



## **Inovasi Pelayanan Program Mening Deh (Mending Makaryo Ning Desa, Desa Hebat) di Kecamatan Trenggalek, Kabupaten Trenggalek (Studi Kasus: Desa Karangsoko)**

**Andini Assifatu Vanessa**

Universitas Negeri Surabaya

**Trenda Aktiva Oktariyanda**

Universitas Negeri Surabaya

**Meirinawati**

Universitas Negeri Surabaya

**Eva Hany Fanida**

Universitas Negeri Surabaya

Alamat : Jl. Raya Kampus Unesa, Lidah Wetan, Kecamatan Lakarsantri, Kota  
Surabaya, Jawa Timur 60213, Indonesia

Korespondensi penulis: [dinivanessa8@gmail.com](mailto:dinivanessa8@gmail.com)

No. WA Aktif: '085731341415

***Abstract.** Public service innovation is one of the efforts of local governments to improve the quality of services for the community. The Mening Deh Program (Mending Makaryo Ning Desa, Desa Hebat) is an integrated service innovation implemented in Trenggalek District, Trenggalek Regency, aimed at bringing services closer to rural communities. This study aims to analyze the implementation of the Mening Deh Program and identify its supporting and inhibiting factors. The research uses a descriptive qualitative method, with data collected through interviews, observations, and documentation. The analysis is based on the public service innovation theory by Sri Yulianty et al. (2024), which includes six indicators: leadership commitment, organizational capacity, community participation, regulatory support, multi-actor collaboration, and continuous evaluation. The results show that leadership commitment is well implemented despite the absence of clear structures and technical guidelines. Organizational capacity and community participation are relatively adequate. However, regulatory support remains weak, as it is limited to circular letters without comprehensive technical regulations. Multi-actor collaboration runs effectively, while evaluation is conducted routinely but remains internal. It is expected that the program will be strengthened in terms of regulation, institutional capacity, and participatory evaluation to achieve more effective public services.*

---

Received April 04, 2026; Revised April 06, 2026; Accepted April 06, 2026

\*Corresponding author [dinivanessa8@gmail.com](mailto:dinivanessa8@gmail.com)

**Keywords:** *public service innovation, public service, Mening Deh Program*

**Abstrak.** Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, Program Mening Deh (Mending Makaryo Ning Desa, Desa Hebat) merupakan inovasi pelayanan terpadu yang dilaksanakan di Kecamatan Trenggalek, Kabupaten Trenggalek yang bertujuan mendekatkan layanan kepada masyarakat desa. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan Program Mening Deh di Kecamatan Trenggalek serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis menggunakan teori inovasi pelayanan publik menurut Sri Yulianty et al. (2024) dengan 6 indikator yaitu: komitmen kepemimpinan, kapasitas organisasi, partisipasi masyarakat, dukungan regulasi, kolaborasi multi-aktor, evaluasi berkelanjutan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen kepemimpinan berjalan baik melalui dukungan pemerintah, meskipun tanpa struktur dan juknis yang jelas. Kapasitas organisasi tergolong cukup baik, namun masih terbatas pada belum adanya SOP dan struktur kelembagaan. Partisipasi masyarakat juga cukup baik, terlihat dari antusiasme warga dalam memanfaatkan layanan. Dukungan regulasi masih lemah karena hanya berbentuk surat edaran tanpa aturan teknis yang lengkap. Kolaborasi multi-aktor berjalan efektif melalui koordinasi antara pemerintah daerah, kecamatan, desa, dan OPD. Evaluasi berkelanjutan telah dilakukan secara rutin, namun masih internal saja. Diharapkan Program Mening Deh dapat diperkuat dari sisi regulasi, kelembagaan dan evaluasi yang melibatkan masyarakat guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif.

**Kata Kunci:** inovasi pelayanan publik, pelayanan publik, Program Mening Deh

## LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat dan mewujudkan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan dalam Pembukaan UUD 1945. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan kinerja pemerintah, sehingga diperlukan profesionalisme, akuntabilitas, serta keterlibatan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Namun, berbagai tantangan masih dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan publik, seperti ketimpangan antara harapan masyarakat dan kualitas layanan yang diberikan. Data Badan Pusat Statistik menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih berada di kisaran 60%, yang menandakan perlunya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

Tingginya jumlah penduduk juga berdampak pada meningkatnya kebutuhan pelayanan publik yang optimal, khususnya di wilayah padat penduduk seperti Provinsi Jawa Timur. Pemerintah daerah dituntut untuk menghadirkan inovasi pelayanan publik

yang efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kabupaten Trenggalek menjadi salah satu daerah yang menunjukkan tren positif dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui berbagai inovasi, baik berbasis digital maupun pelayanan langsung kepada masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan melalui peningkatan indeks pelayanan publik dari tahun ke tahun yang didukung oleh berbagai program inovatif pemerintah daerah.

Meskipun demikian, kondisi geografis Kabupaten Trenggalek yang didominasi wilayah pegunungan menyebabkan akses masyarakat terhadap pelayanan publik masih terbatas. Untuk mengatasi hal tersebut, Pemerintah Kabupaten Trenggalek menghadirkan inovasi Program Mening Deh (Mending Makaryo Ning Deso, Deso Hebat) sebagai layanan terpadu berbasis jemput bola yang mendekatkan pelayanan langsung ke desa-desa. Program ini bertujuan meningkatkan pemerataan layanan publik, namun dalam pelaksanaannya masih menghadapi kendala seperti kurangnya sosialisasi dan rendahnya partisipasi masyarakat. Oleh karena itu, diperlukan kajian lebih lanjut mengenai implementasi Program Mening Deh guna meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Trenggalek.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara mendalam mengenai inovasi pelayanan Program Mening Deh di Kabupaten Trenggalek. Metode kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada kondisi objek secara alamiah dengan peneliti sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Fokus penelitian diarahkan pada implementasi inovasi pelayanan Program Mening Deh dengan menggunakan indikator komitmen kepemimpinan, kapasitas organisasi, partisipasi masyarakat, dukungan regulasi, kolaborasi multi-aktor, serta evaluasi berkelanjutan. Lokasi penelitian dilakukan di Kabupaten Trenggalek yang memiliki karakteristik geografis pegunungan dan pedesaan sehingga menarik untuk diteliti dalam konteks pelayanan publik.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan pemerintah, pelaksana program, dan masyarakat, serta data sekunder yang berasal dari dokumen, jurnal, dan sumber relevan lainnya. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, studi pustaka, dan dokumentasi. Selanjutnya,

data dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik analisis ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis pelaksanaan inovasi Program Mening Deh serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Deskripsi Lokasi Penelitian**

Kabupaten Trenggalek merupakan salah satu dari 38 kabupaten/kota di Provinsi Jawa Timur yang terletak sekitar 200 km di barat daya Surabaya dengan luas wilayah 126.140 Ha dan terdiri dari 14 kecamatan. Secara geografis, wilayah ini didominasi oleh daerah pegunungan dengan hampir dua pertiga wilayah berupa dataran tinggi. Penelitian ini berlokasi di Kecamatan Trenggalek, tepatnya di Desa Karangsoke yang memiliki akses strategis dan dekat dengan pusat pemerintahan kecamatan. Pelayanan Program Mening Deh dilaksanakan di Kantor Kepala Desa Karangsoke yang mudah dijangkau masyarakat, meskipun secara geografis berada di wilayah perbatasan yang memiliki keterbatasan akses menuju pusat pelayanan kabupaten. Oleh karena itu, Desa Karangsoke ditetapkan sebagai desa prioritas agar pelayanan publik melalui Program Mening Deh dapat menjangkau masyarakat secara optimal dan meningkatkan kualitas pelayanan sosial.

### **2. Program Mening Makaryo Ning Desa, Desa Hebat (Mening Deh) Kabupaten Trenggalek**

Program Mening Makaryo Ning Desa, Desa Hebat (Mening Deh) merupakan inovasi pelayanan publik yang diinisiasi oleh Pemerintah Kabupaten Trenggalek untuk mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat desa. Program ini dilaksanakan melalui kegiatan kerja lapangan yang melibatkan Bupati/Wakil Bupati, Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta perangkat desa guna memberikan pelayanan terpadu sekaligus menyerap aspirasi masyarakat secara langsung. Melalui program ini, pemerintah hadir di tengah masyarakat untuk mendengarkan keluhan, mengidentifikasi permasalahan, serta memberikan solusi secara langsung, sementara permasalahan yang kompleks akan ditindaklanjuti di tingkat pemerintah kabupaten. Program Mening Deh

mulai dilaksanakan sejak tahun 2023 dan diselenggarakan secara rutin setiap hari Rabu secara bergilir di desa-desa di Kabupaten Trenggalek dengan melibatkan berbagai instansi seperti Disdukcapil, DPMPTSP, Dinas Pertanian dan Pangan, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan Pemuda dan Olahraga, Puskesmas, BPBD, Samsat, Diskominfo, PUPR, serta BPJS Kesehatan dan BPJS Ketenagakerjaan.

#### **a. Struktur Kelembagaan**

Struktur kelembagaan Program Mening Deh terdiri dari Bupati sebagai penggagas dan penanggung jawab utama yang menetapkan arah kebijakan dan tujuan program, Sekretariat Daerah sebagai penyelenggara dan koordinator yang mengatur perencanaan, pelaksanaan, serta evaluasi kegiatan, serta Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai pelaksana teknis yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat serta mengidentifikasi permasalahan untuk ditindaklanjuti. Struktur ini dibentuk untuk memastikan pelaksanaan Program Mening Deh berjalan secara efektif, terkoordinasi, dan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa.

#### **b. Tata Laksana Program Mening Deh**

Tata laksana Program Mening Deh dilaksanakan melalui empat tahapan utama, yaitu perencanaan, persiapan, pelaksanaan, serta monitoring dan evaluasi. Tahap perencanaan dikoordinasikan oleh Sekretariat Daerah dengan menyusun jadwal kegiatan dan perangkat daerah yang terlibat, kemudian dilanjutkan tahap persiapan melalui koordinasi dengan OPD dan penyampaian informasi kepada pemerintah desa serta masyarakat. Pada tahap pelaksanaan, pemerintah daerah bersama OPD memberikan pelayanan langsung di desa sekaligus menyerap aspirasi masyarakat, dimana permasalahan sederhana diselesaikan secara langsung dan permasalahan kompleks ditindaklanjuti di tingkat kabupaten. Selanjutnya, dilakukan monitoring dan evaluasi oleh Sekretariat Daerah untuk menilai efektivitas program serta sebagai bahan perbaikan berkelanjutan agar pelayanan publik semakin optimal dan tepat sasaran.

#### **c. Output**

Output Program Mening Deh mencerminkan kehadiran langsung pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik di tingkat desa melalui berbagai layanan administratif, teknis, dan fasilitatif yang memudahkan akses masyarakat. Program ini juga menghasilkan penghimpunan data permasalahan masyarakat, penyelesaian masalah

secara langsung, serta terbangunnya koordinasi lintas perangkat daerah yang meningkatkan efektivitas pelayanan. Selain itu, Program Mening Deh memiliki keunikan berupa keterlibatan langsung pimpinan daerah, pendekatan jemput bola dalam pelayanan, integrasi layanan lintas OPD, serta penguatan hubungan antara pemerintah dan masyarakat, yang pada akhirnya meningkatkan aksesibilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Berikut adalah dokumentasi pelayanan Mening Deh (Mending Makaryo Ning Desa, Desa Hebat) di Kecamatan Trenggalek:



Gambar 4.2 Pelaksanaan Pelayanan Mening Deh (Mending Makaryo Ning Desa, Desa Hebat)

Sumber : Dokumentasi Peneliti 2025

Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat situasi dan kondisi dalam pelaksanaan pelayanan Program Mening Deh yang diadakan di desa Karangsooko. Dimana dalam pelayanan tersebut terlihat banyak masyarakat yang antri untuk mendapatkan pelayanan dari Dinas Penduduk dan Catatan Sipil.

a. Rekapitulasi Penerima Layanan Program Mening Deh

Rekapitulasi penerima layanan Program Mening Deh tahun 2024 menunjukkan bahwa program ini mampu menjangkau 16.215 masyarakat di Kabupaten Trenggalek, sehingga dinilai efektif dalam mendekatkan pelayanan publik terutama bagi masyarakat di wilayah pelosok. Dinas Sosial menjadi OPD dengan jumlah pelayanan tertinggi

sebanyak 6.332 orang, diikuti oleh Dinas Kesehatan sebanyak 1.473 orang dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebanyak 1.167 orang. Tingginya angka tersebut menunjukkan bahwa layanan sosial, kesehatan, dan administrasi kependudukan merupakan kebutuhan utama masyarakat desa, sekaligus menegaskan bahwa Program Mening Deh berperan penting dalam meningkatkan akses pelayanan publik serta menjawab kebutuhan dasar masyarakat secara lebih merata.

b. Inovasi Pelayanan Program Mening Deh (Mending Makaryo Ning Desa, Desa Hebat) di Kecamatan Trenggalek Kabupaten Trenggalek

Pelayanan publik merupakan tugas utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi cerminan kinerja pemerintah dalam memberikan layanan yang adil, mudah diakses, dan sesuai kebutuhan masyarakat. Seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat, inovasi pelayanan publik menjadi solusi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan. Melalui inovasi publik, pemerintah diharapkan mampu menghadirkan pelayanan yang responsif dan berdampak nyata bagi kesejahteraan masyarakat. Penelitian ini menggunakan enam indikator inovasi pelayanan publik menurut Sri Yulianty et al. (2024), yaitu komitmen kepemimpinan, kapasitas organisasi, partisipasi masyarakat, dukungan regulasi, kolaborasi multi-aktor, dan evaluasi berkelanjutan, yang digunakan untuk menganalisis Program Mening Deh di Kecamatan Trenggalek.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa komitmen kepemimpinan dalam Program Mening Deh tergolong kuat dan dirasakan langsung oleh pelaksana maupun masyarakat. Sekretariat Daerah berperan aktif melalui arahan yang konsisten, koordinasi lintas OPD, serta keterlibatan langsung di desa untuk memastikan pelayanan berjalan optimal. Masyarakat menilai kehadiran langsung pemerintah sebagai bentuk keseriusan dan kepedulian terhadap kebutuhan warga, karena pelayanan menjadi lebih mudah diakses tanpa harus datang ke kota. Temuan ini menunjukkan bahwa komitmen kepemimpinan berkontribusi positif terhadap kelancaran pelaksanaan program, peningkatan kualitas pelayanan publik, serta meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah.

Kapasitas organisasi dalam pelaksanaan Program Mening Deh menunjukkan bahwa sumber daya manusia yang terlibat telah memiliki kemampuan yang cukup baik

dalam memberikan pelayanan secara ramah, cepat, dan responsif sesuai arahan pimpinan, sehingga program tetap berjalan dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat. Namun, dari aspek kelembagaan, program ini masih memiliki keterbatasan karena belum adanya struktur organisasi formal, standar operasional prosedur tertulis, serta skema pembiayaan yang masih dibebankan secara bergiliran kepada OPD tertentu. Kondisi tersebut menyebabkan pelaksana harus menyesuaikan secara mandiri di lapangan dan membuat pelaksanaan belum optimal. Selain itu, pemahaman masyarakat terhadap Program Mening Deh masih terbatas pada layanan yang mereka butuhkan saja, sehingga diperlukan penguatan kapasitas organisasi, baik dalam tata kelola internal maupun sosialisasi program, agar pelaksanaan ke depan dapat berjalan lebih efektif dan terstruktur.

Partisipasi masyarakat dalam Program Mening Deh di Desa Karangsoke tergolong cukup baik, terlihat dari banyaknya warga yang hadir dan memanfaatkan layanan, serta aktif menyebarkan informasi melalui pamflet dan sistem getok tular. Program ini dinilai membantu masyarakat karena pelayanan lebih dekat, cepat, dan mudah diakses, terutama untuk layanan administrasi kependudukan dan kesehatan. Namun, partisipasi tidak merata di semua wilayah, karena desa yang dekat dengan pusat pelayanan cenderung memiliki peminat lebih sedikit. Selain itu, masih terdapat kendala seperti antrean panjang dan keterbatasan jenis layanan yang tersedia, sehingga tidak semua masyarakat merasakan manfaat secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan pelayanan yang lebih baik serta sosialisasi yang lebih jelas mengenai jenis layanan agar partisipasi masyarakat dapat meningkat dan manfaat program dapat dirasakan secara merata.

Dukungan regulasi dalam pelaksanaan Program Mening Deh belum sepenuhnya optimal karena program ini masih berlandaskan pada Surat Edaran Bupati tanpa didukung oleh peraturan daerah, peraturan kepala daerah, struktur organisasi, SOP, maupun petunjuk teknis tertulis. Kondisi ini membuat pelaksanaan program bersifat fleksibel dan bergantung pada koordinasi antar OPD serta arahan pimpinan, meskipun pelayanan tetap dapat berjalan dengan baik. Dari sudut pandang masyarakat, aspek regulasi bukan menjadi perhatian utama karena yang lebih dirasakan adalah kemudahan akses, pelayanan yang cepat, dan manfaat langsung dari program. Namun, sebagian warga masih menilai

adanya kekurangan dalam keteraturan dan kejelasan informasi pelayanan, sehingga diperlukan penguatan regulasi, tata kelola, serta sosialisasi yang lebih jelas agar pelaksanaan Program Mening Deh ke depan dapat berjalan lebih tertib, konsisten, dan berkelanjutan.

Kolaborasi multi-aktor dalam Program Mening Deh melibatkan berbagai pihak mulai dari pemerintah kabupaten, kecamatan, pemerintah desa, OPD terkait, hingga masyarakat, dimana setiap aktor memiliki peran yang berbeda namun saling melengkapi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Proses koordinasi dimulai dari arahan Bupati yang ditindaklanjuti oleh Sekretariat Daerah, kemudian Sekretariat Daerah menunjuk OPD sebagai penanggung jawab di desa sasaran yang selanjutnya berkoordinasi dengan kecamatan dan pemerintah desa dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan. Dalam pelaksanaannya, OPD yang ditunjuk, seperti Dinas Pariwisata di Desa Karangsoke, berperan mengkoordinasikan persiapan kegiatan, memastikan kehadiran OPD layanan, serta menjalin komunikasi dengan pihak kecamatan dan pemerintah desa sesuai arahan Sekretariat Daerah. Dari sudut pandang masyarakat, mayoritas warga tidak memahami secara rinci proses koordinasi antar aktor, namun mereka menilai bahwa pelayanan Program Mening Deh berjalan cukup baik dan pemerintah daerah terlihat aktif mendampingi selama kegiatan berlangsung. Meskipun demikian, beberapa warga menyampaikan bahwa masih terdapat keterbatasan pada kelengkapan layanan serta koordinasi teknis di lapangan yang belum sepenuhnya tertata, sehingga menyebabkan informasi kurang jelas dan pelayanan menjadi kurang efektif bagi sebagian masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, kolaborasi antar aktor dalam Program Mening Deh secara umum telah berjalan cukup baik dan pelayanan tetap terlaksana meskipun terdapat OPD yang tidak hadir, namun masih diperlukan peningkatan koordinasi teknis, kejelasan informasi, dan kelengkapan layanan agar pelaksanaan program dapat berjalan lebih optimal dan manfaatnya dapat dirasakan secara merata oleh masyarakat.

Evaluasi berkelanjutan dalam Program Mening Deh dilakukan secara rutin pada setiap pelaksanaan kegiatan untuk memantau capaian layanan, kendala geografis, serta tingkat kepuasan masyarakat guna memastikan program tetap relevan dan efektif. Berdasarkan hasil wawancara dengan penyelenggara dan pelaksana, evaluasi dilakukan

secara administratif melalui pengisian Google Form dan blangko evaluasi yang disediakan oleh Sekretariat Daerah. Mekanisme ini dinilai cukup membantu dalam mendokumentasikan pelaksanaan program, menghimpun laporan, serta mencatat kendala yang terjadi di lapangan. Namun, evaluasi belum dilakukan melalui forum tatap muka sehingga proses evaluasi masih bersifat satu arah dan ruang diskusi langsung untuk menggali masukan secara mendalam masih terbatas. Dari sisi masyarakat, sebagian besar warga tidak mengetahui mekanisme evaluasi karena tidak dilibatkan secara langsung dan tidak tersedia forum khusus untuk menyampaikan keluhan atau saran. Jika terdapat masukan, biasanya disampaikan secara informal kepada petugas di lokasi pelayanan. Meskipun demikian, masyarakat tetap menilai program bermanfaat selama pelayanan berjalan lancar. Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, evaluasi Program Mening Deh telah berjalan secara konsisten tetapi belum sepenuhnya partisipatif dan interaktif, sehingga diperlukan pengembangan mekanisme evaluasi yang mengombinasikan metode tertulis dengan pertemuan langsung serta melibatkan masyarakat secara aktif agar umpan balik yang diperoleh lebih komprehensif dan dapat menjadi dasar perbaikan program ke depan.

## **Pembahasan**

Pelayanan publik merupakan kebutuhan setiap masyarakat oleh karena itu, setiap daerah atau instansi publik dituntut untuk terus berupaya memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan tersebut mendorong pemerintah daerah untuk menghadirkan berbagai inovasi pelayanan publik agar pelayanan menjadi mudah diakses dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk melihat inovasi pelayanan Program Mening Deh perlu memperhatikan beberapa aspek yaitu: komitmen kepemimpinan, kapasitas organisasi, partisipasi masyarakat, dukungan regulasi, kolaborasi multi-aktor, evaluasi berkelanjutan. Aspek-aspek tersebut akan di analisis menggunakan teknik observasi dan wawancara sebagai berikut:

### **a) Komitmen Kepemimpinan**

Komitmen kepemimpinan merupakan indikator penting dalam inovasi pelayanan publik karena berkaitan dengan arah kebijakan, keberlanjutan program, serta koordinasi antar aktor. Dalam Program Mening Deh, komitmen kepemimpinan ditunjukkan melalui

keterlibatan pemerintah daerah, khususnya Sekretariat Daerah, dalam penyusunan mekanisme pelaksanaan, penunjukan OPD penanggung jawab, serta penyediaan instrumen evaluasi. Dukungan ini menunjukkan adanya upaya pimpinan dalam memastikan program berjalan sesuai kebijakan dan berkelanjutan. Namun, pada tingkat pelaksanaan masih ditemukan keterbatasan koordinasi teknis dan kejelasan informasi, sehingga pelaksana dan masyarakat belum sepenuhnya memahami alur pelayanan dan jenis layanan yang tersedia. Dari sisi pelaksana, komitmen kepemimpinan dinilai membantu keberlangsungan program, tetapi kurangnya forum koordinasi dan evaluasi tatap muka membatasi penyampaian kendala secara langsung. Sementara itu, masyarakat belum merasakan komitmen kepemimpinan secara nyata karena minimnya komunikasi langsung dengan pimpinan. Secara keseluruhan, komitmen kepemimpinan dalam Program Mening Deh tergolong cukup baik namun belum optimal, sehingga perlu diperkuat melalui peningkatan koordinasi lintas sektor, kejelasan informasi, serta keterlibatan pimpinan secara lebih aktif agar program berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

b) Kapasitas Organisasi

Kapasitas organisasi merupakan indikator penting dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik karena berkaitan dengan kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya, koordinasi, serta sistem kerja secara berkelanjutan. Dalam Program Mening Deh, kapasitas organisasi dinilai cukup baik, terutama dari sisi kemampuan sumber daya manusia yang responsif dan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung di tingkat desa. Koordinasi organisasi dilakukan oleh Sekretariat Daerah sebagai koordinator utama yang menunjuk OPD penanggung jawab dan berkoordinasi dengan kecamatan serta pemerintah desa, sehingga program dapat berjalan dan menjangkau masyarakat. Namun demikian, kapasitas organisasi belum sepenuhnya optimal karena belum adanya struktur organisasi, SOP, dan petunjuk teknis tertulis yang secara khusus mengatur pelaksanaan program, sehingga pelaksanaan masih bergantung pada koordinasi informal dan arahan pimpinan. Kondisi ini menyebabkan kesiapan layanan antar OPD belum seragam dan berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan pelayanan. Dari perspektif masyarakat, kapasitas organisasi dinilai berdasarkan kelancaran pelayanan yang diterima, meskipun masih terdapat keterbatasan jenis layanan

pada beberapa pelaksanaan kegiatan. Secara keseluruhan, kapasitas organisasi Program Mening Deh tergolong cukup mendukung, namun masih perlu diperkuat melalui penyusunan SOP, kejelasan pembagian peran, serta peningkatan koordinasi lintas OPD agar pelaksanaan program lebih terstruktur, konsisten, dan berkelanjutan.

#### c) Partisipasi Masyarakat

Partisipasi masyarakat merupakan indikator penting dalam menilai inovasi pelayanan publik karena mencerminkan keterlibatan warga dalam perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi program. Dalam Program Mening Deh, partisipasi masyarakat umumnya terlihat pada kehadiran dan pemanfaatan layanan, yang menunjukkan antusiasme dan kepercayaan masyarakat terhadap program, sebagaimana dikemukakan oleh Sherry Arnstein dan Tina Nabatchi dalam konsep partisipasi publik yang menekankan pentingnya keterlibatan bermakna masyarakat. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat masih terbatas pada tahap pelaksanaan dan belum optimal pada tahap evaluasi maupun pengambilan keputusan, karena belum tersedia forum resmi atau mekanisme partisipatif untuk menyampaikan aspirasi secara sistematis. Dari perspektif pelaksana, keterlibatan masyarakat dinilai membantu kelancaran kegiatan, tetapi masukan warga belum menjadi bagian utama dalam evaluasi program. Sementara itu, masyarakat lebih memandang dirinya sebagai penerima layanan daripada aktor yang dapat mempengaruhi kebijakan. Secara keseluruhan, partisipasi masyarakat dalam Program Mening Deh tergolong cukup baik pada tahap pemanfaatan layanan, namun belum optimal secara substansial, sehingga diperlukan penguatan melalui forum evaluasi partisipatif, mekanisme aspirasi yang jelas, serta peningkatan komunikasi antara pemerintah daerah dan masyarakat agar program lebih responsif dan berkelanjutan.

#### d) Dukungan Regulasi

Dukungan regulasi merupakan indikator penting dalam pelaksanaan Program Mening Deh karena menjadi landasan hukum dan pedoman bagi seluruh aktor yang terlibat. Namun, pelaksanaan program ini masih didasarkan pada Surat Edaran pemerintah daerah yang bersifat administratif dan belum memiliki kekuatan hukum mengikat secara luas. Surat Edaran tersebut memang memberikan legitimasi awal, arahan pelaksanaan, serta pembagian tugas bagi perangkat daerah dan pemerintah desa, tetapi

belum mengatur secara rinci mengenai standar pelayanan, mekanisme koordinasi lintas OPD, maupun sistem evaluasi. Kondisi ini menyebabkan pelaksanaan program di lapangan cenderung fleksibel dan bergantung pada koordinasi informal serta inisiatif pelaksana, sehingga berpotensi menimbulkan variasi pelaksanaan antar wilayah. Dari perspektif pelaksana, Surat Edaran cukup membantu sebagai dasar administratif, namun dinilai belum optimal tanpa dukungan regulasi yang lebih kuat seperti Peraturan Bupati atau petunjuk teknis yang lebih komprehensif. Sementara itu, masyarakat tidak merasakan secara langsung keberadaan regulasi karena tidak disosialisasikan secara luas. Secara keseluruhan, dukungan regulasi Program Mening Deh tergolong cukup tersedia tetapi masih lemah, sehingga diperlukan penguatan regulasi formal agar pelaksanaan program lebih konsisten, terstandar, dan berkelanjutan.

e) Kolaborasi Multi-Aktor

Kolaborasi multi-aktor merupakan indikator penting dalam menilai inovasi Program Mening Deh karena melibatkan berbagai pemangku kepentingan lintas sektor, mulai dari OPD, kecamatan, pemerintah desa, hingga masyarakat sebagai penerima manfaat. Menurut konsep collaborative governance dari Chris Ansell dan Alison Gash, kolaborasi yang efektif ditandai dengan koordinasi terstruktur, komunikasi intensif, dan tujuan bersama. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kolaborasi dalam Program Mening Deh telah terbangun melalui pembagian tugas sesuai tupoksi masing-masing instansi, dengan Sekretariat Daerah sebagai koordinator, serta dukungan kecamatan dan desa sebagai fasilitator lapangan, sebagaimana juga dijelaskan oleh Kirk Emerson dan Tina Nabatchi. Namun, kolaborasi tersebut belum sepenuhnya optimal karena koordinasi masih bersifat sektoral, forum evaluasi belum rutin, dan komunikasi antar aktor masih insidental, sehingga terjadi perbedaan pemahaman teknis di lapangan, sejalan dengan pandangan John Bryson yang menyebutkan bahwa tantangan utama kolaborasi lintas sektor adalah menjaga komunikasi dan kepercayaan antar aktor. Dari sisi pelaksana, kolaborasi membantu memperluas layanan, sedangkan masyarakat merasakan kemudahan akses layanan terpadu meskipun belum memahami peran masing-masing instansi. Secara keseluruhan, kolaborasi multi-aktor dalam Program Mening Deh sudah berjalan cukup baik namun belum optimal, sehingga perlu diperkuat melalui koordinasi

rutin, komunikasi terstruktur, dan evaluasi bersama agar program dapat berjalan lebih terintegrasi, efektif, dan berkelanjutan.

f) Evaluasi Berkelanjutan

Evaluasi berkelanjutan merupakan indikator penting dalam menilai inovasi Program Mening Deh karena menunjukkan kemampuan pemerintah dalam melakukan perbaikan layanan secara terus-menerus berdasarkan hasil pelaksanaan di lapangan. Menurut Donald Kettl, evaluasi berfungsi sebagai pembelajaran organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara adaptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi Program Mening Deh telah dilakukan melalui Google Form dan blangko evaluasi setelah kegiatan berlangsung sebagai bentuk monitoring administratif, sejalan dengan pandangan Joseph Wholey bahwa evaluasi rutin dapat meningkatkan akuntabilitas dan mengidentifikasi perbaikan program. Namun, evaluasi masih bersifat administratif dan belum partisipatif karena forum diskusi tatap muka serta pelibatan masyarakat belum berjalan optimal, sehingga tindak lanjut evaluasi belum sepenuhnya jelas. Kondisi ini sejalan dengan pendapat Michael Quinn Patton yang menekankan pentingnya pemanfaatan hasil evaluasi untuk pengambilan keputusan. Dari perspektif pelaksana, instrumen evaluasi membantu pelaporan namun tindak lanjutnya belum konsisten, sedangkan masyarakat belum dilibatkan dalam proses evaluasi. Secara keseluruhan, evaluasi berkelanjutan dalam Program Mening Deh sudah berjalan secara administratif tetapi belum optimal secara substantif, sehingga perlu diperkuat melalui forum refleksi bersama, mekanisme umpan balik yang jelas, dan pelibatan masyarakat agar program dapat terus meningkat secara responsif dan berkelanjutan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan indikator inovasi pelayanan menurut Sri Yulianty et al. (2024), pelaksanaan Program Mening Deh di Kabupaten Trenggalek menunjukkan bahwa pemerintah daerah telah berupaya menghadirkan pelayanan publik yang optimal meskipun masih terdapat beberapa kendala. Komitmen kepemimpinan terlihat dari keterlibatan langsung pimpinan daerah dan Sekretaris Daerah dalam mendorong pelayanan yang efektif dan mudah diakses, walaupun belum didukung struktur pelaksana dan petunjuk teknis yang jelas. Kapasitas organisasi dinilai cukup baik karena petugas mampu menjalankan pelayanan secara optimal meskipun belum tersedia struktur

organisasi, SOP, dan pembiayaan yang masih bergilir antar OPD. Partisipasi masyarakat juga tergolong baik, ditunjukkan dengan tingginya kehadiran warga dan keterlibatan dalam penyebaran informasi terkait pelaksanaan program di desa.

Namun demikian, dukungan regulasi masih terbatas karena program hanya berlandaskan Surat Edaran Bupati tanpa regulasi teknis yang lebih rinci, sehingga pelaksanaan masih bergantung pada koordinasi antar OPD. Sementara itu, kolaborasi multi-aktor berjalan cukup baik melalui keterlibatan pemerintah kabupaten, kecamatan, desa, dan OPD sesuai peran masing-masing. Evaluasi berkelanjutan juga telah dilakukan melalui Google Form dan blangko evaluasi yang melibatkan masyarakat secara langsung untuk menilai manfaat dan efektivitas program. Secara keseluruhan, Program Mening Deh telah berjalan cukup baik dalam mendukung pelayanan publik, namun masih memerlukan penguatan pada aspek regulasi, kelembagaan, dan pedoman teknis agar pelaksanaan program lebih optimal dan berkelanjutan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdur Rouf, Y. H. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Program Kalimasa Kelurahan Sukolilo Baru. *PRAJA observer*, 73-78.
- Ai Sri Wahyuni, R. H. (2019). Efeektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Di Kecamatan Jaro Kabupaten Tablong. *JAPB*, 421-432.
- Alam, A. N. (2021, Februari 12). Ombudsman Republik Indonesia. Retrieved from Ombudsman Republik Indonesia: <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-kalbar--masyarakat-sudah-sadar-hak-pelayanan-publik#:~:text=Pontianak%20%2D%20Kesadaran%20masyarakat%20sudah%20tinggi%20akan%20haknya%20atas%20pelayanan%20publik>.
- Andri Ana Anwar, E. H. (2025). Efektivitas Program Jemput Bola Adminstasi Kependudukan (Jebol Anduk) Layanan Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas Di Krlurahan Karangpoh Kecamatan Tnades Kota Surabaya. *Junrnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, 52-57.
- Ansell, C. &. (2020). Collaborative governance in theory and pratice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 543-571.
- Arnstein, S. R. (2020). A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35, 216-224.

- Ayu Apriliana Puspita Styareni, E. H. (2021). Inovasi Pelayanan "Joss Banget Mas" (Jemput Online Single Submission Bersama Instansi Terkait Dan Malam Hari Bisa) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. *Publika*, 63-76.
- Bryson, J. M. (2022). Designing and implementing cross- sector colaborations: Need and challenging. *Public Administration Review*, 205-217.
- Budi Setiawan, M. S. (2022). Inovasi Pelayanan (Nasi Uduk Inhil) Sederhana Sekali Urus Administrasi Kependudukan Indragiri Hilir. *Cross-Border*, 876-900.
- Diah Nuraini, F. A. (2024). Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid 19 Di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *eJournal Adminstrasi Publik*, 129-137.
- Dwi Febi Kartika, T. A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Poedak (Pelayanan Online Pendaftaran Admnistrasi Kependudukan) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik. *Publika*, 245-260.
- Emerson, K. &. (2021). Collaborative governance regimes. Amerika Serikat: Georgetown Universty Press.
- Fatonah. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Jasa dalam Prespektif Manajemen Publik. *Ilmu Admnistrasi dan Pelayanan Publik*, 45-53.
- Fung, A. (2020). Putting the publik back into governance The challenges of citizen participation and its future. *Public Administration Review*, 513-522.
- Gamaputra, S. L. (2023). Standar Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kinerja Pemerintah Daerah. *Ilmu Administrasi Publik*, 34-45.
- Grindle, M. S. (2020). Politics and Policy Implementation in the Thrid Wordl. Princeton Legacy : Pricenton University Press.
- Habibah, U. (2023). Kajian Pustaka Dalam Penelitian Pendidikan. *El Wahdah*, 15-23.
- Harun, R. M. (2022). Inovasi dalam Pelayanan Publik (sStudi Pada Sistem Layanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado). *Administrasi Publik*, 10-17.
- Herlambang. (2025, April 18). Lentera Semarang. Retrieved from Lentera Semarang: <https://lenterasemarang.com/post/item/216811/Pemkab-Trenggalek-Mening-Deh-Dekatkan-Pelayanan-Publik-Lebih-Dekat-ke-Masyarakat>
- Jeane Mantiri, Z. A. (2025). Evaluasi Standar Pelayanan Minimal Terhadap TRansparansi Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KotaTomohon. *Jurnal Cendekia Ilmiah*, 1142-1152.

- Kartini, P. Y. (2020). Responsivitas Aparatur Sipil Negara dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Ilmu Administrasi Negara*, 55-56.
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Meningkatkan Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Kettl, D. F. (2021). *The transformation of governance: Public administration for the twenty-first century*. Baltimore, Maryland: Johns Hopkins University Press.
- Kroll, A. &. (2022). *The Design and Practice of Public Sector Performance Management*. Inggris: Oxford University Press.
- Lutfi Diah Mufida, R. R. (2024). Efektivitas Program Kalimasada dengan Metode Jemput Bola Di Wilayah Kelurahan Gunung Anyar. *Economic And Business Management Journal*, 501-506.
- M, R. E. (2016). *Diffusion of Innovations (5th.ed)* . New York: Free Press.
- Mayaari, A. B. (2023). Analisis Penerapan Standar Pelayanan Publik dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi Publik*, 45-56.
- MENPANRB, H. (2021, July 16). Menpan. Retrieved from Menpan: <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/capai-nilai-baik-pelayanan-publik-trenggalek-harus-sejalan-dengan-manfaat-bagi-masyarakat>
- Miftahul, M. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Bulak Banteng Kota Surabaya. *Publika*, 515-526.
- Nevy Adriani Lavrova, N. Y. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Pegawai Pada PT. Bank Bukopin Padang. *Martua*, 411-420.
- Nia Ayu Lestari, L. A. (2025). Inovasi Pelayanan Publik Dispendukcapil Melalui Aplikasi SIMINAKSOPAL dan Jempol Keren Kabupaten Trenggalek. *Journal of Governance and Public Administration* , 521-529.
- Nikita Bakuh Triyono, F. N. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Lansia melalui Program Gerakan Lansia Sehat (Gelas) di Puskesmas Trenggalek. *Publika*, 7.
- Nugroho, R. (2021). *Public policy: Teori, manajemen, dinamika, analisis, dan evaluasi kebijakan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Pambudi, A. S. (2023, November 22). Permasalahan Pelayanan Publik dan Peran Ombudsman Perwakilan Dalam Pendampingan Aparatur Sipil Negara . *Ombudsman Republik Indonesia*, p. 1.

- Patton, M. Q. (2021). *Utilization-focused evaluation (5th ed)*. Amerika Serikat: SAGE Publications.
- Putri, A. S. (2023). Inovasi Pelayanan Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Adminduk) Melalui Balai Rw Di Kelurahan Bongkaran. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan* , 83-89.
- Quick, K. S. (2021). Distinguishing participation and inclusion. *Journal of Planning Education and Research* , 182-195.
- Rahmadana, L. H. (2020). Inovasi Pelayanan Publik di Era New Public Management. *Ilmu Administrasi Publik*, 101-112.
- Rahman, F. (2019). *Manajemen Inovasi: Strategi Meningkatkan Daya Saing dan Kinerja Organisasi*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Rasdiana, R. R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 250-264.
- Riani. (2021). Manajemen Pelayanan Publik dalam Kualitas Aparatur Pemerintah Daerah. *Ilmu Administrasi Publik*, 87-96.
- Richard M. Walker, G. A. (2021). *Public Management and Performance*. New York: United States of America by Cambridge University Press.
- Rifai, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Di Kelurahan Babajan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang. *Kappemi*, 1-2.
- Riyanto. (2021). *Administrasi Publik dan Inovasi Pelayanan*. Jakarta: Prenada Media.
- Robbins, J. (2022). *Organizational behavior (18th ed)*. New York: Pearson Education.
- Rogers. (2016). *Difussion of Innovations (5th ed)*. New York: Free Press.
- S, F. (2021). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pengguna Jasa dalam Perspektif Manajemen Publik. *Ilmu Administrasi Publik*, 45-53.
- S., W. J. (2021). *Performance-based management: Responding to the challenges*. Amerika Serikat: Urban Institute Press.
- Sari, R. (2020). Inovasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat. *Kebijakan dan Pelayanan Publik*, 45-56.
- Siagian, S. P. (2020). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Sri Yulianty Mozin, R. M. (2022). Tipologi, Tahapan Inovasi Dalam Pelayanan Publik: Pendekatan Fokus Dan Lokus Dalam Analisis Faktor Kunci Keberhasilan. *Journal of Publicness Studies*, 15-22.
- Subagyo, H. (2025, Juni 26). Bangsa Online.com. Retrieved from Bangsa Online .com: <https://www.bangsaonline.com/berita/148990/wabup-trenggalek-ungkap-2-alasan-program-mening-deh-belum-maksimal-dimanfaatkan-masyarakat>
- Sugiyono, P. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Indonesia: Perpustakaan Universitas Gresik.
- Tria Wulandari, D. P. (2023). Deskripsi Mendalam untuk Memastikan Keteralihan Temuan Penelitian Kualitatif. *Jurnal Literasiologi*, 124-131.
- Trisnandaru Densa Putra, P. R. (2022). Inovasi Program Jemput Bola Sebagai Sarana Meningkatkan Cakupan Kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) Di Kota Surakarta. *Evokasi*, 75-80.
- Wholey. (2020). *Performance-based management: Responding to the challenges*. Amerika Serikat: Urban Institute Pres.
- Wibowati. (2020). Kualitas Pelayanan dalam meningkatkanKepuasan Pelanggan. *Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 120-130.
- Winarno, B. (2020). *Kebijakan publik: Teori, proses, dan studi kasus (Edisi Terbaru)*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).
- Yukl, G. A. (2021). *Leadership in organizations*. New York: Pearson Education.