

IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PALEM MERAH DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN CIKIWUL

Mita Widyastuti¹, Rani Intan², Alifa Dhiya Rahadi³, Muhammad Agus Setiawan⁴

Universitas Islam 45 Bekasi

mitawidyastuti2905@gmail.com¹, raniintanjamil@gmail.com²,
alifaalifadhiarahadi@gmail.com³, agussetiawan6309@gmail.com⁴

Abstrak

Inovasi pelayanan Palem Merah sebagai upaya memperluas akses administrasi kependudukan bagi warga Kelurahan Cikiwul yang tidak dapat datang pada jam kerja reguler. Permasalahan yang melatarbelakangi program ini ialah keterbatasan waktu layanan siang hari, antrean yang tidak teratur, serta kesulitan warga dalam memenuhi kebutuhan dokumen yang harus diproses secara langsung. Penelitian ini bertujuan menggambarkan mekanisme Pelayanan Malam Sabtu Meriah, menjelaskan dampaknya terhadap kecepatan layanan dan ketepatan data, serta menguraikan tantangan operasional yang dihadapi aparatur. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam dan penelusuran literatur. Hasil menunjukkan bahwa Palem Merah mampu mempersingkat waktu pengurusan dokumen, meningkatkan akurasi data kependudukan, serta memberikan kemudahan bagi kelompok rentan melalui layanan jemput bola. Keberhasilan program dipengaruhi kesiapan aparatur, dukungan teknologi, serta pembagian jadwal layanan yang terkoordinasi. Program ini dapat dipertahankan karena aparatur memaknai kegiatan malam sebagai bagian dari tanggung jawab pelayanan.

Kata kunci: Palem Merah, Pelayanan Publik, Inovasi Administrasi, Cikiwul, Pelayanan Malam

Abstract

The Palem Merah service innovation was developed to expand access to population administration for residents of Cikiwul who are unable to visit the office during regular working hours. The issues underlying this program include limited daytime service hours, irregular queues, and difficulties faced by residents in completing administrative requirements that must be processed in person. This study aims to describe the mechanism of the Pelayanan Malam Sabtu Meriah, explain its impact on service speed and data accuracy, and outline the operational challenges encountered by administrative officers. The study employs a qualitative method with data collected through in-depth interviews and literature review. The findings show that Palem Merah shortens document processing time, improves the accuracy of population data, and provides convenience for vulnerable groups through a door-to-door service. The success of the program is influenced by the readiness of the officers, technological support, and a well-coordinated service schedule. The program remains sustainable because officers perceive the evening duties as part of their public service responsibilities.

Keywords: *Palem Merah, Public Service, Administrative Innovation, Cikiwul, Evening Service*

Pendahuluan

Pelayanan publik pada tingkat kelurahan menghadapi tuntutan yang semakin kompleks seiring bertambahnya kebutuhan administrasi penduduk (Hamdillah, 2023). Perubahan jumlah penduduk dan dinamika mobilitas warga membuat kelurahan harus memiliki sistem layanan yang tertib agar proses administrasi tidak terhambat (Hasanah, 2024). Banyak kelurahan mengalami antrean panjang, alur yang berulang, dan ketidakpastian informasi ketika kapasitas layanan tidak sejalan dengan kebutuhan masyarakat. Situasi tersebut menimbulkan ketegangan antara aparatur dan warga karena proses permohonan sering melewati batas waktu yang diharapkan. Kelurahan sebagai ujung tombak pemerintahan perlu memastikan bahwa kualitas layanan tetap terjaga meskipun beban kerja terus meningkat. Dorongan terhadap inovasi muncul dari kondisi kerja yang membutuhkan pembaruan sistematis.

Kesadaran tentang kebutuhan inovasi semakin kuat karena banyak proses administrasi kelurahan masih bertumpu pada pencatatan manual (Putri, 2024). Ketergantungan pada proses manual menimbulkan risiko penumpukan berkas dan kesalahan input data yang berdampak pada keterlambatan pelayanan (Putri, 2024). Aparatur sering menghadapi kendala dalam mengkoordinasikan dokumen ketika harus melayani banyak warga pada waktu yang sama. Kondisi ini membuat pelacakan proses layanan menjadi sulit karena tidak ada sistem yang mengatur alur kerja secara konsisten. Kekosongan sistem yang terstruktur menciptakan ketidakseimbangan antara kebutuhan layanan dan kapasitas aparatur. Pengembangan inovasi menjadi langkah penting untuk memperbaiki keadaan tersebut.

Pemerintah daerah mulai mendorong kelurahan untuk merancang inovasi pelayanan agar proses administrasi berjalan lebih tertib (Khoirunnisa, 2025). Kebutuhan tersebut muncul karena variasi masalah pelayanan sering terjadi pada tahapan verifikasi dokumen dan penyampaian informasi kepada warga (Khoirunnisa, 2025). Banyak warga tidak mengetahui waktu penyelesaian layanan karena tidak ada sistem yang memberi informasi secara jelas. Ketidakpastian tersebut berdampak pada meningkatnya kunjungan tatap muka yang sebenarnya dapat dikurangi melalui pengaturan alur yang lebih baik. Situasi ini menuntut kelurahan untuk menyediakan mekanisme yang memudahkan warga dalam mengetahui tahapan pelayanan.

Perbaikan pelayanan kelurahan memerlukan desain sistem yang mampu mengatur alur kerja secara konsisten (Muharman, 2023). Aparatur membutuhkan pedoman teknis agar proses verifikasi, pencatatan, dan penyerahan dokumen berjalan tanpa hambatan berulang (Hamdillah, 2023). Ketika pedoman tersebut tidak tersedia, kelurahan cenderung bergantung pada improvisasi pegawai sehingga

kualitas pelayanan tidak stabil. Perubahan desain pelayanan juga membutuhkan penyesuaian peran pegawai agar setiap tugas memiliki batas tanggung jawab yang jelas. Penempatan tugas yang terstruktur membantu kelurahan mengurangi tumpang tindih pekerjaan. Langkah ini menjadi dasar bagi pembentukan inovasi yang dapat diterapkan secara berkelanjutan.

Pengembangan inovasi pelayanan publik memerlukan pemanfaatan teknologi digital agar pencatatan data dan pelacakan dokumen dapat dilakukan secara cepat (Hasanah, 2024). Teknologi membantu aparaturnya mengurangi beban administratif karena sebagian proses berjalan otomatis melalui sistem yang telah dirancang (Apriani, 2025). Pemanfaatan teknologi juga memungkinkan kelurahan menyediakan akses informasi tanpa mengharuskan warga datang berkali-kali. Kondisi tersebut meningkatkan efisiensi kerja aparaturnya ketika permohonan yang masuk mencapai jumlah yang tinggi. Kelurahan yang memanfaatkan teknologi dapat menjaga ketepatan waktu pelayanan karena proses tercatat secara teratur.

Inovasi pelayanan kelurahan tidak selalu berbasis digital karena beberapa kebutuhan warga tetap memerlukan interaksi langsung (Nadiatussilmi, 2022). Kombinasi antara pelayanan tatap muka dan sistem terstruktur memungkinkan kelurahan menjangkau kelompok warga dengan tingkat literasi digital yang berbeda (Nadiatussilmi, 2022). Kelurahan harus mampu merancang layanan yang sesuai dengan kebiasaan masyarakat agar penggunaan inovasi tidak menimbulkan kesenjangan. Kesesuaian desain inovasi dengan kondisi sosial wilayah berperan besar dalam keberhasilan implementasinya. Kelurahan yang memperhatikan karakteristik warganya biasanya lebih berhasil dalam mempertahankan inovasi dalam jangka panjang.

Program inovasi juga memerlukan kegiatan evaluasi berkala agar kelurahan mengetahui bagian mana yang harus diperbaiki (Azmi, 2022). Evaluasi membantu aparaturnya memahami hambatan yang muncul pada alur layanan seperti verifikasi dokumen atau pengiriman informasi kepada warga. Temuan evaluasi biasanya menghasilkan penataan ulang tahapan pelayanan sehingga kelurahan dapat memperbaiki waktu penyelesaian layanan (Apriani, 2025). Proses evaluasi juga memberi ruang bagi pegawai untuk menyampaikan kendala kerja yang mereka alami setiap hari. Informasi tersebut menjadi dasar bagi kelurahan untuk melakukan penyesuaian sistem. Palem Merah dibangun melalui kebutuhan untuk mengatasi hambatan yang terus berulang dalam pelayanan administrasi.

Kelurahan Cikiwul mengembangkan Palem Merah untuk menjawab kebutuhan layanan administrasi yang semakin meningkat dan memerlukan sistem yang tertib (Farhan, 2023). Program ini dirancang sebagai upaya untuk memperbaiki alur pelayanan, memperjelas tahapan permohonan dokumen, serta mengurangi waktu tunggu warga (Farhan, 2023). Palem Merah berfungsi sebagai mekanisme yang mengatur proses pelayanan secara terstruktur agar aparaturnya dapat bekerja

lebih terarah. Program ini juga menyiapkan pola layanan yang dapat dipahami warga tanpa kebingungan terhadap prosedur. Kelurahan berharap program ini meningkatkan keteraturan administratif sekaligus memperkuat kepercayaan warga terhadap layanan. Penelitian ini disusun untuk mengkaji implementasi Palembang Merah sebagai inovasi pelayanan publik.

Kajian Teori

Teori manajemen administratif menjelaskan bagaimana organisasi dapat berjalan melalui pengaturan fungsi yang tertib dan terukur (Boko, 2022). Gagasan ini menekankan bahwa efektivitas organisasi bergantung pada kemampuan pimpinan mengarahkan kegiatan sesuai struktur yang telah ditetapkan. Pendekatan administratif memberi batas tugas yang jelas agar setiap pegawai memahami ruang kerja masing-masing (Sukmana & Maryanti, 2023). Organisasi yang memiliki pembagian kerja yang rapi dapat menghindari tumpang tindih kewenangan. Pembagian ini membantu organisasi mencapai tujuan tanpa hambatan koordinasi. Prinsip tersebut membuat teori ini menjadi dasar banyak praktik manajerial modern.

Teori ini memuat prinsip seperti perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian, pengkomandoan, dan pengendalian sebagai rangkaian fungsi yang harus berjalan berdampingan (Sukmana & Maryanti, 2023). Setiap fungsi membentuk alur kerja yang saling menguatkan sehingga kegiatan organisasi tetap stabil (Boko, 2022). Perencanaan membantu menentukan arah kegiatan. Pengorganisasian memberi struktur agar kegiatan memiliki alur yang dapat diikuti pegawai. Pengoordinasian menjaga hubungan antarunit agar tidak terjadi kesenjangan informasi. Pengendalian memastikan setiap kegiatan berada dalam batas yang telah disusun.

Teori manajemen administratif memandang organisasi sebagai sistem yang memerlukan aturan agar proses berjalan konsisten. Aturan tersebut dibuat untuk menata hubungan antara pimpinan dan pegawai sehingga tidak ada keputusan yang berjalan tanpa dasar yang jelas (Sukmana & Maryanti, 2023). Sistem yang tertata memberi kepastian bagi pegawai ketika menjalankan tugas. Kepastian ini melindungi organisasi dari ketidakteraturan yang dapat menghambat pencapaian target. Organisasi yang bekerja berdasarkan aturan dapat menyesuaikan diri ketika menghadapi perubahan. Struktur yang jelas juga membantu proses evaluasi terhadap kinerja pegawai.

Teori ini relevan digunakan dalam lembaga publik karena kegiatan pelayanan memerlukan alur yang tetap dan tidak berubah-ubah (Sukmana & Maryanti, 2023). Lembaga publik yang menggunakan prinsip administratif dapat menjaga stabilitas layanan meskipun beban kerja meningkat (Boko, 2022). Pegawai dapat bekerja lebih terarah karena pedoman tugas tersedia dalam bentuk struktur dan fungsi. Kehadiran pedoman ini mengurangi ketergantungan pada improvisasi yang bisa menurunkan

kualitas layanan. Penerapan teori ini juga mempermudah pimpinan dalam memantau pencapaian setiap unit kerja. Struktur administratif yang baik memberi fondasi bagi lembaga publik untuk mengembangkan inovasi pelayanan.

Metode Penelitian

Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif yang memberi ruang bagi peneliti untuk memahami proses dan pola kerja administratif secara lebih utuh (Djunaedi, 2024). Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian menuntut pengamatan yang melihat cara suatu prosedur dilaksanakan, alasan di balik pengambilan keputusan, serta pengalaman orang yang menjalankan tugas tersebut. Penelitian kualitatif memberi peluang untuk menangkap detail yang tidak tertangkap melalui data numerik sehingga gambaran praktik administratif dapat tersusun lebih jelas.

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan informan yang terlibat langsung dalam kegiatan administrasi. Wawancara dirancang dengan pertanyaan terbuka agar informan dapat menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara bebas (Djunaedi, 2024). Pendekatan ini membantu peneliti memperoleh cerita, contoh situasi, serta pemahaman mengenai kendala dan strategi yang digunakan dalam pekerjaan sehari-hari. Seluruh hasil wawancara direkam dan ditranskripsikan, kemudian ditata sesuai tema sehingga proses analisis dapat berjalan terarah.

Penelitian juga memanfaatkan studi literatur yang bersumber dari buku, artikel ilmiah, laporan lembaga, dan publikasi lain yang relevan dengan manajemen administratif. Literatur digunakan untuk memperkuat kerangka pemikiran serta memberikan dasar konseptual yang membantu peneliti membaca temuan lapangan (Djunaedi, 2024). Data dari wawancara dan literatur kemudian dianalisis dengan mengidentifikasi pola, menyusun kategori, dan menafsirkan hubungan antar temuan agar terbentuk pemahaman yang konsisten dengan fokus penelitian.

Pembahasan

Implementasi dan Mekanisme Layanan Palem Merah

Penerapan Palem Merah muncul dari kebutuhan warga yang bekerja pada jam reguler sehingga tidak memiliki kesempatan datang ke kelurahan pada siang hari. Lonjakan permohonan dokumen pada jam tertentu membuat aparat mengalami kesulitan menjaga keteraturan antrean, terutama ketika permintaan administrasi datang hampir bersamaan. Kondisi ini menimbulkan kebutuhan akan mekanisme alternatif yang dapat memberikan ruang waktu tambahan bagi warga yang tidak mampu hadir di siang hari. Aparatur Kelurahan Cikiwul mengembangkan gagasan pelayanan malam untuk memberikan pilihan waktu yang lebih fleksibel. Program kemudian diberi nama Palem Merah sebagai identitas kegiatan pelayanan malam

Sabtu. Penamaan tersebut digunakan agar warga dapat mengenali jadwal pelayanan dengan cepat tanpa kebingungan istilah.

Palem Merah disusun dengan tujuan mempermudah warga dan memastikan proses pembuatan dokumen tidak perlu diulang berkali kali. Aparatur menjelaskan secara rinci bahwa penamaan Palem Merah dibuat agar mudah diingat dan langsung menjelaskan waktu pelaksanaannya. Informan menyampaikan kutipan panjang sebagai berikut:

“Pelayanan Palem Merah itu adalah pelayanan malam Sabtu Meriah ya. Jadi pelayanan malam merah adalah pelayanan untuk warga yang notabene siangnya kerja. Makanya kami kasih kesempatan untuk membuat administrasi kesuratan yang terkait kependudukan pada malam hari, karena kalau waktu jam kerja kan mereka tidak bisa datang. Sekarang ini sistemnya sudah digital dan orangnya harus datang sendiri, tidak bisa diwakilkan, jadi Palem Merah ini diadakan untuk memudahkan mereka.”

Kutipan ini menunjukkan bahwa program lahir dari kebutuhan nyata masyarakat sehingga desain layanan langsung diarahkan untuk menutupi keterbatasan waktu warga pada siang hari. Pola ini sejalan dengan gagasan inovasi pelayanan daerah yang berorientasi pada aksesibilitas (Nadiatussilmi, 2022).

Mekanisme kerja Palem Merah mencakup layanan pencetakan KTP baru, perbaikan KTP rusak, penerbitan Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lain yang berkaitan dengan Distukcapil. Seluruh proses menggunakan dukungan sistem digital sehingga data dapat diverifikasi secara cepat dan tidak memerlukan pengulangan berkas. Dinas Kependudukan menyediakan sistem dan perangkat teknis, sementara kecamatan menyediakan petugas front office yang bertugas pada hari pelayanan malam. Sistem ini mencegah terjadinya hambatan teknis yang biasa muncul pada pelayanan manual. Keberadaan sistem digital ini juga sesuai dengan kajian yang menunjukkan bahwa inovasi layanan perlu memanfaatkan komponen digital agar tidak membebani aparatur dan warga (Hasanah, 2024).

Sosialisasi mengenai jadwal, persyaratan, dan mekanisme pelayanan dilakukan melalui media sosial dan tim Pamor yang ditempatkan di setiap RW. Strategi ini dipilih karena Pamor memiliki kedekatan dengan warga sehingga mereka dapat menyampaikan jadwal Palem Merah lebih cepat. Aparatur menjelaskan proses sosialisasi secara lebih panjang melalui kutipan berikut:

“Sosialisasinya kita kasih tahu lewat medsos ya, status WA, IG, TikTok, itu kita melalui itu. Dan sosialisasi juga dilakukan oleh tim Pamor. Pamor itu memberi tahu bahwa ada kegiatan Palem Merah, termasuk syarat apa saja yang harus dibawa warga. Jadi tidak dua kali tiga kali balik keluarganya. Sekali diinformasikan sama Pamor, langsung jadi.”

Sosialisasi yang terstruktur ini memperlihatkan upaya kelurahan untuk meminimalkan kunjungan ulang agar layanan berjalan efisien. Pola ini serupa dengan inovasi layanan

Mlebu Peteng di Surakarta yang mengandalkan pemberitahuan langsung dari aparat wilayah (Khoirunnisa, 2025).

Pelayanan Palem Merah dijalankan dengan sistem pembagian jadwal antar kelurahan agar tidak menambah beban kerja berlebih pada satu unit saja. Setiap minggu, pelayanan malam diisi oleh kecamatan pada minggu pertama, Kelurahan Cikiwul pada minggu kedua, Kelurahan Bandar Gebang pada minggu ketiga, dan Kelurahan Sumber Batu pada minggu keempat. Sistem pergiliran ini menjaga kesinambungan program tanpa mengganggu proses administrasi harian yang tetap berjalan pada siang hari. Mekanisme pembagian peran ini juga mencerminkan prinsip pengorganisasian yang dianjurkan dalam teori manajemen administratif yang menekankan fungsi koordinasi dan pembagian tugas secara teratur (Sukmana & Maryanti, 2023). Program dapat berjalan stabil karena petugas memahami peran masing masing dalam jadwal pelayanan.

Perumusan Palem Merah dilakukan secara internal oleh aparatur kecamatan tanpa musyawarah khusus dengan warga karena permasalahan pelayanan sudah terlihat jelas dari antrean harian. Aparatur menjelaskan bahwa tujuan utama adalah mengoptimalkan pelayanan, bukan merubah prosedur dasar administrasi. Dalam wawancara dijelaskan:

“Ini murni dari internal pemerintahan untuk mengoptimalisasi pelayanan. Yang membuat program adalah aparatur Kecamatan Bandar Gebang. Program ini memang dibuat untuk melayani warga secara maksimal.”

Penjelasan ini menunjukkan bahwa inovasi ditempatkan sebagai alat pemecahan masalah administratif, bukan sebagai program yang digerakkan oleh tuntutan eksternal. Pola ini sejalan dengan literatur yang menyebutkan bahwa inovasi pelayanan dapat dimulai dari dorongan internal ketika aparat melihat kendala yang berlangsung lama (Farhan, 2023).

Dampak, Tantangan, dan Evaluasi Pelayanan Palem Merah

Pelayanan Palem Merah menghasilkan percepatan administrasi kependudukan terutama pada pembuatan KTP, kartu keluarga, dan akta vital, yang sebelumnya memerlukan beberapa kali kunjungan. Percepatan ini dirasakan warga karena petugas memastikan persyaratan lengkap sejak awal melalui pemberitahuan Pamor dan media sosial. Wawancara menunjukkan bahwa kecepatan layanan menjadi dampak yang paling menonjol. Informan menyampaikan:

“Administrasi warga terkait identitas bisa mudah diakses. Untuk keperluan kerja, berobat, itu cepat diproses. Tidak rumit persyaratannya, dan warga puas karena bisa selesai dalam waktu singkat.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa Palem Merah memberi dampak nyata pada kenyamanan warga, terutama mereka yang membutuhkan dokumen kependudukan untuk pekerjaan atau layanan kesehatan. Hasil ini mendukung penelitian sebelumnya

yang menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik meningkatkan kepuasan warga ketika mekanisme layanan mampu mengurangi waktu tunggu (Khoirunnisa, 2025).

Palem Merah juga berdampak pada peningkatan akurasi data kependudukan yang penting untuk keperluan pemilihan umum dan pendataan warga baru. Aparatur menjelaskan bahwa kegiatan malam membantu memperbaiki sinkronisasi data karena warga datang langsung membawa dokumen asli, sehingga kesalahan input dapat diminimalkan.

“Peningkatannya itu terkait administrasi kependudukan. Contohnya kemarin waktu pendataan pemilukada, banyak warga pendatang yang harus dicatat. Dengan adanya Palem Merah, data jadi lebih akurat. Jumlah yang pindah, yang datang, yang bikin surat, itu tercatat dan tidak salah. Kalau nanti ada pemilihan lagi datanya sudah akurat.”

Akurasi data ini memperlihatkan bahwa Palem Merah tidak hanya berpengaruh pada pelayanan langsung, tetapi juga pada kualitas manajemen administrasi secara umum. Temuan ini relevan dengan kajian inovasi Sakera Mesem yang menyebut bahwa inovasi pelayanan dapat memperbaiki pencatatan data pada level lokal (Nadiatussilmi, 2022).

Dampak lain terlihat pada kelompok rentan, terutama lansia yang tidak mampu datang ke lokasi pelayanan malam. Aparatur menjelaskan bahwa mereka melakukan layanan door to door untuk lansia melalui tim Pamor. Informan memberikan penjelasan:

“Untuk lansia yang sudah rentan, kita langsung jemput bola door to door. Jadi mereka tidak perlu datang ke kantor. Kita layani langsung di rumah karena mereka sulit datang. Ini memang pelayanan maksimal yang kita laksanakan.”

Layanan door to door ini memperlihatkan bahwa Palem Merah berkembang melampaui fungsi awalnya sebagai layanan malam, karena aparatur tetap mempertimbangkan keterbatasan fisik warga. Temuan ini sesuai dengan kajian pelayanan publik berbasis kebutuhan yang menyatakan bahwa inovasi membutuhkan adaptasi terhadap karakteristik sosial wilayah (Hasanah, 2024).

Dari sisi aparatur, Palem Merah menambah tanggung jawab kerja, tetapi tidak dipandang sebagai beban (Apriani, 2025). Petugas menilai pekerjaan tambahan ini sebagai bagian dari pelayanan publik yang harus diselesaikan karena adanya tuntutan kebutuhan warga. Aparatur menjelaskan:

“Ini tanggung jawab yang bertambah, bukan beban. Kami sudah digaji untuk melayani warga. Siang malam tetap kita layani, termasuk Palem Merah. Memang ada waktu ekstra, tapi itu sudah risiko sebagai aparatur.”

Pernyataan ini menunjukkan bahwa Palem Merah tidak menimbulkan resistensi internal karena petugas memahami kebutuhan program. Hasil ini serupa dengan penelitian mengenai inovasi pelayanan yang menyebut bahwa dukungan SDM merupakan faktor penting keberhasilan implementasi (Hamdillah, 2023).

Tantangan utama yang muncul dalam pelaksanaan Palem Merah berkaitan dengan cuaca dan kondisi teknis server digital yang kadang mengalami error. Cuaca hujan sering menurunkan jumlah warga yang datang ke lokasi pelayanan malam, sedangkan gangguan server menghambat proses input data. Informan menjelaskan dalam kutipan panjang:

“Kendalanya kalau musim hujan, warga yang datang sedikit karena cuaca. Ada juga warga yang kerja shift malam, jadi tidak bisa hadir. Untuk kendala digital, server kadang error. Kalau server error, operator tidak bisa kerja dan warga pun tidak bisa dilayani. Kita harus menunggu sampai normal kembali.”

Tantangan ini memperlihatkan bahwa keberlanjutan Palem Merah membutuhkan dukungan sistem digital yang stabil. Temuan ini senada dengan penelitian yang menyebut bahwa inovasi berbasis teknologi memerlukan kesiapan infrastruktur agar layanan dapat berjalan stabil (Farhan, 2023).

Evaluasi formal dari masyarakat belum dilakukan karena Palem Merah merupakan program aparatur, bukan program berbasis partisipasi warga. Namun, aparatur tetap memantau jumlah warga yang hadir untuk mengukur antusiasme dan keberhasilan layanan. Mekanisme evaluasi ini sejalan dengan penilaian internal yang dilakukan oleh kecamatan untuk melihat efektivitas inovasi di setiap wilayah. Aparatur menyatakan bahwa setiap kecamatan diwajibkan memiliki inovasi sendiri dan Palem Merah menjadi salah satu yang dinilai oleh pemerintah kota Bekasi. Penilaian ini dilakukan berdasarkan jumlah warga yang menggunakan layanan serta ketepatan pelaksanaan kegiatan setiap minggu. Model evaluasi semacam ini sesuai dengan prinsip manajemen administratif yang menekankan pentingnya pengawasan dan pengendalian dalam menjaga keberlanjutan program (Khoirunnisa, 2025).

Kesimpulan

Program Palem Merah menunjukkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan dapat dijalankan dengan lebih tertata ketika aparatur merancang mekanisme yang menyesuaikan kebutuhan warga. Inovasi ini memberikan dampak yang terlihat pada kecepatan proses, ketepatan data, dan kenyamanan warga yang membutuhkan dokumen penting untuk pekerjaan, pendidikan, maupun layanan kesehatan. Hasil wawancara memperlihatkan bahwa penyusunan layanan malam ini dilakukan secara internal berdasarkan pengamatan aparatur terhadap kendala harian, lalu diperkuat dengan dukungan sistem digital dan koordinasi petugas front office. Dampak positif ini juga dirasakan kelompok rentan seperti lansia melalui layanan jemput bola yang dijalankan tim Pamor, sementara tantangan yang muncul terutama berkaitan dengan cuaca dan gangguan server yang menghambat input data, namun tidak mengurangi komitmen aparatur untuk menjaga keberlanjutan program. Palem Merah tetap berjalan stabil karena aparatur memaknai tambahan

tugas sebagai tanggung jawab pelayanan publik. Program inovasi Palem Merah berpotensi menjadi model penguatan layanan administratif pada wilayah urban dengan karakteristik serupa.

Daftar Pustaka

- Apriani, D. D., Saepudin, E. A., Zahro, S. A., Rahmah, A., & Anggraeni, S. (2025). Hubungan antara Kepemimpinan Partisipatif dan Penerimaan Kebijakan Publik. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 2(1b), 2592-2600.
- Azmi, A. S., Santoso, R. S., & Hanani, R. (2022). Evaluasi Inovasi Pelayanan Publik Jakwir Cetem Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. *Journal of Public Policy and Management Review*, 11(4), 253-273.
- Boko, Y. A. (2022). Perkembangan Teori Manajemen (Teori Ilmiah Dan Teori Organisasi Klasik). *Jurnal Pendidikan Dan Ekonomi (JUPEK)*, 3(2), 49-61.
- Djunaedi, H., SE, M., Sos, M. S., Rahmawati, M. P. A., Suryadi, I. G. I., & Pahmi, S. P. (2024). Metode Penelitian Administrasi. YPAD Penerbit.
- Farhan, A. (2023). Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 7(2), 111-123.
- Hamdillah, H. (2023). Inovasi Pelayanan Publik dan Transformasi Birokrasi. *Resolusi: Jurnal Sosial Politik*, 6(2), 91-102.
- Hasanah, A. U., Andaryani, S., Sari, F. H., Dwikurniawati, I. U., & Lestari, D. P. (2024). Inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital: Tantangan dan peluang di pemerintah daerah. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(5), 5228-5235.
- Khoirunnisa, W. S., & Ibad, I. (2025). Implementasi Inovasi Pelayanan Malam “Mlebu Peteng” di Kantor Kecamatan Banjarsari Kota Surakarta. *JOURNAL OF ADMINISTRATIVE AND SOCIAL SCIENCE*, 6(2), 247-261.
- Muharman, A., & Frinaldi, A. (2023). Penerapan Pelayanan Publik Yang Berinovasi dalam mewujudkan Good Governance Pada Sektor Publik. *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(1), 90-98.
- Nadiatussilmi, N., Hayat, H., & Anadza, H. (2022). Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Indonesia Sosial Sains*, 3(6), 469403.
- Putri, S. N. Y., Said, M. M. U., & Khoiron, K. (2024). INOVASI SEKARPUTIH PINTAR DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK PADA KELURAHAN SEKARPUTIH KECAMATAN TEGALAMPEL KABUPATEN BONDOWOSO. *Respon Publik*, 18(7), 10-20.
- Sukmana, F. H., & Maryanti, S. (2023). Teori Administrasi Henri Fayol: Gagasan, Kontribusi, Dan Batasannya. *Politea: Jurnal Politik Islam*, 6(2), 44-66.
- Tamba, W. P., & Sujastika, I. (2024). Kebijakan Pengelolaan Sampah Jakarta di TPST Bantargebang: Studi Literatur Dampak Lingkungan dan Sosial dalam Perspektif Pembangunan Berkelanjutan. *Salus Cultura: Jurnal Pembangunan Manusia dan Kebudayaan*, 4(2), 248-262