



Evaluasi Layanan Inovasi Program ARTIS (Antar Gratis) di Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo

Aulia Dwi Aristawati

D4 Administrasi Publik, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

*Penulis Korespondensi: aulia.22114@mhs.unesa.ac.id

Abstract. *This study aims to evaluate the innovation of the ARTIS (Free Delivery) Program in Gedangan District, Sidoarjo Regency. The ARTIS Program is a service that delivers administrative documents (such as ID cards, family cards, and birth certificates) directly to recipients' addresses free of charge, as a solution to the problem faced by people who are unable to collect physical documents from the district office during working hours. This program utilizes collaboration with the private sector, namely J&T Express. Using a descriptive qualitative evaluative research method with six evaluation indicators from William N. Dunn (Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Equity, Responsiveness, and Accuracy), this study found that the ARTIS Program has had a positive impact overall. The program is considered effective because it makes things easier for the community and efficient because it utilizes existing resources. In addition, the program's Responsiveness and Accuracy are very strong because they are in line with the needs of urban communities for fast, easy, and inclusive services. However, the Adequacy aspect is still limited due to the number of vehicles and types of documents served, and Equity requires the expansion of socialization to the neighborhood/community association (RT/RW) level to ensure equal access to information for all residents. Improvements are needed, particularly through the development of digital systems and increased service capacity, to make this program more effective, measurable, and sustainable.*

Keywords: ARTIS; Documents; Evaluation; Innovation; Program.

Abstrak. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi inovasi layanan Program ARTIS (Antar Gratis) di Kecamatan Gedangan, Kabupaten Sidoarjo. Program ARTIS adalah layanan pengantaran dokumen administrasi kependudukan (seperti KTP, KK, dan KIA) langsung ke alamat penerima tanpa biaya, sebagai solusi atas kendala masyarakat yang tidak dapat mengambil dokumen fisik ke kantor kecamatan pada jam kerja. Program ini memanfaatkan kolaborasi dengan pihak swasta, yaitu ekspedisi J&T. Menggunakan metode penelitian evaluatif kualitatif deskriptif dengan enam indikator evaluasi William N. Dunn (Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, dan Ketepatan), penelitian ini menemukan bahwa Program ARTIS secara keseluruhan telah memberikan dampak positif. Program ini dinilai efektif karena mempermudah masyarakat dan efisien karena memanfaatkan sumber daya yang ada. Selain itu, Responsivitas dan Ketepatan program sangat kuat karena sesuai dengan kebutuhan masyarakat urban akan layanan yang cepat, mudah, dan inklusif. Namun, aspek Kecukupan masih terbatas karena jumlah armada dan jenis dokumen yang dilayani, dan Perataan memerlukan perluasan sosialisasi hingga tingkat RT/RW untuk menjamin akses informasi yang sama bagi seluruh warga. Perlu ada perbaikan, terutama melalui pengembangan sistem digital dan peningkatan kapasitas layanan, agar program ini menjadi lebih efektif, terukur, dan berkelanjutan.

Kata Kunci: ARTIS; Evaluasi; Inovasi; Layanan; Program.

1. LATAR BELAKANG

Pada era modern yang ditandai oleh perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan masyarakat, inovasi menjadi elemen fundamental dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pada sektor publik dan juga sektor swasta dituntut untuk mampu beradaptasi dengan perubahan dan menghadirkan layanan yang lebih efisien, cepat, dan akuntabel. Menurut Maharani, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah memberikan tawaran berupa solusi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik yang berbasis pada good governance (Maharani & Isbandono, 2025). Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang memiliki peran sangat penting untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan sesuai

prinsip good governance, yang mencakup transparansi, partisipasi, responsivitas, serta akuntabilitas. Kondisi ini mendorong munculnya berbagai inovasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi sebagai sarana optimalisasi pelayanan publik. Menurut Aulia, pelayanan tersebut meliputi berbagai bentuk kegiatan, mulai dari pengadaan barang, penyediaan jasa, hingga layanan administratif yang secara langsung berhubungan dengan kebutuhan publik (Insani Putri, 2025). Inovasi pelayanan publik pada dasarnya merupakan upaya pemerintah menciptakan terobosan baru maupun mengembangkan program yang sudah ada agar mampu menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih efektif. Dengan meningkatnya akses masyarakat terhadap teknologi internet, pemerintah memiliki peluang besar untuk menghadirkan layanan yang tidak hanya efisien tetapi juga inklusif. pemerintah pusat hingga daerah mulai menerapkan inovasi berbasis digital sebagai strategi untuk memperbaiki kualitas layanan, mempercepat proses, dan mengurangi hambatan administratif yang selama ini menjadi keluhan masyarakat (Pramesti, 2020).

Di tingkat pemerintah daerah, inovasi pelayanan publik semakin berkembang seiring dengan adanya regulasi yang mendorong percepatan pembinaan inovasi layanan, seperti diatur didalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 91 Tahun 2021. Pemerintah daerah kini diharapkan tidak sekadar menjalankan fungsi administratif, tetapi juga mampu berinovasi sesuai kebutuhan masyarakat setempat (KemenPAN-RB, 2021). Hal ini terlihat pada berbagai program pelayanan di kecamatan dan desa yang memanfaatkan teknologi informasi untuk meningkatkan akses dan kecepatan pelayanan. Kecamatan Gedangan di Kabupaten Sidoarjo menjadi salah satu contoh wilayah yang membutuhkan inovasi layanan mengingat karakteristiknya yang strategis dan kompleks. Letaknya yang berbatasan langsung dengan Kota Surabaya menjadikan wilayah ini berkembang secara pesat dengan karakter penduduk yang urban, heterogen, dan memiliki mobilitas tinggi. Data Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Sidoarjo tahun 2024 menunjukkan bahwa Kecamatan Gedangan memiliki padat penduduk yang melebihi dari seratus ribu jiwa dengan kepadatan industri yang tinggi (BPS Kabupaten Sidoarjo, n.d.). Kondisi ini menuntut pemerintah kecamatan untuk menyediakan layanan publik yang cepat, fleksibel, dan mampu menjangkau seluruh elemen masyarakat. Seperti yang dijelaskan Barata, kualitas pelayanan tidak hanya diukur oleh pihak yang memberikan layanan, melainkan dengan pihak yang menerima layanan, karena orang-orang tersebut yang merasakan dan dapat memberikan nilai kualitas pelayanan yang berdasarkan harapan mereka dalam mencapai kepuasan (Putri Rahma Sari & Tukiman, 2025). Untuk menjawab kebutuhan tersebut, Kecamatan Gedangan telah menyediakan layanan administrasi kependudukan dan administrasi umum secara daring. Masyarakat dapat mengajukan berbagai dokumen dengan

tidak harus datang ke kantor kecamatan. Namun, meskipun proses pengajuan dapat dilakukan secara online, dokumen fisik hasil pelayanan tetap harus diambil secara langsung pada jam kerja. Hal ini menjadi kendala bagi banyak warga yang bekerja pada waktu yang sama sehingga tidak memungkinkan untuk mengambil dokumen secara langsung. Dalam upaya memperbaiki pemerataan administrasi kependudukan, pemerintah Provinsi Jawa Timur telah meluncurkan beberapa program inovatif, termasuk penggunaan teknologi informasi untuk mempermudah pengurusan dokumen kependudukan (Destiani et al., 2025). Sebagai respons atas permasalahan tersebut, Kecamatan Gedangan meluncurkan inovasi layanan ARTIS (antar gratis) pada Oktober 2023. Melalui program ini, dokumen kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Anak diantarkan langsung ke alamat penerima tanpa dipungut biaya. Program ARTIS memanfaatkan kerja sama dengan pihak swasta, yaitu ekspedisi J&T, sehingga pendistribusian dokumen dapat dilakukan secara lebih cepat dan menjangkau seluruh wilayah kecamatan. Pemanfaatan kemitraan ini sejalan dengan konsep Collaborative Governance, yaitu pendekatan tata kelola pemerintahan yang melibatkan berbagai pemangku kepentingan untuk mencapai tujuan bersama dalam penyediaan layanan publik (Azwar, 2023).

Namun demikian, dalam implementasi program ARTIS masih menghadapi beberapa tantangan. Beberapa dokumen yang hilang dalam proses pengiriman menimbulkan kekhawatiran masyarakat terkait keamanan data pribadi. Selain itu, keterbatasan jenis dokumen yang dapat dikirim, pengembalian dokumen karena tidak ada penerima di alamat tujuan, serta minimnya sosialisasi program menyebabkan layanan inovasi program ini belum dimanfaatkan secara menyeluruh dan optimal oleh masyarakat (Nugraha, 2021). Tantangan-tantangan tersebut menunjukkan perlunya evaluasi menyeluruh terhadap efektivitas dan keberlanjutan program ARTIS. Berdasarkan fenomena tersebut, penulis merasa penting melakukan penelitian terkait evaluasi inovasi layanan ARTIS di Kecamatan Gedangan. Evaluasi diperlukan untuk mengetahui apakah program ini berhasil mencapai tujuan awalnya, faktor apa saja yang menghambat pelaksanaan, dan bagaimana upaya perbaikan dapat dilakukan. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori evaluasi William N. Dunn dalam Wulandari (2021) yang mencakup berbagai indikator analisis seperti efektivitas, efisiensi, kecukupan, responsivitas, ketepatan, dan kelayakan. Melalui pendekatan tersebut, diharapkan penelitian dapat memberikan gambaran komprehensif terhadap pelaksanaan inovasi layanan ini. Penelitian terkait evaluasi layanan pada inovasi program ARTIS (antar gratis) telah dilakukan oleh beberapa penelitian terdahulu seperti Putri & Tukiman (2025) yang berfokus pada evaluasi inovasi layanan program POSKAMLING (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling) di

Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo dengan menggunakan teori evaluasi William N. Dunn yang menjelaskan bahwa program inovasi tersebut sudah dilaksanakan dengan baik dan rutin di setiap desa di kecamatan gedangan. Kemudian pada penelitian oleh Irananda & Galih (2025) yang berfokus pada studi inovasi program ANDOK (antar dokumen) di Madiun yang bekerja sama dengan PT POS Indonesia dengan menggunakan teori *Collaborative Governance* oleh Stone (2006). Tetapi masih belum dilakukan penelitian terhadap masalah yang timbul akibat atau selama program inovasi berjalan, hal ini menjadi focus peneliti untuk meneliti masalah yang timbul selama pogram berjalan. Dan mengevaluasinya sesuai indikator-indikator oleh teori yang peneliti pilih. Dengan demikian, penelitian berjudul “*Evaluasi Layanan Inovasi Program ARTIS (Antar Gratis) di Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo*” diharapkan mampu memberikan kontribusi akademik dan praktis, serta menjadi rekomendasi bagi pemerintah daerah dalam mengembangkan inovasi layanan publik yang lebih baik, adaptif, dan berkelanjutan.

2. KAJIAN TEORITIS

Evaluasi Kebijakan

Evaluasi merupakan sebuah hal yang tak terpisahkan dari suatu adanya program, karena evaluasi memiliki suatu nilai yang amat penting dalam perjalanan suatu program yang dilaksanakan dan evaluasi merupakan suatu kegiatan yang selalu beriringan dengan adanya suatu program (Diajukan et al., 2022). Evaluasi program yakni merupakan suatu proses yang sistematis dengan tujuan untuk memberikan nilai kualitas, efektivitas, dan dampak yg ada dari sebuah program yang telah berjalan. Dalam evaluasi program melibatkan pengumpulan data dan informasi terkait dengan keberhasilan program dalam mencapai suatu tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan (Fitriadi et al., 2025). Pelaku evaluasi program dapat dilakukan oleh pihak internal atau penyelenggara dan eksternal yang bersangkutan dengan program tersebut. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui sudah sejauh mana tujuan program tercapai, kendala apa yang ditimbulkan, dan bagaimana peningkatan program tersebut. Evaluasi yaitu proses pengumpulan dan penilaian informasi secara sistematis untuk menentukan nilai, kualitas, atau keberhasilan suatu program, atau kebijakan (Ibrahim, 2022). Evaluasi memiliki tujuan dalam memberi informasi yang akan digunakan sebagai dasar dalam mengambil keputusan dan menjadi perbaikan di masa depan. Menurut William N. Dunn (2003) dalam Putri (2025) evaluasi mempunyai arti yang berhubungan dengan merujuk pada penerapan suatu skala nilai terhadap hasil pada kebijakan dan program (Putri, 2025). Evaluasi yang dilakukan bertujuan untuk memberikan perbaikan pada suatu program atau kebijakan yang telah diterapkan atau

membuat suatu program dan kebijakan baru untuk memberikan pelayanan. Evaluasi ini dilakukan untuk mengetahui apakah program layanan yang telah diberikan apakah sesuai dengan yang diharapkan masyarakat dan telah berjalan sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) (Wiwin, 2024). Model evaluasi program merupakan alat dan atau prosedur yang dipakai dalam mengetahui serta mengukur nilai atau keberhasilan suatu program yang ditetapkan. Model evaluasi program sering kali dikaitkan dengan kerangka evaluasi yang dibuat oleh para ahli, yang dapat digunakan untuk pengumpulan data sebagai bahan untuk mengambil keputusan terhadap suatu program (Anggraeni, 2022). Menurut William N. Dunn dalam Putri. (2025) evaluasi memiliki enam indikator yakni efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan (Putri Rahma Sari & Tukiman Tukiman, 2025).

Inovasi Pelayanan Publik

Saat ini, derasnya arus globalisasi berjalan seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat yang terus berubah mengikuti perkembangan zaman. Pada sektor swasta maupun industri, unsur kebaruan menjadi fokus utama dalam pengembangan inovasi. Sementara itu, pada sektor publik, inovasi lebih diarahkan pada upaya perbaikan hasil pelayanan, yaitu bagaimana pemerintah dapat menyediakan layanan publik yang lebih efektif, efisien, berkualitas, serta terjangkau (Aalijulloh, 2024). Sebagai pengguna layanan, masyarakat memiliki hak untuk memilih dan menentukan organisasi atau institusi baik pemerintah maupun swasta yang mampu memenuhi kebutuhan mereka. Oleh karena itu, baik lembaga publik maupun perusahaan swasta dituntut untuk beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat, bahkan menghadirkan sesuatu yang benar-benar baru bagi pengguna layanan (Azizah, 2023).

Inovasi sendiri dipahami sebagai proses pembaruan atau penciptaan sesuatu yang baru, baik berupa ide, produk, layanan, proses, maupun metode yang memberikan nilai tambah serta menghasilkan perubahan positif dalam pelaksanaannya. Berdasarkan PermenPAN RB No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik memerlukan pembangunan dan pengembangan inovasi pada kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, n.d.-a). Asian Development Bank juga mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru, dapat diterapkan, dan membawa dampak yang menguntungkan. Dengan demikian, inovasi menjadi faktor penting yang menentukan keberhasilan suatu organisasi. Inovasi pelayanan publik merupakan terobosan dalam penyelenggaraan layanan yang dapat berupa ide kreatif atau modifikasi program yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi tidak selalu berarti menciptakan gagasan baru, tetapi bisa berupa

penyempurnaan atau adaptasi dari program layanan yang sudah ada. Tujuan utamanya adalah meningkatkan kualitas layanan agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat masa kini (Salsabilla et al., 2023). Inovasi pelayanan publik dapat diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi, kreativitas, serta kolaborasi antar lembaga untuk memastikan layanan kepada masyarakat berjalan optimal.

Perkembangan teknologi di era globalisasi harus diperhatikan khususnya oleh sektor pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat. Kesiapan regulasi dan inovasi terbaru dengan memanfaatkan berbagai media komunikasi dan teknologi harus disiapkan pemerintah daerah untuk melaksanakan *e-government* (Aditya, 2020). Tujuan penerapan inovasi dalam program pelayanan adalah agar instansi pemerintah mampu menyediakan layanan publik yang lebih baik serta memudahkan masyarakat dalam mengakses berbagai layanan yang mereka butuhkan. Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PermenPAN RB) Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD, dijelaskan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan suatu terobosan dalam bentuk jenis layanan baru, baik berupa gagasan atau ide kreatif yang orisinal maupun hasil adaptasi atau modifikasi, yang memberikan manfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung (Aprilia, 2021). Sehingga inovasi pelayanan publik sangat penting diterapkan di seluruh daerah di Indonesia termasuk peran pemerintah daerah untuk menginisiasi inovasi pelayanan publik (Muliawaty, 2020). Dengan memberikan solusi inovatif, pemerintah dapat lebih terbuka pada masukan dan saran dari masyarakat yang menjadi partisipasi aktif dalam merumuskan program untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik. Sehingga inovasi pelayanan publik yang diciptakan dapat menjadi manfaat bagi penyelenggara pelayanan dan masyarakat.

Program ARTIS (Antar Gratis)

Program ARTIS (Antar Gratis) adalah inovasi dalam program pelayanan yang ada di Kecamatan Gedangan. *Collaborative governance* menekankan pada pentingnya kepercayaan, partisipasi aktif, dan penyampaian informasi yang transparan sebagai faktor kunci keberhasilan. Di Indonesia, konsep ini awal diadopsi dalam berbagai program, seperti pada Musyawarah Perencanaan Pembangunan (Musrenbang) yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dalam perencanaan pembangunan daerah. Meskipun kolaborasi antar berbagai pemangku kepentingan memiliki banyak keuntungan, ada juga beberapa hambatan yang perlu diatasi di Indonesia (Bambang, 2020). Pada program ini pengguna layanan atau masyarakat tidak perlu mendatangi Kantor Kecamatan Gedangan. Hanya menunggu dari rumah maka

dokumen yang dibutuhkan akan diantar ke alamat sesuai KTP. Dokumen yang dapat dikirimkan melalui program ARTIS hanya dokumen administrasi kependudukan seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Identitas Anak (KIA), dan Kartu Keluarga (KK). Program ARTIS ini dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan layanan kependudukan. Kantor Kecamatan Gedangan membuka pelayanan pada hari kerja dan jam kerja yakni jam 09.00 sampai dengan jam 15.00. Banyak dari sebagian masyarakat memiliki kesibukan saat hari kerja, sehingga hal ini dapat mempermudah dengan masyarakat tidak perlu mengunjungi Kecamatan Gedangan untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang dibutuhkan.

Banyak dari sebagian masyarakat memiliki kesibukan saat hari kerja, sehingga hal ini dapat mempermudah dengan masyarakat tidak perlu mengunjungi Kecamatan Gedangan untuk mendapatkan dokumen kependudukan yang dibutuhkan. Inovasi program ARTIS ini sudah berjalan dari tahun 2023 hingga saat ini. Masih belum banyak masyarakat yang mengetahui tentang program ini. Pada program ARTIS ini banyak menguntungkan masyarakat terkait dengan dokumen kependudukan yang dibutuhkan.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian evaluatif dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan memahami suatu fenomena secara mendalam dan menyeluruh sesuai dengan kondisi alami yang melibatkan pengalaman para subjek penelitian (Fitriadi et al., 2025). Penelitian evaluatif sendiri dimaksudkan untuk mengumpulkan data dan informasi yang akurat serta objektif terkait pelaksanaan suatu program berdasarkan kriteria yang telah ditentukan. Pendekatan kualitatif dipilih karena memungkinkan peneliti memahami fenomena sosial yang dialami informan dan partisipan melalui data berupa kata-kata, baik tertulis maupun lisan, serta perilaku yang diamati, yang kemudian dianalisis dan disusun sesuai kebutuhan penelitian. Metode deskriptif menurut Nawani dan Martini (1994:73) merupakan cara untuk menggambarkan suatu keadaan atau peristiwa secara objektif berdasarkan fakta yang tampak, lalu diikuti dengan penarikan kesimpulan umum dari fakta-fakta historis tersebut (Pramesti, 2020).

Penelitian kualitatif dilakukan dengan mengacu pada paradigma, strategi, dan prosedur pelaksanaan yang bersifat kualitatif. Tujuannya adalah memperoleh pemahaman menyeluruh tentang realitas sosial dari sudut pandang para partisipan. Penggunaan penelitian kualitatif memungkinkan peneliti mengumpulkan data langsung dari lingkungan secara apa adanya dan menuliskannya secara akurat tanpa rekayasa. Fokus dalam metode deskriptif adalah

memberikan gambaran mendalam mengenai hasil penelitian yang telah melalui proses evaluasi dan analisis.

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Lokasi ini dipilih berdasarkan masalah-masalah terkait program ARTIS yang ditemukan penulis saat observasi awal. Kecamatan Gedangan dipilih karena merupakan wilayah yang padat penduduk. Karakteristik penduduk Kecamatan Gedangan bervariasi dengan bercampurnya penduduk asli dengan pendatang dari kota terdekat dan industri-industri besar yang banyak. Sehingga menyebabkan kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan serta keterbatasan waktu yang dimiliki masyarakat semakin tinggi. Penelitian ini memiliki fokus pada evaluasi layanan inovasi program ARTIS (Antar Gratis) di Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini menggunakan teori William N. Dunn (2003) dalam (Putri Rahma Sari & Tukiman Tukiman, 2025) dengan 6 indikator evaluasi yakni Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan.

Sumber data di penelitian ini dibagi menjadi dua jenis yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya, seperti wawancara langsung dengan narasumber yang paham fenomena, observasi langsung. Dalam penelitian ini penulis mendapat data sekunder melewati beberapa kajian literatur yang terkait dengan judul penelitian, kebijakan atau regulasi terkait, dan data-data terkait dengan penelitian yang bersumber dari sumber yang jelas dan badan usaha pelayanan pemerintahan serta arsip online dokumen Kecamatan Gedangan tentang program terkait. Hasil dari evaluasi program ini diharapkan akan dapat memberikan gambaran yang utuh dan jelas mengenai program ARTIS (Antar Gratis) yang ada di Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo dan memberikan rekomendasi dan saran terkait kebijakan program di masa yang akan datang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian ini, hasil yang ditemukan pada layanan inovasi program ARTIS (Antar Gratis) di Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo yang didapat melalui wawancara, observasi langsung, serta dari data sekunder yang diambil dari kajian literatur yang kemudian akan disusun secara sistematis berdasarkan indikator evaluasi yang dikemukakan oleh William N. Dunn yakni efektivitas (*effectiveness*), efisiensi (*efficiency*), kecukupan (*adequacy*), perataan (*equity*), responsivitas (*responsiveness*), dan ketepatan (*appropriateness*).

Efektivitas (*effectiveness*)

Pada indikator efektivitas, informan menjelaskan sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam mendapat layanan inovasi program ARTIS di Kecamatan Gedangan. Layanan yang diberikan pada program ARTIS tidak dan kurang beragam dalam penanganannya. Namun program ARTIS dapat dinilai menjadi terobosan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan. Program ARTIS dinilai efektif karena mampu mencapai tujuan utamanya, yaitu mempermudah masyarakat dalam mengurus administrasi tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan. Berdasarkan informasi yang didapat dari pegawai Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo, layanan antar gratis ini membantu masyarakat menghemat waktu, menghindari antrean panjang, dan memberikan kemudahan bagi warga yang memiliki mobilitas terbatas seperti lansia, penyandang disabilitas, dan masyarakat yang sibuk bekerja. Adapula informasi-informasi yang diberikan kepada pengguna layanan seperti informasi nomor pengiriman dan informasi bukti surat yang telah dikirim. Dengan adanya layanan ini, proses pengurusan dokumen menjadi lebih cepat dan transparan. Meskipun demikian, efektivitas program dapat semakin kuat apabila didukung oleh data jumlah pengguna layanan serta tingkat kepuasan masyarakat yang dievaluasi secara berkala.

Efisiensi (*efficiency*)

Pada penelitian ini, efisiensi program ARTIS dapat dievaluasi melewati perbandingan diantara jumlah sumber daya yang akan digunakan dengan hasil yang dicapai. Dari sisi pembiayaan, program ini memanfaatkan kendaraan operasional dan petugas dari pihak ekspedisi yang memang sudah bekerja sama dan tersedia di kantor kecamatan, sehingga tidak membutuhkan alokasi anggaran baru yang besar. Pembiayaan dalam program ini juga tidak dibebankan kepada masyarakat. Hal ini menjadikan biaya operasional relatif rendah dibandingkan dengan manfaat yang diperoleh masyarakat. Program ini juga mampu mengefektifkan waktu kerja petugas dengan membuat pelayanan lebih terstruktur melalui sistem antar dokumen. Selain itu, keberadaan layanan antar mengurangi kepadatan dan beban kerja di loket pelayanan kantor kecamatan karena jumlah warga yang harus datang langsung berkurang signifikan. Namun, efisiensi dapat meningkat lebih jauh jika kecamatan menerapkan sistem pemetaan rute atau pemberitahuan penjadwalan permohonan layanan kepada masyarakat sehingga petugas tidak melakukan perjalanan bolak-balik dikarenakan tidak ada penerima atau salah alamat yang berpotensi menghabiskan waktu dan bahan bakar. Pengembangan sistem registrasi daring untuk pemesanan layanan ARTIS juga dapat

meningkatkan efisiensi karena membantu petugas mengatur prioritas dan memperkirakan kebutuhan perjalanan pada setiap jadwal.

Kecukupan (*adequacy*)

Kecukupan program ARTIS berkaitan dengan sejauh mana program ini dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara memadai. Secara umum, layanan ini sudah cukup mampu membantu mengatasi hambatan masyarakat dalam mengurus dokumen administrasi terutama mereka yang tidak memiliki kendaraan, memiliki keterbatasan fisik, ataupun kesulitan meninggalkan pekerjaan. Program ini menawarkan solusi praktis bagi permasalahan tersebut. Namun, karena wilayah Kecamatan Gedangan cukup luas dan jumlah permintaan layanan bisa meningkat pada waktu-waktu tertentu, kecukupan program kadang terbatas oleh jumlah armada antar yang tersedia serta kemampuan petugas dalam menjangkau berbagai wilayah dalam satu hari. Serta kurang beragamnya jenis dokumen yang dapat menggunakan program ini. Situasi ini dapat menyebabkan keterlambatan layanan bagi masyarakat yang membutuhkan dokumen secara cepat. Untuk meningkatkan kecukupan, kecamatan dapat melakukan penambahan armada, menambah jumlah petugas lapangan, atau berkolaborasi dengan kelurahan untuk turut serta dalam pengantaran dokumen. Selain itu, program dapat menggunakan sistem prioritas layanan bagi kelompok rentan sehingga kecukupan layanan dapat dirasakan secara lebih merata oleh masyarakat yang paling membutuhkan.

Perataan (*equity*)

Pada indikator ini, dilihat dari aspek pemerataan, Program ARTIS menunjukkan komitmen kuat dalam memberikan layanan yang setara bagi seluruh masyarakat Gedangan tanpa diskriminasi ekonomi, sosial, maupun geografis. Layanan ini tersedia bagi seluruh warga kecamatan gedangan yang membutuhkan, tanpa pungutan biaya. Namun, dalam implementasinya, tantangan pemerataan masih ditemukan, seperti adanya perbedaan akses antara warga yang tinggal dekat dengan kantor kecamatan dan warga di wilayah yang lebih jauh seperti perbatasan kelurahan disebabkan oleh waktu pengantaran yang lebih lama. Selain itu, tingkat pemerataan juga bergantung pada seberapa luas informasi mengenai program ini tersampaikan kepada masyarakat. Jika sosialisasi tidak merata, ada kemungkinan sebagian warga tidak mengetahui keberadaan program ini dan akhirnya tidak memanfaatkannya. Oleh karena itu, untuk menjamin pemerataan, kecamatan perlu memperluas upaya sosialisasi melalui RT/RW, media sosial resmi pemerintah, dan penyuluhan langsung pada kegiatan masyarakat. Selain itu, pembagian jadwal pengantaran antar kelurahan secara merata maupun sistem antrean berbasis wilayah dapat membuat distribusi layanan menjadi lebih adil dan merata bagi semua masyarakat.

Responsivitas (*responsiveness*)

Responsivitas Program ARTIS terlihat dari kemampuan program ini dalam membaca, memahami, dan menanggapi kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. Program ini muncul sebagai jawaban atas berbagai keluhan masyarakat mengenai sulitnya mengakses kantor kecamatan, terutama bagi warga yang bekerja sepanjang hari, lansia, penyandang disabilitas, dan mereka yang tidak memiliki kendaraan. Dengan menyediakan layanan antar gratis, kecamatan menunjukkan kepekaan terhadap masalah nyata yang dialami masyarakat sehari-hari. Selain itu, responsivitas juga tercermin dalam cara petugas memberikan pelayanan permintaan layanan yang diajukan melalui telepon atau pesan singkat umumnya langsung diproses dan dijadwalkan tanpa birokrasi yang berbelit. Masyarakat merasakan bahwa keberadaan program ARTIS membuat mereka diperhatikan dan diprioritaskan dalam pelayanan publik. Meskipun demikian, untuk meningkatkan kualitas responsivitas, kecamatan perlu menetapkan standar waktu tanggapan yang jelas, misalnya batas maksimal waktu respons 1×24 jam, serta mengembangkan mekanisme pengaduan dan sistem feedback resmi agar petugas dapat menindaklanjuti kritik maupun saran secara sistematis. Pelaporan rutin terkait tingkat respons petugas juga perlu dilakukan sebagai bagian dari pengawasan internal. Selain pelaporan dari petugas juga diperlukan pelaporan dari masyarakat untuk peningkatan program. Dengan adanya peningkatan tersebut, responsivitas program tidak hanya dirasakan secara langsung oleh masyarakat, tetapi juga terukur dan dapat dipertanggungjawabkan dari sisi administrasi.

Ketepatan (*appropriateness*)

Pada indikator ini ketepatan Program ARTIS sangat terlihat dari kesesuaiannya dengan konteks sosial dan kebutuhan nyata masyarakat Kecamatan Gedangan. Program ini dapat dikatakan tepat karena mampu memberikan solusi langsung terhadap permasalahan keterbatasan mobilitas warga dalam mengurus dokumen administrasi, serta mengurangi hambatan waktu dan biaya yang sering menjadi keluhan masyarakat. Layanan antar gratis juga memperkuat prinsip pelayanan publik modern yang mengutamakan keterjangkauan, kecepatan, dan kemudahan, sehingga program ini relevan dengan pola hidup masyarakat urban yang dinamis dan membutuhkan pelayanan yang efisien. Ketepatan program juga terlihat dari pendekatan humanis yang ditawarkan: adanya perhatian khusus bagi kelompok rentan membuat ARTIS tidak hanya membawa manfaat administratif, tetapi juga memberikan dukungan sosial yang memberi kekuatan hubungan diantara pemerintah kecamatan dan masyarakat. Untuk menaikkan ketepatan program, kecamatan dapat mengintegrasikan inovasi digital seperti sistem pelacakan dokumen secara daring, notifikasi otomatis, atau integrasi

dengan aplikasi pelayanan kelurahan sehingga proses menjadi lebih transparan dan terkontrol. Evaluasi berkala juga dibutuhkan untuk memastikan program tetap relevan dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Dengan berbagai upaya tersebut, Program ARTIS akan semakin tepat guna, tepat sasaran, dan mampu menjadi model pelayanan publik yang inovatif dan berkelanjutan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil evaluasi menggunakan indikator William N. Dunn, dapat disimpulkan bahwa Program ARTIS (Antar Gratis) Kecamatan Gedangan merupakan salah satu inovasi pada layanan publik yang mampu memberikan dampak positif nyata bagi masyarakat. Dari aspek efektivitas, program ini telah menjalankan fungsinya dengan baik, yaitu mempermudah masyarakat memproses urusan administrasi dengan tidak harus datang langsung ke kantor kecamatan. Efisiensi pelaksanaan juga tergolong baik karena memanfaatkan sumber daya yang ada dengan hasil yang sebanding bahkan lebih besar daripada biaya operasionalnya. Dari sisi kecukupan, program ini cukup mampu menjawab kebutuhan masyarakat, meski masih diperlukan peningkatan kapasitas untuk menjangkau seluruh permintaan layanan. Pemerataan manfaat program juga terlihat cukup baik karena layanan diberikan kepada seluruh warga tanpa diskriminasi, meskipun sosialisasi perlu diperluas agar setiap lapisan masyarakat mendapatkan akses informasi yang sama.

Responsivitas program menunjukkan bahwa kecamatan memiliki kepedulian tinggi terhadap kebutuhan warga, tercermin dari kecepatan petugas merespons permintaan dan memberikan layanan yang humanis. Ketepatan program juga sangat kuat, karena layanan antar gratis ini relevan dan sesuai dengan tuntutan pelayanan publik modern dan kondisi sosial masyarakat yang membutuhkan layanan cepat, mudah, dan inklusif. Secara keseluruhan, Program ARTIS telah berkontribusi besar dalam mendekatkan layanan administratif kepada masyarakat serta mendukung upaya reformasi birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun demikian, beberapa aspek masih perlu diperkuat, seperti pemanfaatan teknologi, peningkatan kapasitas armada, serta penguatan mekanisme pengawasan dan evaluasi. Dengan perbaikan tersebut, ARTIS berpotensi menjadi program pelayanan publik yang lebih efektif dan berkelanjutan, serta menjadi model inovasi pelayanan bagi kecamatan lain di Kabupaten Sidoarjo maupun daerah lain di Indonesia. Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat dijadikan masukan bagi Kecamatan Gedangan dalam meningkatkan kualitas Program ARTIS. Pertama, kecamatan perlu memperluas sosialisasi program hingga tingkat RT/RW agar seluruh warga mengetahui

keberadaan dan manfaat layanan ini, sehingga pemerataan akses dapat tercapai. Kedua, perlu dilakukan peningkatan kapasitas layanan, baik melalui penambahan armada atau petugas maupun pengaturan jadwal pengantaran yang lebih terstruktur agar layanan dapat menjangkau seluruh wilayah secara lebih merata dan tepat waktu. Ketiga, kecamatan disarankan mengembangkan sistem digital seperti platform booking layanan, pelacakan dokumen, dan notifikasi otomatis untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan ketepatan layanan. Keempat, perlu ditetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang lebih jelas terkait waktu respons, proses pengantaran, dan mekanisme penanganan keluhan agar responsivitas program lebih terukur dan konsisten.

DAFTAR REFERENSI

- Aalijulloh, A. M. (2024). *Inovasi pelayanan publik LANTARAN (Layanan Pengantar Obat Pasien Rawat Jalan) dalam peningkatan kualitas pelayanan di RSPAL dr. Ramelan Surabaya*.
- Aditya, R. (2020). *Kualitas pelayanan dalam proses pembuatan E-KTP di TPDK Dispendukcapil Kecamatan Ngaliyan Kota Semarang*.
- Anggraeni, H. (2022). *Inovasi pelayanan publik berbasis E-government studi kasus pada aplikasi Sapa Cetar*. <https://doi.org/10.31604/jips.v9i6.2022.2009-2014>
- Azizah, N. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Desa Halong Kecamatan Haruai Kabupaten Tabalong skripsi*.
- Azwar. (2020). *Studi sistem informasi lingkungan hidup (SIMAS-LH) di Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup Provinsi Sulawesi Selatan*.
- Badan Pusat Statistik Kabupaten Sidoarjo. (n.d.). *Kecamatan Gedangan dalam angka tahun 2024*.
- Bambang, S. (2020). *Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya*.
- Destiani, I., Galih, L., & Pradana, W. (2025). Collaborative governance dalam inovasi layanan: Studi pada Dukcapil Kabupaten Madiun dengan PT POS Indonesia dalam program ANDOK (Antar Dokumen Kependudukan) di Kabupaten Madiun. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15716883>
- Diajukan, S., Fakultas, K., Tarbiyah, I., Keguruan, D., Salah, M., Syarat, S., Gelar, M., Pendidikan, S., Cahya, O. M., & Ramadhan, R. (2022). *Evaluasi program layanan dasar bimbingan konseling di SMKN 20 Jakarta*.
- Fitriadi, A. D. D., Isabella, I., & Putra, D. A. (2025). Inovasi sistem pelayanan antar dokumen umum ke rumah warga (Si Paduka). *Studi Ilmu Manajemen dan Organisasi*, 6(1), 75–93. <https://doi.org/10.35912/simo.v6i1.3582>
- Insani Putri, A. (2025). Evaluasi pelayanan administrasi kependudukan melalui kemitraan jasa ekspedisi: Studi kasus Disdukcapil Kabupaten Pemalang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Isora)*, 3. <https://isora.safar.id/index.php/isora>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2021). *PerMenPAN-RB Nomor 91 Tahun 2021*.

- Maharani, S. A., & Isbandono, P. (2025). Efektivitas pelayanan Program Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kelurahan Kertajaya Kota Surabaya. 3(3), 2025–2203.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan E-government dalam pelayanan publik (Studi kasus: Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sumedang). *Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2). <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Nugraha, F. B., & Fanida, E. H. (2021). Inovasi pelayanan "SI CANTIK" (Cepat, Antar, Dokumen, Gratis, ke Rumah) di Kecamatan Krian Kabupaten Sidoarjo. *Publika*, 9(1), 269–284. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n1.p269-284>
- Pramesti. (2020). *Model homeschooling dalam layanan pendidikan anak dengan gangguan spektrum autisme*.
- Putri Rahma Sari, & Tukiman, T. (2025). Evaluasi pelayanan program inovasi "POS KAMLING" (Pelayanan On The Spot Kecamatan Keliling) di Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo. *Public Service and Governance Journal*, 6(1), 284–297. <https://doi.org/10.56444/psgj.v6i1.2471>
- Rahman Ibrahim, H. (2022). Pemberdayaan usaha mikro kecil menengah melalui pendekatan inovasi sosial dan collaborative governance. *Ilmu dan Budaya*, 43(1). <https://doi.org/10.47313/jib.v43i1.1532>
- Salsabilla, N., Herawati, R., & Wijayanto. (2023). *Implementasi kebijakan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten*.
- Srimurty Aprilia, M., & Puspitarini, R. C. (2021). Analisis indeks kepuasan masyarakat Mal Pelayanan Publik Kota Probolinggo. *Jurnal Ilmiah Politik, Kebijakan, & Ilmu Sosial (Publicio)*, 3(1). <https://doi.org/10.51747/publicio.v3i1.497>
- Wiwin, K., & Wismayanti, D. (2024). Collaborative governance berbasis transformasi digital melalui Program Taring Dukcapil di Disdukcapil Kota Denpasar. *Communication and Policy Review*, 1(3). <https://doi.org/10.61292/shkr.126>
- Wulandari. (2021). *Evaluasi Program Keluarga Harapan (PKH) dalam pemberdayaan masyarakat miskin di Kecamatan Panakkukang Kota Makassar*.