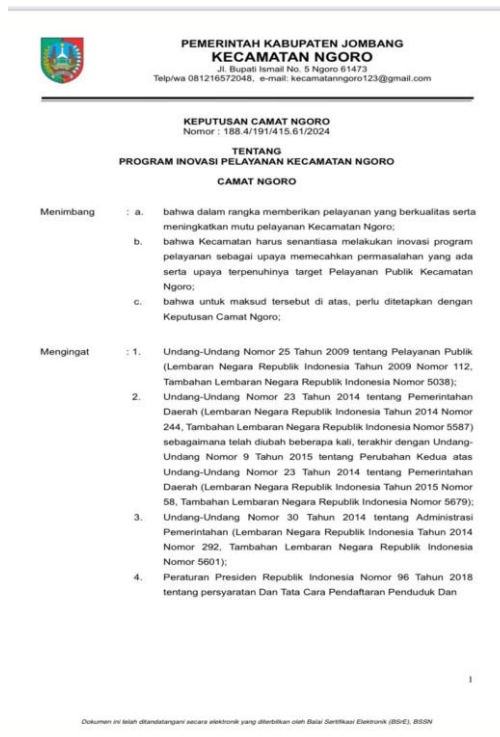
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian ini diperoleh berdasarkan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti melalui wawancara kepada informan kunci dan informan pendukung, observasi dan dokumentasi yang dilakukan di Kantor Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang. Pembahasan pada penelitian ini merupakan hasil gambaran terhadap penemuan yang telah digabungkan dengan teori yang digunakan. Hal tersebut bertujuan supaya teori dapat berkembang dengan mendeskripsikan hasil temuan nyata yang ada di lapangan. Penelitian ini menghubungkan hasil temuan dengan indikator teori yang telah ditentukan yaitu elemen sukses pengembangan *e-government* dari Harvard JFK School Of Governemnt yang terdiri dari tiga elemen yakni *Support* (Dukungan), *Capacity* (Kemampuan) dan *Value* (Manfaat) (Indrajit, 2016). Setelah melakukan penelitian di Kantor Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang ditemukan fakta yang terjadi sebagai berikut:

1. *Support*

a. Disepakatinya Kerangka *E-Government* yang Jelas

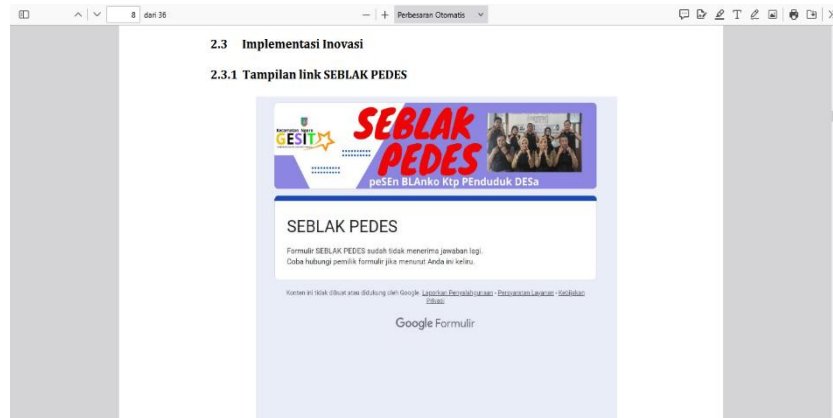
Berdasarkan hasil penelitian, dalam pembuatan dan pengembangan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dilandasi oleh dasar hukum yaitu Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Bupati Kabupaten Jombang Nomor 15 Tahun 2021 tentang penyelenggaraan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Jombang kemudian untuk inovasi pelayanan publik seblak pedes berbasis *e-government* di Kantor Kecamatan Ngoro, dasar hukum yang melandasi yaitu Surat Keputusan Camat Kecamatan Ngoro. Dengan adanya regulasi tersebut, pelaksanaan inovasi pelayanan memiliki landasan hukum yang jelas.



Gambar 1. SK Camat Inovasi Seblak Pedes
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

Bentuk dukungan lain juga terlihat dari adanya Standar Operasional Prosedur yang menjadi pedoman pelaksanaan layanan Seblak Pedes. SOP tersebut memuat tahapan pelayanan mulai dari pengajuan permohonan hingga proses pengambilan dokumen oleh masyarakat. Keberadaan SOP membantu pelaksana layanan agar dapat menjalankan tugas secara konsisten dan tidak bergantung pada individu tertentu. Dengan adanya pedoman kerja yang jelas, pelayanan dapat berjalan lebih terstruktur dan mudah dipahami oleh masyarakat. SOP dalam penggunaan inovasi seblak pedes yaitu:

1. Masyarakat datang ke kecamatan untuk membuat KTP, apabila blanko kosong maka masyarakat diarahkan untuk mengisi layanan Seblak Pedes
2. Pengelola Terlebih dahulu membuka akses layanan Seblak Pedes yang sebelumnya ditutup



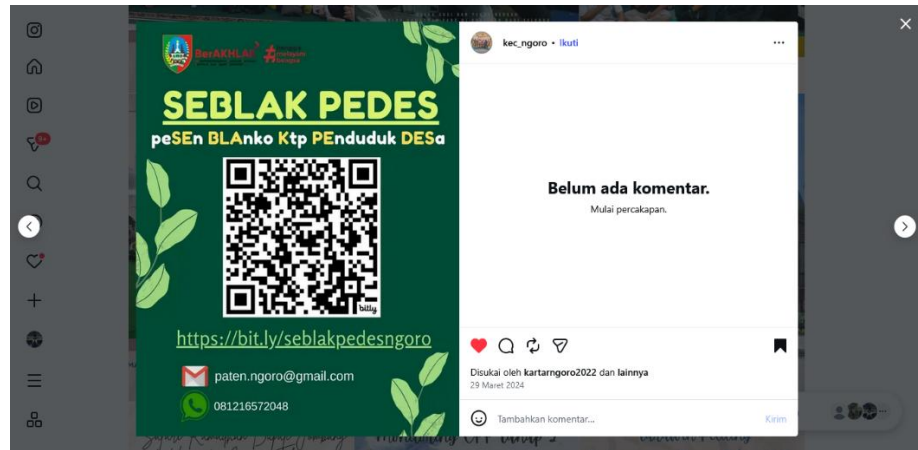
Gambar 2. Tampilan Awal Inovasi Seblak Pedes
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

3. Pengelola layanan memberikan arahan untuk mengisi Seblak Pedes mulai dari alasan pembuatan KTP, mengisi email, nama, nomor whatsapp, alamat, alasan pembuatan KTP, rencana pengambilan KTP kemudian Uplud berkas



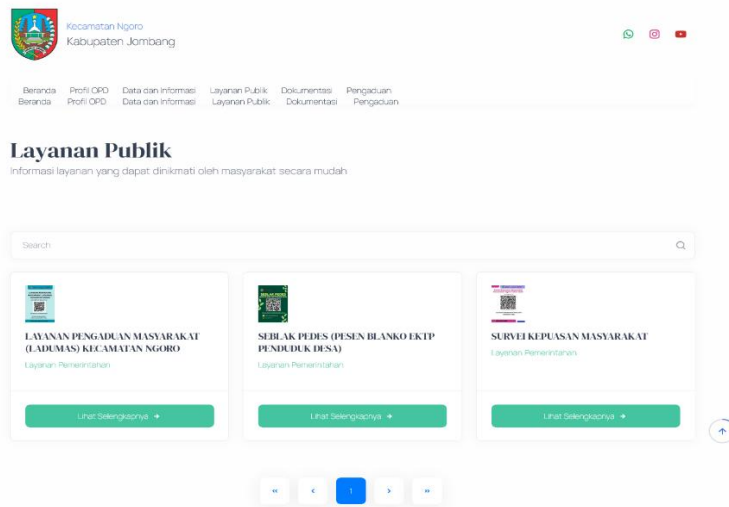
Gambar 3. Alur Pengisian Seblak Pedes
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

4. Setelah itu pengelola memproses pemesanan blanko dan mengirimkan dokumen pemesanan kepada pemohon untuk dibawa pada saat pengambilan KTP



Gambar 1.5 Instagram Kecamatan Ngoro
 Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

Media sosial yang digunakan oleh Kecamatan Ngoro dalam menyampaikan informasi antara lain whatsapp, instagram, dan website resmi Kecamatan Ngoro. Melalui media tersebut, masyarakat dapat mengetahui informasi terkait layanan Seblak Pedes, termasuk tautan layanan dan barcode yang dapat diakses secara langsung. Pemanfaatan media sosial ini dinilai cukup membantu dalam memperkenalkan inovasi pelayanan kepada masyarakat. Namun, penyampaian informasi yang hanya melalui media sosial membuat jangkauan sosialisasi menjadi terbatas.



Gambar 6. Website Inovasi Seblak Pedes
 Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

Selain itu, kegiatan sosialisasi juga belum memiliki jadwal yang terstruktur atau dilakukan secara rutin. Berdasarkan hasil wawancara, kegiatan sosialisasi secara langsung hanya dilakukan satu kali pada saat peluncuran inovasi. Setelah itu, informasi mengenai layanan Seblak Pedes disampaikan melalui media sosial tanpa adanya agenda sosialisasi khusus kepada masyarakat. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kegiatan penyebaran informasi belum dilakukan secara berkelanjutan.

Pada sisi masyarakat, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat mengetahui layanan Seblak Pedes melalui media sosial seperti instagram dan website kecamatan. Akan tetapi, terdapat juga masyarakat yang baru mengetahui layanan tersebut ketika datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengurus KTP. Hal tersebut menunjukkan bahwa penyebaran informasi mengenai layanan Seblak Pedes belum sepenuhnya menjangkau seluruh masyarakat. Dengan kata lain, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui keberadaan inovasi layanan tersebut.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa sosialisasi layanan Seblak Pedes di Kecamatan Ngoro telah dilakukan, namun pelaksanaannya masih belum optimal. Penyebaran informasi lebih banyak mengandalkan media sosial dan kegiatan launching sebagai sarana utama sosialisasi. Oleh karena itu, diperlukan upaya peningkatan strategi sosialisasi agar informasi mengenai layanan Seblak Pedes dapat menjangkau masyarakat secara lebih luas dan merata. Sehingga peneliti memberikan saran perbaikan mengenai keterbatasan sosialisasi yaitu sosialisasi dapat dilakukan minimal satu bulan sekali secara langsung kepada masyarakat kemudian dapat melibatkan kepala desa dalam pemberian sosialisasi sehingga bisa menjangkau seluruh masyarakat serta memanfaatkan media sosial dengan sebaik mungkin yaitu setiap hari mengupload mengenai inovasi seblak pedes baik di whatsapp maupun instagram.

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik Seblak Pedes di Kecamatan Ngoro telah menunjukkan adanya dukungan dalam elemen *support*. Dukungan tersebut terlihat dari tersedianya kebijakan yang menjadi dasar hukum pelaksanaan inovasi, yaitu melalui Peraturan Bupati mengenai penyelenggaraan SPBE serta Surat Keputusan Camat yang mengesahkan inovasi Seblak Pedes di tingkat kecamatan. Selain itu, dukungan juga terlihat dari keterlibatan pimpinan kecamatan dan pegawai dalam proses perencanaan hingga pelaksanaan inovasi, serta adanya Standar Operasional Prosedur yang menjadi pedoman pelaksanaan layanan. Pihak kecamatan juga telah melakukan upaya sosialisasi mengenai layanan Seblak Pedes melalui kegiatan launching dan pemanfaatan media sosial seperti whatsapp, instagram, dan website kecamatan sebagai sarana penyampaian informasi kepada masyarakat.

Namun demikian, masih terdapat beberapa kekurangan yang menunjukkan bahwa elemen *support* belum sepenuhnya berjalan secara optimal. Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kecamatan masih terbatas pada saat peluncuran inovasi saja dan penyebaran informasi melalui media sosial, sehingga belum menjangkau seluruh masyarakat secara merata. Oleh karena itu, meskipun dukungan kebijakan dan komitmen kecamatan sudah ada, peningkatan dalam aspek sosialisasi masih diperlukan supaya elemen *support* dalam penerapan inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* dapat berjalan lebih baik lagi.

2. Capacity

a. Tersedianya Sumber Daya Finansial

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan layanan Seblak Pedes tidak menggunakan anggaran dari pemerintah kecamatan. Pihak kecamatan menjalankan layanan tersebut dengan memanfaatkan fasilitas yang sudah tersedia sebelumnya di kantor kecamatan. Perangkat komputer yang digunakan dalam layanan tersebut merupakan sarana yang memang telah digunakan dalam kegiatan pelayanan administrasi lainnya. Dengan kondisi

tersebut, kecamatan tidak perlu melakukan pengadaan perangkat baru untuk mendukung pelaksanaan layanan Seblak Pedes.

Pemanfaatan fasilitas yang telah tersedia menunjukkan bahwa inovasi pelayanan dapat dilakukan dengan cara yang sederhana. Kecamatan Ngoro memanfaatkan teknologi yang mudah digunakan tanpa harus membangun sistem yang sulit. Langkah ini menjadi salah satu cara agar pelayanan tetap dapat dikembangkan meskipun tanpa menggunakan biaya apapun. Melalui cara tersebut, inovasi pelayanan tetap dapat berjalan tanpa harus menambah beban anggaran pemerintah kecamatan. Dalam pelaksanaannya, layanan Seblak Pedes memanfaatkan platform digital yang bersifat gratis yaitu google form sebagai media pengajuan permohonan layanan. Formulir tersebut digunakan oleh masyarakat untuk mengisi data permohonan pembuatan atau pencetakan KTP ketika blanko tidak tersedia di kecamatan. Penggunaan google form dipilih karena mudah dibuat serta dapat digunakan secara langsung tanpa memerlukan biaya. Selain itu, penggunaan platform tersebut juga memudahkan petugas dalam mengelola data permohonan masyarakat.

10.53

Tutup docs.google.com

SEBLAK PEDES
peSEn BLAnko Ktp PEnduduk DESa

SEBLAK PEDES

Seblak Pedes (peSEn BLAnko Ktp PEnduduk DESa) adalah salah satu sarana pelayanan online untuk masyarakat Kecamatan Ngoro dalam pengurusan dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP) Elektronik, selain pelayanan secara konvensional (datang langsung ke kantor pelayanan Kecamatan). Dengan memesan blanko cetak KTP Elektronik terlebih dahulu, pemohon dipastikan memiliki 1 jatah blanko cetak KTP Elektronik untuk dirinya. Berikut alur pengisian formulir pemesanan blanko cetak KTP Elektronik :

A. BERKAS YANG DI SIAPKAN UNTUK DIUPLOAD :

1. KTP BARU / PEMULA
 - FC KK atau KK ASLI
2. KTP PERUBAHAN DATA / KTP RUSAK
 - FC KK atau KK ASLI
 - KTP ASLI YANG LAMA
3. KTP HILANG
 - FC KK atau KK ASLI

Gambar 7. Platform Inovasi Seblak Pedes

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

Pertimbangan lain dalam pemilihan google form karena platform tersebut sudah cukup dikenal oleh masyarakat. Hal tersebut membuat masyarakat tidak mengalami kesulitan ketika menggunakan layanan Seblak Pedes. Selain itu, proses pembuatan formulir juga relatif cepat sehingga layanan dapat segera digunakan untuk membantu masyarakat.

Pemanfaatan teknologi yang sederhana juga menunjukkan adanya upaya kreativitas dari aparaturnya dalam mengembangkan pelayanan publik. Meskipun tidak menggunakan anggaran apapun, pihak kecamatan tetap berusaha menghadirkan inovasi yang dapat mempermudah masyarakat. Hal tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan tidak selalu bergantung pada besarnya biaya yang tersedia. Dengan pemanfaatan teknologi yang tepat, pelayanan publik tetap dapat ditingkatkan secara efektif.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa dari sisi ketersediaan finansial, pelaksanaan inovasi layanan Seblak Pedes tidak memerlukan anggaran khusus dari pemerintah kecamatan. Layanan ini dijalankan dengan memanfaatkan fasilitas yang telah tersedia seperti komputer serta penggunaan google form sebagai media pelayanan.

b. Tersedianya Infrstruktur Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil penelitian, pelaksanaan layanan Seblak Pedes didukung oleh beberapa perangkat teknologi yang digunakan oleh petugas pelayanan di kantor kecamatan. Komputer dan jaringan internet menjadi sarana yang digunakan untuk mengelola data permohonan masyarakat. Selain itu, layanan ini juga memanfaatkan media digital seperti google form sebagai tempat masyarakat mengajukan permohonan pemesanan blanko KTP. Teknologi tersebut membantu petugas dalam menerima dan mengelola permohonan masyarakat secara lebih teratur.

Selain perangkat yang digunakan oleh petugas, masyarakat juga dapat mengakses layanan Seblak Pedes melalui berbagai media yang telah disediakan oleh pihak kecamatan. Akses layanan dapat ditemukan melalui website Kecamatan Ngoro serta media sosial seperti instagram dan whatsapp. Bahkan di kantor kecamatan juga disediakan barcode yang dapat dipindai oleh masyarakat untuk langsung menuju formulir layanan. Keberadaan berbagai media tersebut diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengetahui serta menggunakan layanan Seblak Pedes.



Gambar 8. Barcode Seblak Pedes di Kantor Kecamatan Ngoro

Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

Fitur yang terdapat dalam layanan Seblak Pedes juga dirancang dengan sederhana agar mudah digunakan oleh masyarakat. Dalam formulir tersebut terdapat beberapa kolom yang harus diisi seperti nama pemohon, nomor whatsapp, alamat, alasan pencetakan KTP, serta pilihan waktu pengambilan KTP. Masyarakat juga dapat mengunggah berkas pendukung yang diperlukan dalam proses permohonan. Fitur yang dibuat sederhana tersebut membuat masyarakat tidak mengalami kesulitan ketika menggunakan layanan tersebut.

Gambar 9. Fitur Inovasi Seblak Pedes
Sumber: Dokumentasi Penulis, 2026

Meskipun infrastruktur teknologi yang digunakan dalam layanan Seblak Pedes tidak mengalami kendala, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi hambatan lain. Kendala yang sering terjadi bukan berasal dari sistem teknologi, tetapi dari keterbatasan ketersediaan blanko KTP di kecamatan. Jumlah blanko yang diterima dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang tidak selalu tersedia secara rutin setiap minggu. Kondisi tersebut membuat petugas menerapkan sistem buka dan tutup akses layanan Seblak Pedes, apabila blanko sedang kosong maka akses layanan Seblak Pedes dibuka ketika terdapat masyarakat yang datang ke kecamatan untuk mengurus pembuatan KTP. Setelah masyarakat mengisi formulir layanan, akses kembali ditutup dikarenakan blanko sedang tidak tersedia sehingga masyarakat harus melakukan pemesanan manual ke kecamatan atau langsung membuat ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan jumlah antrian terbatas.

Pengaturan akses layanan tersebut juga dirasakan langsung oleh masyarakat yang menggunakan Seblak Pedes. Beberapa masyarakat menyampaikan bahwa ketika mencoba membuka layanan tersebut secara mandiri, aksesnya ditutup. Namun ketika datang langsung ke kantor kecamatan, petugas akan membuka akses layanan dan mengarahkan masyarakat untuk mengisi formulir tersebut.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan Seblak Pedes di Kecamatan Ngoro telah didukung oleh ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang cukup memadai. Perangkat seperti komputer, jaringan internet, google form, whatsapp, serta media sosial dimanfaatkan untuk membantu proses pelayanan pemesanan blanko KTP. Infrastruktur tersebut mempermudah petugas dalam mengelola permohonan sekaligus memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan. Meskipun demikian, kelancaran pelayanan masih dipengaruhi oleh keterbatasan ketersediaan blanko

KTP yang menjadi salah satu kendala dalam proses pencetakan dokumen kependudukan di kecamatan. Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti memberikan saran untuk memberikan ketersediaan blanko bagi masyarakat yang memang benar-benar membutuhkan seperti untuk daftar kerja, pendidikan atau kesehatan sehingga masyarakat yang benar-benar membutuhkan dapat memperoleh KTP sesegara mungkin dan tidak perlu menunggu lama dikarenakan pengiriman blanko merupakan wewenang pemerintah pusat bukan dari daerah sehingga tidak dapat meminta pengiriman blanko banyak karena sudah terdapat pembagiannya. Kemudian mengenai penutupan akses seblak pedes, peneliti memberikan masukan untuk membuka selalu layanan seblak pedes sehingga masyarakat dapat memesan blanko ktp dan apabila blanko sedang tidak tersedia, pengelola dapat memberikan informasi melalui whatsapp atau email masyarakat pemesan.

c. Tersedianya Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil penelitian, dalam pelaksanaan layanan Seblak Pedes di Kecamatan Ngoro, pengelolaan layanan tersebut hanya ditangani oleh satu orang petugas. Petugas tersebut bertanggung jawab mulai dari memeriksa data permohonan masyarakat hingga mengirimkan dokumen pengambilan KTP kepada pemohon. Seluruh tahapan pelayanan dilakukan oleh petugas yang sama tanpa adanya pembagian tugas khusus dengan pegawai lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan layanan masih bergantung pada satu orang pengelola.

Selain menangani layanan Seblak Pedes, petugas tersebut juga memiliki tanggung jawab pada bidang pekerjaan lain di Kecamatan Ngoro. Petugas tersebut bertugas pada sub bagian keuangan, penyusunan program, serta evaluasi yang ada di kantor Kecamatan Ngoro. Hal tersebut membuat petugas harus membagi waktu antara pekerjaan pada sub bagian keuangan, pengusunan program dan evaluasi dengan pengelolaan layanan Seblak Pedes. Situasi tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah pegawai menyebabkan satu orang pegawai harus menjalankan beberapa tugas sekaligus.

Pengelolaan layanan Seblak Pedes sendiri terdiri dari beberapa tahapan pelayanan yang cukup beragam. Petugas harus membuka akses layanan, memberikan penjelasan kepada masyarakat mengenai cara menggunakan sistem, memeriksa data yang masuk, hingga membuat surat pengambilan KTP. Setelah itu, petugas juga harus mengirimkan dokumen tersebut kepada masyarakat sebagai bukti ketika mengambil KTP di kecamatan. Seluruh proses tersebut dilakukan oleh satu orang petugas sehingga membutuhkan pengaturan waktu.

Pada sisi kemampuan, petugas yang mengelola layanan Seblak Pedes tidak memperoleh pelatihan khusus secara formal. Kemampuan dalam menjalankan layanan lebih banyak diperoleh dari pengalaman dalam menjalankan pelayanan sehari-hari di kecamatan. Petugas mempelajari cara menggunakan komputer, mengelola formulir digital, serta berkomunikasi dengan masyarakat secara mandiri karena layanan Seblak Pedes sederhana sehingga mudah dipahami. Meskipun tidak adanya pelatihan, masyarakat menilai bahwa penjelasan yang diberikan oleh petugas jelas dan mudah dipahami.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia dalam pengelolaan inovasi layanan seblak pedes di Kecamatan Ngoro masih terbatas. Layanan tersebut hanya dikelola oleh satu orang petugas yang juga memiliki tanggung jawab pada bidang pekerjaan lainnya di Kecamatan Ngoro. Kondisi tersebut membuat petugas harus membagi waktu antara pengelolaan layanan digital dengan tugas pada bidang lainnya. Oleh karena itu, penulis memberikan saran untuk melakukan pembagian tugas secara merata dan terstruktur serta dapat menerapkan sistem saling membantu antar pegawai lainnya.

Berdasarkan uraian diatas mengenai elemen *capacity* dalam penerapan inovasi layanan Seblak Pedes di Kecamatan Ngoro, dapat dilihat bahwa pelaksanaan layanan ini didukung oleh

beberapa elemen penting, yaitu tersedianya anggaran, infrastruktur teknologi, dan sumber daya manusia. Pada elemen anggaran, layanan Seblak Pedes dapat dijalankan tanpa biaya khusus karena memanfaatkan fasilitas yang telah tersedia di Kantor Kecamatan Ngoro. Infrastruktur teknologi yang digunakan juga cukup sederhana namun mampu mendukung jalannya pelayanan, seperti penggunaan komputer, jaringan internet, google form, serta media komunikasi digital akan tetapi, ketersediaan blanko KTP yang terbatas menyebabkan ditutupnya akses inovasi layanan seblak pedes sehingga masyarakat harus melakukan pemesanan manual ke kecamatan atau membuat KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang dengan jumlah antrian terbatas.

Selain itu, masih ada beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan layanan Seblak Pedes. Keterbatasan jumlah pegawai menjadi salah satu hal yang paling terlihat, karena pengelolaan layanan masih bergantung pada satu orang petugas yang juga memiliki tanggung jawab pekerjaan di bidang lain. Oleh karena itu, meskipun layanan Seblak Pedes telah berjalan dan memberikan manfaat bagi masyarakat, penguatan pada aspek tersedianya infrastruktur dan aspek tersedianya sumber daya manusia masih diperlukan agar elemen *capacity* dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik dapat berjalan lebih optimal.

3. *Value*

Berdasarkan hasil penelitian, keberadaan layanan Seblak Pedes membawa perubahan dalam proses pelayanan pembuat KTP di Kecamatan Ngoro. Sebelum layanan ini diterapkan, masyarakat harus datang langsung ke kantor kecamatan untuk mengurus pembuatan KTP. Namun sering kali blanko KTP tidak tersedia sehingga masyarakat harus kembali lagi tanpa adanya kepastian kapan sudah tersedia. Kondisi tersebut membuat masyarakat harus bolak-balik datang ke kecamatan.

Setelah adanya layanan Seblak Pedes, proses pelayanan mulai mengalami perubahan. Masyarakat dapat melakukan pemesanan blanko KTP terlebih dahulu melalui layanan Seblak Pedes. Dengan adanya pemesanan tersebut, petugas dapat mengetahui jumlah permohonan yang masuk sehingga apabila blanko sudah tersedia akan disisihkan bagi masyarakat yang sudah melakukan pemesanan. Hal tersebut membantu petugas untuk mengatur proses pelayanan sehingga masyarakat yang datang dapat langsung mengambil KTP sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Keberadaan layanan Seblak Pedes juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam proses pengurusan administrasi kependudukan. Melalui layanan tersebut, masyarakat tidak perlu lagi datang berkali-kali ke kecamatan hanya untuk menanyakan ketersediaan blanko KTP. Sistem pemesanan yang tersedia membantu masyarakat memperoleh kepastian mengenai proses pelayanan yang mereka ajukan. Dengan demikian, masyarakat dapat datang ke kecamatan sesuai dengan waktu pengambilan yang telah ditentukan.

Manfaat dari layanan Seblak Pedes tidak hanya dirasakan oleh masyarakat, tetapi juga oleh pihak kecamatan sebagai penyelenggara pelayanan. Bagi petugas pelayanan, sistem pemesanan yang masuk melalui layanan Seblak Pedes membantu dalam mengetahui jumlah permohonan yang akan diproses. Hal ini membuat pengelolaan pelayanan menjadi lebih teratur karena pengelola layanan Seblak Pedes dapat menyisihkan blanko apabila sudah tersedia. Dengan begitu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan secara lebih tertib.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh pihak kecamatan, sebagian besar masyarakat memberikan tanggapan yang positif terhadap keberadaan layanan Seblak Pedes. Masyarakat merasa terbantu karena adanya sistem yang dapat digunakan untuk memesan blanko KTP terlebih dahulu. Tanggapan positif tersebut menunjukkan bahwa inovasi layanan ini cukup membantu dalam proses pengurusan dokumen kependudukan. Hal ini juga menunjukkan bahwa layanan tersebut telah memberikan manfaat bagi sebagian masyarakat

B	C	D	
	Score	PENILAIAN	SARAN / MASUKAN
@gmail.com		BERMANFAAT	-
mail.com		BERMANFAAT	pelayanannya sangat cepat dan memuaskan 🙌
mail.com		BERMANFAAT	Tetap pertahankan sikap sergap seperti ini
ifa@gmail.com		BERMANFAAT	sangat bermanfaat
il.com		BERMANFAAT	penanganannya cepat
gmail.com		BERMANFAAT	Pelayanan sangat bagus, ramah, dan tidak menengangkan
mail.com		BERMANFAAT	semoga lebih baik lagi kedepannya
0@gmail.com		BERMANFAAT	makin sukses yaaaa
ail.com		BERMANFAAT	sinyalnya lebih diperbaiki
2@gmail.com		BERMANFAAT	Mantap teruskan mas
6@gmail.com		BERMANFAAT	Semoga mempermudah administrasi
gmail.com		BERMANFAAT	jangan telat yaa
uni@gmail.com		BERMANFAAT	Sangat membantu masyarakat yang membutuhkan
@gmail.com		BERMANFAAT	Tidak ada
l.com		BERMANFAAT	Udah sangat cukup pelayanannya
mail.com		BERMANFAAT	Tolong dipermudah bagi yang nggak bisa online.
gmail.com		BERMANFAAT	Sangat membantu
mail.com		BERMANFAAT	Baik
5@gmail.com		BERMANFAAT	Sebaiknya kurang cepat, tapi cukup baik
@gmail.com		BERMANFAAT	Untuk akses pelayanan sudah cukup baik
3@gmail.com		BERMANFAAT	sudah baik
2@gmail.com		BERMANFAAT	👍
2@gmail.com		BERMANFAAT	-
mail.com		BERMANFAAT	Perlayana terhadap masyarakat sangat baik
i@gmail.com		BERMANFAAT	pelayanan ramah, cepat, dan mudah
2@gmail.com		BERMANFAAT	-
134@gmail.com		BERMANFAAT	kembangkan aplikasi
621@gmail.com		BERMANFAAT	pelayanan sangat baik dan ramah juga cepat
rn		BERMANFAAT	sangat cepat
2@gmail.com		BERMANFAAT	pelayanannya sangat baik
ail.com		BERMANFAAT	matur suwon

Gambar 2.1 Survei Kepuasan Inovasi Seblak Pedes
 Sumber: Pengelola Layanan Seblak Pedes, 2026

Namun demikian, hasil wawancara dengan beberapa masyarakat menunjukkan bahwa tidak semua pengguna merasakan manfaat yang sama. Sebagian masyarakat menilai bahwa layanan tersebut belum sepenuhnya mempermudah proses pelayanan. Hal tersebut disebabkan karena mereka tetap harus datang ke Kantor Kecamatan Ngoro untuk mengisi layanan Seblak Pedes. Setelah itu masyarakat juga harus datang kembali untuk mengambil KTP pada waktu yang telah ditentukan.

Selain itu, masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui adanya layanan Seblak Pedes. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyebaran informasi mengenai layanan masih belum merata. Akibatnya, tidak semua masyarakat dapat memanfaatkan inovasi pelayanan tersebut secara maksimal.

Walaupun masih terdapat keterbatasan, masyarakat tidak mengalami kesulitan ketika mengisi data pada sistem Seblak Pedes. Formulir yang digunakan cukup sederhana sehingga mudah dipahami oleh pengguna. Masyarakat juga menyampaikan bahwa petugas memberikan arahan yang jelas ketika mereka menggunakan layanan tersebut. Kendala yang lebih sering terjadi justru berkaitan dengan keterbatasan blanko KTP di kecamatan.

Beberapa masyarakat juga memberikan saran agar layanan Seblak Pedes dapat berjalan lebih baik ke depannya. Salah satu saran yang disampaikan adalah supaya akses layanan dapat dibuka secara terus menerus sehingga masyarakat dapat mengisi permohonan kapan saja. Selain itu, masyarakat juga berharap agar informasi mengenai layanan tersebut dapat disosialisasikan secara lebih luas. Masyarakat juga mengharapkan ketersediaan blanko KTP dapat ditingkatkan agar proses pencetakan tidak memerlukan waktu yang terlalu lama.

Berdasarkan pembahasan di atas mengenai elemen *value*, dapat disimpulkan bahwa layanan Seblak Pedes memberikan manfaat bagi beberapa masyarakat dalam mengurus pembuatan KTP di Kecamatan Ngoro. Layanan ini memberikan kemudahan dalam proses pemesanan blanko KTP sehingga ketika blanko sudah tersedia dapat disisihkan untuk yang telah memesan terlebih dahulu. Namun dalam pelaksanaannya, manfaat layanan tersebut belum dirasakan secara merata oleh sebagian masyarakat. Hal ini disebabkan oleh beberapa kendala seperti akses layanan yang tidak selalu terbuka, keterbatasan blanko KTP, serta masih kurangnya penyebaran informasi mengenai layanan Seblak Pedes kepada masyarakat.

KESIMPULAN

1. *Support*

a. Tersedianya Kerangka E-Government yang Jelas

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik Seblak Pedes berbasis e-government di Kantor Kecamatan Ngoro telah memiliki dukungan yang cukup baik. Dukungan tersebut terlihat dari adanya landasan hukum berupa Peraturan Presiden, Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dan Peraturan Bupati Kabupaten Jombang Nomor 15 Tahun 2021, serta Surat Keputusan Camat yang menjadi dasar pelaksanaan inovasi pelayanan. Selain itu, keberadaan Standar Operasional Prosedur (SOP) juga membantu pelayanan berjalan lebih terarah, terstruktur, dan mudah dipahami oleh masyarakat maupun pelaksana layanan. Inovasi Seblak Pedes juga muncul sebagai bentuk respon kecamatan terhadap permasalahan masyarakat terkait ketersediaan blanko KTP, sehingga dapat menunjukkan adanya komitmen pemerintah kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

b. Disosialisasikannya E-Government Secara Merata

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa sosialisasi inovasi layanan Seblak Pedes di Kecamatan Ngoro sudah dilakukan, tetapi pelaksanaannya masih belum maksimal. Sosialisasi secara langsung hanya dilakukan saat launching inovasi, sedangkan penyampaian informasi selanjutnya lebih banyak menggunakan media sosial seperti whatsapp, instagram, dan website kecamatan. Pemanfaatan media sosial memang cukup membantu masyarakat dalam memperoleh informasi layanan, namun penyebaran informasi belum menjangkau seluruh masyarakat secara merata. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kegiatan sosialisasi secara rutin dan lebih luas dengan melibatkan pemerintah desa serta memaksimalkan penggunaan media sosial agar masyarakat lebih mengetahui dan memahami layanan Seblak Pedes.

2. *Capacity*

a. Tersedianya Sumber Daya Finansial

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan inovasi layanan Seblak Pedes di Kecamatan Ngoro tidak memerlukan anggaran khusus dari pemerintah kecamatan. Pelayanan dijalankan dengan memanfaatkan fasilitas yang sudah tersedia, seperti komputer dan platform gratis berupa google form sebagai media pengajuan layanan. Penggunaan teknologi sederhana tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik tetap dapat dilakukan secara efektif tanpa harus mengeluarkan biaya tambahan. Selain itu, pemanfaatan fasilitas yang ada juga mencerminkan adanya kreativitas aparatur kecamatan dalam mengembangkan pelayanan yang lebih mudah dan membantu masyarakat.

b. Tersedianya Infrastruktur Teknologi Informasi

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan layanan Seblak Pedes di Kecamatan Ngoro telah didukung oleh infrastruktur teknologi informasi yang cukup memadai, seperti komputer, jaringan internet, google form, website, whatsapp, dan instagram. Berbagai media tersebut dimanfaatkan untuk membantu petugas dalam mengelola data permohonan masyarakat serta mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pemesanan blanko KTP. Selain itu, fitur layanan dibuat sederhana agar masyarakat dapat menggunakan layanan dengan mudah tanpa mengalami kesulitan. Pihak kecamatan juga menyediakan barcode yang dapat dipindai masyarakat untuk langsung menuju formulir layanan Seblak Pedes. Meskipun infrastruktur teknologi yang digunakan sudah berjalan dengan baik, pelaksanaan pelayanan masih menghadapi kendala berupa keterbatasan ketersediaan blanko KTP dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jombang. Kondisi tersebut menyebabkan akses layanan terkadang dibuka dan ditutup sehingga masyarakat masih harus datang langsung ke kecamatan atau melakukan pengurusan ke Disdukcapil dengan jumlah antrean yang terbatas.

c. Tersedianya Sumber Daya Manusia

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan sumber daya manusia dalam pengelolaan layanan Seblak Pedes di Kecamatan Ngoro masih terbatas karena layanan tersebut hanya ditangani oleh satu orang petugas. Petugas tersebut bertanggung jawab menjalankan seluruh proses pelayanan mulai dari memeriksa data permohonan, membuka akses layanan, memberikan penjelasan kepada masyarakat, hingga mengirimkan dokumen pengambilan KTP kepada pemohon. Selain mengelola layanan Seblak Pedes, petugas juga memiliki tanggung jawab pada bidang pekerjaan lain seperti sub bagian keuangan, penyusunan program, dan evaluasi di kantor kecamatan sehingga harus membagi waktu dalam menjalankan berbagai tugas sekaligus. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan layanan masih bergantung pada satu orang pengelola dan belum memiliki pembagian tugas yang khusus. Meskipun tidak memperoleh pelatihan formal terkait pengelolaan layanan digital, petugas mampu menjalankan pelayanan dengan baik berdasarkan pengalaman kerja sehari-hari dan kemampuan belajar secara mandiri. Namun demikian, keterbatasan sumber daya manusia tersebut tetap menjadi kendala karena dapat mempengaruhi efektivitas dan kelancaran pelaksanaan layanan Seblak Pedes di Kecamatan Ngoro.

3. *Value*

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa layanan Seblak Pedes memberikan perubahan dalam proses pelayanan pembuatan KTP di Kecamatan Ngoro menjadi lebih teratur dan membantu masyarakat dalam melakukan pemesanan blanko KTP. Sebelum adanya layanan tersebut, masyarakat harus datang langsung ke kecamatan dan sering kali harus kembali lagi karena blanko KTP tidak tersedia. Setelah diterapkannya layanan Seblak Pedes, masyarakat dapat melakukan pemesanan terlebih dahulu sehingga petugas dapat mengetahui jumlah permohonan yang masuk dan menyiapkan blanko bagi masyarakat yang sudah memesan. Layanan ini juga membantu masyarakat karena tidak perlu berulang kali datang hanya untuk menanyakan ketersediaan blanko serta dapat mengambil KTP sesuai jadwal yang telah ditentukan. Selain memberikan manfaat bagi masyarakat, layanan Seblak Pedes juga membantu petugas dalam mengatur proses pelayanan agar lebih tertib dan terorganisir. Namun, manfaat layanan tersebut belum dirasakan secara merata karena masih terdapat kendala seperti akses layanan yang tidak selalu terbuka, keterbatasan blanko KTP, serta masih kurangnya sosialisasi sehingga masih ada masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan Seblak Pedes.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di paparkan diatas, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

- a. Merujuk pada kesimpulan elemen *support* poin b, mengenai keterbatasan sosialisasi yaitu sosialisasi dapat dilakukan minimal satu bulan sekali secara langsung kepada masyarakat kemudian dapat melibatkan kepala desa dalam pemberian sosialisasi sehingga bisa menjangkau seluruh masyarakat serta memanfaatkan media sosial dengan sebaik mungkin yaitu setiap hari mengupload mengenai inovasi seblak pedes baik di whatsapp maupun instagram.
- b. Merujuk pada kesimpulan elemen *capacity* poin b, pihak kecamatan dapat memberikan ketersediaan blanko bagi masyarakat yang memang benar-benar membutuhkan seperti untuk daftar kerja, pendidikan atau kesehatan sehingga masyarakat yang benar-benar membutuhkan dapat memperoleh KTP sesegara mungkin dan tidak perlu menunggu lama dikarenakan pengiriman blanko merupakan wewenang pemerintah pusat bukan dari daerah sehingga tidak dapat meminta pengiriman blanko banyak karena sudah terdapat pembagiannya. Kemudian mengenai penutupan akses seblak pedes, peneliti memberikan masukan untuk membuka selalu layanan seblak pedes sehingga masyarakat dapat memesan blanko ktp dan apabila blanko sedang tidak tersedia, pengelola dapat memberikan informasi melalui whatsapp atau email masyarakat pemesan.

- c. Merujuk pada kesimpulan elemen *capacity* poin c, penulis memberikan saran untuk melakukan pembagian tugas secara merata dan terstruktur serta dapat menerapkan sistem saling membantu antar pegawai lainnya sehingga dapat saling meringankan beban tugas yang ada.

REFERENSI

- Agustina, N. Iaras. (2023). Metode Penelitian Kualitatif. In Pusat Publikasi Ilmu Pendidikan bahasa dan Sastra. Pusat Publikasi Ilmu Pendidikan bahasa dan Sastra.
- Peraturan Bupati Kabupaten Jombang Nomor 15 Tahun 2021.
- Devi Deliana, A. R. (2025). Implementasi Pembuatan KTP-EL Berbasis *E-Government* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tabalong. 8, 378–390.
- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2024.
- Indrajit, R. E. (2016). *Electronic Government*.
- Loso, J., Guntur, A. W., Karimuddin, Samsuddin, H., Patahuddin, A., Anggraeni, F. A., Raharjo, & Simorangkir, F. M. A. (2024). *Research Design: Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*.
- Marlina, Reno Affrian, A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Balangan (Studi Kasus E-Ktp Dan Kartu Keluarga). Jurnal Pelayanan Publik, 1262–1272.
- Rachman, D. M. (2023). Manajemen Pelayanan Publik (Vol. 17).
- Ramadhan, R. (2024). in Konsep *Good Governance* dalam Perspektif Pelayanan Publik: Sebuah Tinjauan Literatur. Saraq Opat: Jurnal Administrasi Publik, 6(1), 55–67. <https://doi.org/10.55542/saraqopat.v6i1.328>
- Saputra, T., & Frinaldi, A. (2023). *Systematic Literature Review* Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital. Menara Ilmu, 17(1), 116–124. <https://doi.org/10.31869/mi.v17i1.4534>
- Sugiyono. (2020). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009.
- Veronica Barus, A. S. (2025). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Teknologi. 72–94.