

## EVALUASI PELAKSANAAN PROGRAM JELITA (JAM EKSTRA LAYANAN ADMINISTRASI) DI KECAMATAN DRINGU KABUPATEN PROBOLINGGO

### Evaluating The Implementation Of Jelita Program (Extra Hours Of Administrative Services) In Dringu District Probolinggo Regency

Verto Septiandika\*

Andini Kurdianingtiya

\*Program Studi Ilmu Administrasi  
Negara, Kota Probolinggo, Jawa  
Timur, Indonesia

\*email:

[andinikurdianingtiyas@gmail.com](mailto:andinikurdianingtiyas@gmail.com)

#### Abstrak

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, tuntutan masyarakat akan perbaikan pelayanan menjadi hal mutlak yang harus dipenuhi oleh sebuah instansi publik. Gerakan One Agency, One Innovation dimana mengharuskan setiap instansi memiliki satu inovasi pelayanan benar-benar dimanfaatkan oleh Kecamatan Dringu. Salah satu bentuk inovasi yang digagas adalah Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi). Program Jelita mempunyai manfaat yaitu memudahkan masyarakat dalam pelayanan yang diadakan pada hari rabu dimulai pada jam 07.30 – 20.00. Tulisan ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus di Kecamatan Dringu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi pelaksanaan program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dilaksanakan melalui 6 kriteria evaluasi kebijakan meliputi Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan. Evaluasi pelaksanaan program sudah berjalan dengan baik dari 6 kriteria evaluasi kebijakan. Faktor penghambat dari Program Jelita yaitu Jaringan. Faktor pendukung dari infrastruktur yaitu: computer, scan, jaringan internet, operator dan ruang pelayanan.

#### Kata Kunci:

Evaluasi  
Pelayanan  
Program  
Jelita

#### Keywords:

Evaluation  
Service  
Program  
Jelita

#### Accepted

Januari 2022

#### Published

April 2022

#### Abstract

*Along with the times and technological advances, the community's need for service improvement is an absolute thing that must be met by a public agency. One Agency, One Innovation movement where each agency has one service innovation that can really be utilized by Dringu District. One form of innovation that was initiated was Jelita (Extra Hours for Administrative Services). The Jelita program benefits from making it easier for the community to provide services that are held on Wednesdays starting at 07.30 – 20.00. This paper aims to implement the Jelita program (Extra Hours for Administrative Services) in Dringu District, Probolinggo Regency. This study uses a descriptive qualitative method with a case study approach in Dringu District. Evaluating the implementation of tJelita program (Extra Hours of Administrative Services) in Dringu District, Probolinggo Regency was carried out through 6 policy evaluation criteria including Effectiveness, Efficiency, Adequacy, Evenness, Responsiveness, and Accuracy. Evaluation of program implementation has gone well from the 6 criteria for policy evaluation. The inhibiting factor of the Jelita Program (Extra Hours for Administrative Services) is the Network. The supporting factors of the infrastructure are: computers, scans, internet networks, operators and service rooms.*



## PENDAHULUAN

Sejak dikeluarkannya kebijakan terkait dengan adanya otonomi daerah itu diawali dari lahirnya Undang-undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, kemudian direvisi melalui Undang-undang No. 32 Tahun 2004 hingga direvisi dan disempurnakan lagi melalui Undang-undang No.23

Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, ini sangat bisa perubahan dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia. Perubahan tersebut terlihat dari fenomena pemerintahan itu sendiri dari yang meminta dilayani menjadi melayani masyarakat. Dengan begitu, diharapkan dengan adanya ini dapat memperbaiki kinerja pemerintah terutama dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat.

Munculnya inovasi sendiri dalam pelayanan publik ini menjadi suatu gerakan agar bisa mereformasi birokrasi di dalam ranah pemerintahan Indonesia yang terkesan berbelit dari segi memberikan pelayanan. Inovasi pelayanan juga muncul sebagai upaya agar dapat menaikkan kualitas pelayanan publik yang ada di Indonesia.

Banyak bermunculan inovasi sektor publik di Indonesia, di Tahun 2014 Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KEMENPAN-RB) membentuk suatu kompetisi inovasi pelayanan publik, yaitu *One Agency, One Innovation*, oleh. Gerakan ini diharuskan setiap Kementerian atau Lembaga dan Pemerintah Daerah menciptakan minimal satu inovasi utama pada setiap tahunnya, kompetisi ini yang menjadi tempat para inovator pemerintahan untuk bisa menghasilkan inovasi dalam pelayanan publik. Hal ini ditujukan supaya setiap daerah di Indonesia dapat menaikkan dan meningkatkan kualitas dari pelayanan publik di daerahnya.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap perbaikan pelayanan menjadi hal mutlak yang harus dipenuhi tidak terkecuali pelayanan publik yang ada di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Gerakan *One Agency,*

*One Innovation* dimana mengharuskan setiap instansi memiliki satu inovasi pelayanan benar-benar dimanfaatkan oleh Kecamatan Dringu. Salah satu bentuk inovasi yang digagas adalah program JELITA (Jam Ekstra Layanan Administrasi). Program ini digagas pada tahun 2017, kemudian baru mulai dilaksanakan pada bulan April 2018. Melalui program ini, pelayanan ekstra di Kecamatan Dringu dilaksanakan setiap hari Rabu, jam pelayanan dimulai pukul 07.30 – 20.00 WIB. Petugas pelayanan yang terdiri dari Kasi Pemerintahan dan beberapa staf pelayanan selalu siap melayani pemohon sampai dengan malam hari setiap Rabu malam. Tidak lupa Camat Dringu juga *standby* di ruang pelayanan untuk memenuhi kebutuhan pengesahan dokumen demi kemudahan dan percepatan pelayanan. Dengan demikian warga atau pemohon yang terkendala dengan jam pelayanan normal tidak perlu bingung mengajukan ijin pada waktu kerja untuk mengurus keperluan administrasi di Kecamatan.

Untuk kelancaran pelaksanaan program JELITA (Jam Ekstra Layanan Administrasi) diperlukan evaluasi. Evaluasi pada dasarnya merupakan suatu kegiatan untuk melihat sejauh mana program itu mampu mencapai sasaran untuk menghasilkan dampak yang diharapkan. Ketika sebuah program sudah diimplementasikan maka akan dihasilkan capaian-capaian dari program yang sudah dilaksanakan. Kegiatan selanjutnya yang dilakukan adalah mengukur sejauhmana capaian program yang telah dilakukan. Dengan adanya evaluasi ini akan memperoleh umpan balik terhadap program yang sudah dilakukan. Tanpa adanya suatu evaluasi ini, ada kesulitan untuk mengetahui sejauh mana tujuan yang sudah direncanakan telah tercapai atau belum tercapai.

Mengingat begitu pentingnya sebuah evaluasi untuk menilai jalannya sebuah program, lalu peneliti tertarik untuk menganalisis lebih lanjut tentang Program Jelita dengan mengambil judul “Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.”

Dengan memperhatikan hal tersebut diatas, jadi ada tujuan yang dicapai dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis evaluasi beserta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Ada beberapa penelitian terdahulu yang peneliti kaji dalam penelitian ini.

Penelitian Pertama dilakukan oleh Destia (2018) yang berjudul "Evaluasi Program Anak Jalanan di LSM Komunitas Peduli Anak di Kampung Aur Medan". Penelitian kedua dilakukan oleh Yanto (2019) yang berjudul "Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Malam (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas Kota Batu)". Penelitian ketiga dilakukan oleh Mustikaningtiyas (2015) yang berjudul "Evaluasi Program Satu kecamatan Satu Milyar di Kecamatan Jombang Kota Cilegon". Penelitian keempat dilakukan oleh Muhiddin (2017) yang berjudul "Evaluasi Kebijakan Publik (Studi Kesiapan Desa Menerima Dana Desa Di Kabupaten Gowa)". Penelitian kelima dilakukan oleh Peyusinta (2018) yang berjudul "Inovasi Piket Malam Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik".

Dari hasil penelitian terdahulu diatas, dapat dilihat bahwa persamaan dalam penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah saling mengkaji tentang evaluasi sebuah program dan terkait inovasi daerah. Sedangkan perbedaannya terletak pada program inovasi yang dikaji dan lokasi penelitian. Penelitian Mustikaningtiyas (2015) mengkaji tentang inovasi yaitu tentang Program Satu kecamatan Satu Milyar di Kecamatan Jombang Kota Cilegon, penelitian Peyusinta, Theresia Marta dan Dody Setyawan (2018) mengkaji tentang Inovasi Piket Malam Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik di Kelurahan Temas, sedangkan penelitian ini mengkaji tentang Inovasi Jelita di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo.

Didalam penelitian ini ada enam kriteria evaluasi kebijakan dari Dunn (dalam Areeza, 2016:4), enam kriteria tersebut yaitu:

1. Efektivitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif telah mencapai suatu hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.
2. Efisiensi itu sendiri berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan agar dapat menghasilkan tingkat efektivitas tertentu.
3. Kecukupan. Dunn mengemukakan bahwa kecukupan itu berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai, atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah baru.
4. Perataan ini erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjuk pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan ini adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, moneter) atau usaha (misalnya, biaya moneter) secara adil didistribusikan.
5. Responsivitas berkenaan dengan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok masyarakat tertentu.
6. Ketepatan secara dekat berhubungan dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang ketepatan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu tetapi dua atau lebih kriteria secara bersama-sama.

## **METODOLOGI**

Penelitian Program Jelita ini yaitu menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus di Kecamatan Dringu. Didalam penelitian ini berfokus pada Evaluasi Pelaksanaan Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Lokasi Penelitian adalah di Kabupaten Probolinggo, yang difokuskan di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo. Sehingga, situs penelitian ini adalah pada Kecamatan Dringu Kabupaten

Probolinggo. Teknik pengumpulan data di dalam observasi ini, penulis mengamati keadaan, sikap dan perilaku informan selama penulis melakukan wawancara. Wawancara mendalam ini yaitu proses dalam memperoleh keterangan yang bertujuan penelitian dengan cara melakukan tanya jawab sambil bertatap muka antara informan dan pewawancara. Pengumpulan data ini diperoleh secara dokumentasi, dalam proses dokumentasi sendiri dilakukan dengan cara mencatat, atau mengkopikan sebuah dokumen-dokumen, bahan-bahan panduan, arsip-arsip, maupun data-data lain yang terkait dengan masalah yang akan diteliti berupa perundang-undangan, kebijakan internal Desa, AD/ART, dan sebagainya.

Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, sangat membawa perubahan dalam paradigma penyelenggaraan pemerintahan. Perubahan tersebut terlihat dari fenomena pemerintahan yang minta dilayani menjadi melayani. Dengan demikian, diharapkan dapat memperbaiki kinerja pemerintah khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dalam Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah BAB XXI Inovasi Daerah Pasal 386 pasal (1) mengatakan bahwa dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintahan Daerah, Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi.

Munculnya inovasi pelayanan publik ini juga bisa sebagai gerakan agar dapat mereformasi birokrasi di ranah pemerintahan Indonesia yang masih berbelit-belit dan lama di dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat itu sendiri. Inovasi pelayanan publik juga muncul sebagai upaya agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Kecamatan Dringu merupakan salah satu daerah yang membuat sebuah terobosan terkait dengan pelayanan publik melalui program JELITA (Jam Ekstra Layanan Administrasi). Program ini dilaksanakan setiap hari Rabu, jam pelayanan dimulai pukul 07.30 – 20.00 WIB. Dengan demikian warga atau pemohon yang terkendala dengan

jam pelayanan normal tidak perlu bingung mengajukan ijin pada waktu kerja untuk mengurus keperluan administrasi di Kecamatan.

Bagian tahapan yang penting didalam siklus kebijakan publik yaitu evaluasi kebijakan. Didalam tahapan ini menjadi sangat urgent karena berhasil tidaknya suatu kebijakan diterapkan ketika kebijakan tersebut membawa dampak yang luar biasa bagi publik/ dan masyarakat. maka dalam tahapan evaluasi kebijakan ini merupakan tahapan yang sangat krusial untuk menilai apakah kebijakan itu berhasil diterapkan atau tidak, atau dengan kata lain apakah kebijakan itu telah berhasil mencapai tujuannya atau tidak mencapai tujuannya. Pada dasarnya, evaluasi ini yaitu merujuk pada suatu proses agar bisa menentukan nilai dari suatu kegiatan tertentu. Evaluasi ini berarti bisa menjadi penentuan sampai dimana dan seberapa jauh sesuatu yang berharga, bermutu, atau bernilai. Evaluasi kebijakan ini menjadi sebuah siklus. Siklus yang merupakan satu mata rantai yang tidak bisa dipisahkan antara satu sama lain dalam artian tidak bisa digunakan jika tidak ada pasangannya jadi harus bersama-sama. Maka dari itu kalau ada kebijakan lalu dievaluasi, maka hal itu adalah sesuatu hal yang biasa dan tentu menjadi bagian dari upaya untuk memperbaiki atau menyempurnakan kebijakan tersebut sesuai dengan tujuan yang ingin diraih agar berhasil. Oleh karena itu Dye (1987:45) dalam Parsons (2008:545) mengemukakan bahwa evaluasi kebijakan sebagai pemeriksaan yang objektif, sistematis, dan empiris terhadap efek dari kebijakan dan program publik terhadap targetnya dari segi tujuan yang ingin dicapai.

Kemudian, menurut Winarno (2002:171-174) evaluasi kebijakan ini adalah sebuah kegiatan fungsional yakni diartikan seperti apakah evaluasi kebijakan publik tidak dilakukan hanya di tahap akhir saja, tetapi juga bisa dilakukan dalam seluruh proses kebijakan termasuk pada tahap perumusan masalah kebijakan, penyusunan program, implementasi, maupun dampak kebijakan. Hampir sama dengan, Effendi mengemukakan bahwa secara hakiki evaluasi kebijakan mempunyai 3 (tiga)

lingkup makna, yaitu: (1) Evaluasi perumusan kebijakan, (2) Evaluasi implementasi kebijakan, dan (3) Evaluasi lingkungan kebijakan. Ketiga komponen itulah yang menentukan apakah kebijakan akan efektif atau tidak.

Dalam Penelitian Evaluasi Pelaksanaan Jelita menggunakan enam kriteria evaluasi kebijakan Dunn (dalam Areeza, 2016:4), enam kriteria yaitu:

#### 1. Efektivitas

Efektivitas sendiri berkenaan seperti apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) sendiri sesuai dengan apa yang menjadi tujuan yang diharapkan dan berjalan efektif dari tahun 2018. Masyarakat sangat merasa terbantu dengan adanya program Jelita ini dalam mempermudah pelayanan di jam malam.

#### 2. Efisiensi

Efisiensi ini harus saling berhubungan dengan jumlah usaha yang diperlukan agar bisa menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Dalam hal ini sudah efisien, dengan adanya program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) ini tidak membebani anggaran dari Kecamatan itu Dringu itu sendiri karena program Jelita ini tidak membutuhkan anggaran jadi, tidak ada anggaran yang dikeluarkan. Kecamatan Dringu sendiri ini sudah di launching oleh Bupati karena tepat sekali untuk sasarnya.

#### 3. Kecukupan

Dalam Kriteria kecukupan ini ditekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan. Implementasi Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) sudah cukup dan berjalan sesuai yang diharapkan karena tujuan dari Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) untuk membantu masyarakat terutama yang tidak bisa mengurus kependudukan seperti KTP dan KK di pagi hari, seperti anak sekolah, dan pekerja pabrik pagi tidak bisa untuk rekaman jadi bisa dialihkan waktu program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi).

#### 4. Perataan

Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) cukup adil untuk dilaksanakan, tidak membeda-bedakan warga untuk memperoleh pelayanan semua bisa menerima layanan program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) baik dari pekerja buruh pabrik sampai PNS dll yang tidak bisa pagi bisa malam waktu program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) berjalan dan semua rata akan dilayani.

#### 5. Responsivitas

Responsivitas aparat dalam menjalankan program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) ini tidak ada kesenjangan. Bisa diterapkan dengan baik dengan teman Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) untuk melayani. Sudah berkomitmen untuk melaksanakan program ini jadi bisa berjalan dengan baik mulai dari Camat sampai petugas di Kecamatan terutama petugas Jelita ini saling bekerja sama.

#### 6. Ketepatan

Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) sudah tepat dilaksanakannya seiring dengan tuntutan adanya inovasi di masing-masing instansi daerah karena program ini memiliki manfaat dalam membantu masyarakat mulai dari anak sekolah, para pekerja, penyandang difabel, pemuda maupun orang tua dalam melengkapi dokumen kependudukan di luar jam kerja kantor kecamatan dringu.

Faktor penghambat dari Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) yaitu Jaringan, karena pelayanan ini terhubung dengan internet jadi dari pihak pelayanan sendiri tidak bisa menentukan terkadang eror, trouble dan padam. Tetapi masih bisa menggunakan gensek, tapi kalau jaringan trouble tidak bisa melayani. Sedangkan faktor pendukung dari Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) yaitu para petugas pelayanan Program Jelita ini saling bekerja sama dalam memudahkan pelayanan. Faktor pendukung dari infrastruktur yaitu: computer, scan, jaringan internet, operator dan ruang pelayanan. Dari teknologi yaitu aplikasi LAPAK (layanan cepat administrasi kecamatan).

## KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian yang saya buat dan pembahasan diatas, dapat disimpulkan bahwa evaluasi pelaksanaan program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) di Kecamatan Dringu Kabupaten Probolinggo dilaksanakan melalui 6 kriteria evaluasi kebijakan meliputi Efektivitas, Efisiensi, Kecukupan, Perataan, Responsivitas, Ketepatan. Evaluasi pelaksanaan program sudah berjalan dengan baik dari 6 kriteria evaluasi kebijakan Faktor penghambat dari Program Jelita (Jam Ekstra Layanan Administrasi) yaitu Jaringan. Faktor pendukung dari infrastruktur yaitu : computer , scan , jaringan internet , operator dan ruang pelayanan. Dari teknologi yaitu aplikasi LAPAK (layanan cepat administrasi kecamatan).

## UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kepada Universitas Panca Marga , Kecamatan Dringu dan terima kasih disampaikan kepada semua yang berperan dalam penelitian ini sehingga penelitian ini bisa dituangkan dalam bentuk tulisan dan dapat menjadi informasi bagi masyarakat yang membutuhkan.

## REFERENSI

- Agustino, L. 2017. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung : Alfabeta
- Amri Marzali. 2012. Antropologi dan Kebijakan Publik.
- Budi Winarno. 2007. Kebijakan Publik, Teori, dan Proses. Yogyakarta: Medpress
- Dari Segi Etika dan Kepemimpinan. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Destia Elvira, 2018, Evaluasi Program Anak Jalanan di LSM Komunitas Peduli Anak di Kampung Aur Medan. Departemen Kesejahteraan Sosial Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan. Diakses melalui <https://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/3207/140902104.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju
- Rasyid, M. Ryaas. 2000. Makna Pemerintahan, Tinjauan Inovasi Piket Malam Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik. JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Jakarta: Kencana Prenada Media Abdul Wahab, Solichin. 2004. Analisis Kebijaksanaan, Dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muhiddin, Amir. 2017. Evaluasi Kebijakan Publik (Studi Kesiapan Desa Menerima Dana Desa Di Kabupaten Gowa). Program Pascasarjana Universitas Negeri Makassar. Diakses melalui <http://eprints.unm.ac.id/4365/1/AMIR%20%20MUHIDDIN.pdf>
- Mustikaningtyas, Anindit. 2015. Evaluasi Program Satu kecamatan Satu Milyar di Kecamatan Jombang Kota Cilegon. FISIP: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa. Diakses melalui <https://repository.untirta.ac.id/TA/KS/KS04/KS0401/2015/KS040100235/evaluasi-program-satu-kecamatan-satu-milyar-di-kecamatan-jombang-kota-cilegon.html>
- Peyusinta, Theresia Marta dan Dody Setyawan. 2018. Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- Yanto, Dody Setyawan, 2019, Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Malam (Studi Pada Kantor Kelurahan Temas Kota Batu). JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi. Diakses melalui <https://publikasi.unitri.ac.id/index.php/fisip/articleiew/1780>