

INOVASI LAYANAN DASAR PEMERINTAH DALAM AKSELERASI ANGKA PARTISIPASI SEKOLAH DI KOTA SERANG

Luki Oka Prastio¹, Laeli Nur Khanifah²

Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Kota Serang, Indonesia^{1,2}

E-mail: luki@untirta.ac.id¹

ABSTRAK

Penelitian ini di latarbelakangi menurunnya angka partisipasi sekolah (APS) di Kota Serang yang berdasarkan data sebanyak 1.157 anak ditahun 2024 meningkat drastis dari tahun sebelumnya. Problem tersebut diakibatkan kondisi ekonomi, perundungan, rendahnya dan motivasi anak untuk bersekolah, dan stigma internal keluarga, serta faktor eksternal lain. Melonjaknya jumlah anak tidak sekolah mendorong pemerintah melakukan upaya akselerasi dalam mendorong partisipasi sekolah melalui Program Aje Kendor. Tujuan penelitian ini memotret bagaimana upaya pemerintah melalui Program Aje Kendor mampu mengembalikan anak tidak sekolah, yang dianalisa menggunakan teori inovasi pelayanan publik. Riset ini menggunakan metode kualitatif, dengan fokus penelitian pada jenjang pendidikan SD dan SMP. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi literatur. Teknik validasi data dilakukan melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukan program Aje Kendor cukup optimal berdasarkan 1) Inovasi organisasi dan proses, telah terdapat kerjasama lintas sektoral yang mendorong ketercapaian tujuan program, melalui inovasi proses yang komprehensif dan cepat menggunakan teknologi yang terintegrasi dari tataran akar rumput memastikan ketepatsasaran. 2) Inovasi produk termanifestasi dari fleksibilitas program yang mampu melihat kondisi sasaran program baik dari sisi waktu, kewilayahan, minat, kebutuhan, bahkan psikologis sasaran. 3) Inovasi paradigma terlihat dari partisipasi dan kontribusi seluruh aktor dalam mendukung implementasi program baik segi anggaran, regulasi, dan pelaksanaan. Serta komitmen pemerintah terlihat dari diakomodirnya program ini dalam rencana pembangunan daerah.

Kata Kunci: *akselerasi, partisipasi sekolah, inovasi, pelayanan publik*

ABSTRACT

This research is motivated by the decline in the school participation rate (APS) in Serang City, which based on data of 1,157 children in 2024 increased drastically from the previous year. This problem is caused by economic conditions, bullying, low motivation of children to attend school, and internal stigma of families, as well as other external factors. The surge in the number of children not attending school has encouraged the government to accelerate efforts to encourage school participation through the Aje Kendor Program. The purpose of this study is to

capture how the government's efforts through the Aje Kendor Program are able to return children not attending school, which is analyzed using the theory of public service innovation. This research uses qualitative methods, with a research focus on elementary and junior high school education levels. Data collection was carried out through observation, interviews, documentation and literature studies. Data validation techniques were carried out through source triangulation. The results of the study show that the Aje Kendor program is quite optimal based on 1) Organizational and process innovation, there has been cross-sectoral collaboration that encourages the achievement of program objectives, through comprehensive and rapid process innovation using integrated technology from the grassroots level to ensure targeting. 2) Product innovation is manifested in program flexibility, which is able to assess the target's conditions in terms of time, territory, interests, needs, and even psychological well-being. 3) Paradigm innovation is evident in the participation and contribution of all actors in supporting program implementation, including budgeting, regulations, and implementation. The government's commitment is also evident in the program's inclusion in regional development plans.

Keywords: Acceleration, School Participation, Innovation, Public Services

PENDAHULUAN

Tantangan emerintah di era saat ini memposisikan masyarakat sebagai konsumen (Osborne, 2013; Golembiewski, 2019; Denhardt & Gray 1998; Ferlie, 1996; Hood, 1991; Wijoyo & Soekarwo, 2006; Miftah, 2008). Reformasi tersebut menegaskan perlunya inovasi guna mengoptimalkan berbagai layanan pada masyarakat. Inovasi pelayanan diarahkan pada proses maupun *output* nyata yang efektif, baru, dan unik untuk menyelesaikan problem publik yang kompleks sebagai wujud tanggung jawab pemerintah (Yogi, 2008; Sherwood, 2022; Wood et al., 1998; Wijayanti, 2008; Mirnasari, 2013). Pendidikan sebagai salah satu penyanan dasar yang krusial dan menjadi perhatian pemerintah.

Banyak negara membuktikan ujung tombak mencapai kesejahteraan dan kemakmuran bagi rakyatnya dimulai melalui pendidikan. Pendidikan sebagai barometer keberhasilan bangsa serta aset utama suatu negara yang mampu membentuk nilai-nilai sosial, norma, dan budaya yang ada dalam masyarakat (Tilaar, 1999; Santiyadnya et al., 2019; Anwar, 2022; Tung, 2002). Di samping pendidikan merupakan salah satu hak yang paling asasi yang harus dimiliki oleh setiap orang (Mudyahardjo, 2013).

Sebagai ujung tombak yang bersentuhan langsung dengan masyarakat, pemerintah daerah dapat menjalankan monopoli pelayanan publik sebagai regulator, terutama yang berfokus layanan dasar seperti pendidikan dalam perencanaan daerah

(Ningrum, 2016). Selain pendidikan, hal tersebut menegaskan besarnya kewenangan dalam mengaksesasi potensi daerahnya sesuai dengan karakteristiknya. Dampak positifnya terjadi kompetensi antar pemerintah daerah di era desentralisasi (Arinda, 2019; Costa, 2006; Nazara et al., 2000; Porter, 2000).

Melalui inovasi pelayanan mendorong adanya pemenuhan standar mutu pendidikan, yang berarti memenuhi harapan layanan orang tua dan masyarakat yang dianggap sebagai pelanggan pendidikan (Aryani, 2010; Saputro et al., 2022). Lahirnya kebijakan lokal yang lebih baik berpotensi menghadirkan inovasi dalam pemberian layanan publik melalui kompetisi interterritorial sebagai solusi atas persoalan di berbagai wilayah dalam merespons perubahan kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepuasan publik (Pose & Gill, 2005; Gallardo-Vázquez et al., 2020; Damanpour & Aravind, 2019).

Pemerintah Indonesia melalui Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah telah memberikan landasan hukum bagi pemerintah daerah untuk melaksanakan berbagai inovasi. Kota Serang merupakan salah satu daerah yang berusaha melakukan inovasi pada bidang pendidikan. Pada tahun 2023 tengah Kota Serang berkomitmen untuk menuntaskan wajib belajar 12 tahun. Kondisi tersebut sebagaimana

dimandatkan dalam Peraturan Daerah Kota Serang Nomor 6 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pendidikan. Kondisi menemui tantangan jika menelisik Angka Partisipasi Murni (APM) di Kota Serang yang semakin menurun, dapat dilihat pada Gambar 1.

Gambar 1. Angka Partisipasi Murni (APM) di Provinsi Banten Tahun 2023

Kabupaten/Kota	SD/2023	SMP/2023	SMA/2023	PT/2023
Kab Pandeglang	105,26	87,97	60,03	12,35
Kab Lebak	99,43	77,38	44,62	11,5
Kab Tangerang	95,61	89,93	63,52	20,79
Kab Serang	99,65	85,29	68,19	15,69
Kota Tangerang	99,34	83,75	64,71	27,76
Kota Cilegon	99,57	87,99	57,93	16,48
Kota Serang	98,32	83,07	49,6	17,68
Kota Tangsel	97,33	87,32	69,54	35,67
Provinsi Banten	97,97	85,43	60,42	21,66

Sumber: BPS Provinsi Banten (2023)

Publikasi BPS pada gambar 1 menunjukkan Angka Partisipasi Murni (APM) Kota Serang yang melihatkan APM pada tahun 2023 jenjang pendidikan SD sebesar 98,32 persen, kemudian terjadi penurunan pada jenjang pendidikan SMP menjadi 83,07 persen, dan menurun tajam pada jenjang pendidikan SMA sebesar 49,60 persen BPS Provinsi Banten (2023).

Selaras dengan itu bahwa pada tahun 2023 Kota Serang dikatakan rendah dari kota dan kabupaten lainnya di Provinsi Banten yaitu 99,6% anak usia 7-12 tahun di Kota Serang terdaftar di sekolah (ratarata provinsi 99,5%), hanya 94,9% dan 61,9% anak usia 13-15 dan 16-18 tahun yang terdaftar di sekolah pada tahun 2021. Angka ini lebih rendah dari rata-rata provinsi yang masing-masing sebesar 96,8% dan

68,9% (Shelvy, Amirudin, & Budiati, 2024).

Semakin menurunnya APM di Kota Serang diperlukan adanya inovasi dari untuk mengurai permasalahan tersebut. Dengan di terbitkannya Surat Keputusan Wali Kota Nomor:421/Kep236-Huk/2023 tentang Pembentukan Tim Gerakan Aje Kendor, yang bertujuan memastikan wajib belajar 12 tahun. Pemerintah merealisasikan Program Aje Kendor, yang mana program ini dirancang sebagai cara memastikan wajib belajar tepat sasaran khususnya pada mereka yang putus sekolah.

Salah satu strategi yang diterapkan pada program tersebut melalui pembentukan Kelompok Kerja (Pokja). Pokja tersebut difragmentasi menjadi Pokja Akses dan Mutu Pendidikan, Pokja Pendataan, dan Pokja Kemitraan dan Pembiayaan Pendidikan (Dikbud Kota Serang, 2024). Pembagian 3 pokja tersebut mengingat permasalahan pendidikan merupakan urusan yang kompleks dan perlu ditangani secara komprehensif dan berkelanjutan.

Pemerintah Kota Serang sadar bahwa pelayanan pendidikan sangat krusial dan tidak bisa ditawar. Sejalan dengan mandat Undang-Undang Sistem Pendidikan Nasional Nomor 20 Tahun 2013 tentang Konsep Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Penyelenggaraan Sistem Pendidikan Nasional, dirumuskan Pasal 5 ayat (1) “setiap warga negara mempunyai hak yang

sama untuk memperoleh pendidikan yang bermutu”. Pasal 6 ayat (1) “setiap warga negara yang berusia tujuh sampai dengan lima belas tahun wajib mengikuti pendidikan dasar”. Pasal 11 ayat (1) “pemerintah dan pemerintah daerah wajib memberikan layanan dan kemudahan serta menjamin terselenggaranya pendidikan yang bermutu bagi setiap warga negara tanpa diskriminasi”. Melalui amanat tersebut di Kota Serang upaya pengembalian ATS menyasar pada 3 *cluster* seperti: 1) pada anak tidak pernah sekolah (formal / non-formal), 2) putus sekolah (pernah sekolah namun berhenti karena alasan tertentu), dan 3) lulus tidak melanjutkan.

Hasil pendataan Tim Aje Kendor menunjukkan terdapat 883 ATS usia SD-SMP di Kota Serang, mayoritas di tingkat SMP dan paling banyak di Kecamatan Kasemen. Beririsan dengan itu, hasil penelitian lain menyebutkan terdapat 7.669 anak di Kota Serang tidak sekolah, yang didominasi terkait anak putus sekolah dominan terdapat pada Kecamatan Kasemen, Walantaka dan Curug (Shelvy, Amirudin, & Budiati, 2024).

Hasil pemetaan yang dilakukan secara komprehensif oleh Pokja Pendataan mulai dari tingkat kelurahan, RW/RT, dan masyarakat mendapati fakta jumlah ATS di Kota Serang semakin meningkat. Pada tahun 2023, tercatat sebanyak 105 anak (Dikbud Kota Serang, 2024). Melonjak drastis di

tahun 2024, menjadi 1.157 anak, dengan rincian 360 anak usia Sekolah Dasar (SD) dan 797 anak usia Sekolah Menengah Pertama (SMP), dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Anak Tidak Sekolah di Kota Serang Setiap Kecamatan Tahun 2024

No	Kecamatan	Jumlah ATS 2024	
		SD	SMP
1	Taktakan	53	136
2	Serang	152	166
3	Curug	26	50
4	Kasemen	30	246
5	Cipocok Jaya	14	25
6	Walantaka	85	95
Jumlah		360	797
Total Jumlah		1.157	

Sumber: Dikbud Kota Serang, 2024.

Tingginya angka ATS di Kota Serang menyentuh angka 1.157 anak. Fenomena tersebut ditenggarai oleh beberapa faktor seperti: 1) kondisi ekonomi, 2) perundungan, 3) rendahnya dan motivasi anak untuk bersekolah, dan 4) stigma internal keluarga serta faktor eksternal lain yang menganggap pendidikan bukan merupakan hal penting dibanding bekerja turut menyumbang Angka Tidak Sekolah.

Permasalahan anak tidak sekolah (ATS) di Kota Serang khususnya pada jenjang SD, SMP, dan pendidikan nonformal (kesetaraan) masih menjadi tantangan serius dalam upaya pemerataan pendidikan. Data dari Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota

Serang menunjukkan bahwa jumlah ATS meningkat signifikan dalam beberapa tahun terakhir, mengindikasikan perlunya intervensi inovatif yang lebih efektif.

Penelitian ini memiliki urgensi yang tinggi. Pasalnya Kota Serang sebagai ibu kota provinsi menghadapi tantangan kompleks berupa ketimpangan akses pendidikan, keterbatasan fasilitas, rendahnya literasi keluarga, serta lemahnya koordinasi lintas aktor, yang semuanya berdampak langsung pada rendahnya Angka Partisipasi Sekolah (APS). Dalam konteks desentralisasi, pemerintah daerah dituntut untuk tidak hanya menjalankan mandat layanan dasar, tetapi juga berinovasi melalui program kreatif, kolaboratif, dan responsif terhadap kebutuhan kelompok rentan. Penelitian ini penting karena mampu mengungkap sejauh mana inovasi baik pada aspek desain layanan, mekanisme pendataan, jemput bola, kolaborasi RT/RW, peran PKBM, maupun integrasi teknologi benar-benar mempercepat peningkatan APS.

Kondisi faktual di lapangan memperlihatkan tingginya anak tidak sekolah yang semakin meningkat setiap tahunnya. Problematika multi dimensi tersebut menegaskan perlunya intervensi pemerintah yang komprehensif melalui program kebijakan yang efektif melibatkan berbagai pihak. Maka dari itu penelitian ini berfokus terhadap bagaimana

realisasi inovasi layanan dasar pemerintah dalam akselerasi angka partisipasi sekolah di Kota Serang.

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2005:141). Lebih luas konsep pelayanan publik (*public service*) identik dengan *public administration* yaitu berkorban atas nama orang lain dalam mencapai kepentingan (Perry, 1989). Dalam konteks ini pelayanan publik lebih dititikberatkan kepada bagaimana elemen-elemen administrasi publik seperti *policy making*, desain organisasi, dan proses manajemen dimanfaatkan untuk mensukseskan pemberian pelayanan publik, dimana pemerintah merupakan pihak provider yang diberi tanggung jawab (Keban, 2001).

Secara khusus bahwa inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai upaya meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif dari pendekatan, metodologi atau alat baru dalam implementasi pelayanan kepada masyarakat (Simon, 2018). Lebih luas dikemukakan Wijayanti (2008: 42) bahwa inovasi di sektor publik lebih menekankan aspek "Perbaikan" yang dihasilkan dari kegiatan inovasi ini, yang pemerintah lakukan mampu memberikan layanan publik secara lebih

efektif, efisien dan berkualitas, murah dan terjangkau. Relevan dengan itu khususnya dalam dunia pendidikan inovasi pelayanan nyatanya sangat diperlukan untuk mengoptimalkan amanat undang-undang.

Pada aspek penyelenggaraan pemerintahan, Lewis & Irwin (2009) menekankan faktor internal organisasi, seperti kepemimpinan, manajemen, risiko, SDM, dan teknologi, untuk memastikan inovasi berjalan efektif dalam pemerintahan. Osborne dan Brown (2013), inovasi dalam sektor publik didefinisikan sebagai "penggunaan atau adopsi gagasan, kebijakan, atau produk baru yang bertujuan untuk meningkatkan hasil pelayanan publik atau efisiensi dalam penggunaan sumber daya". Dalam konteks ini, inovasi tidak hanya terbatas pada pengenalan teknologi baru, tetapi juga mencakup perubahan dalam pendekatan manajerial, kebijakan publik, dan cara berinteraksi dengan warga negara.

Pisau analisis dalam riset ini menyoroti inovasi pelayanan publik berdasarkan perspektif Osborne & Brown (2005) menekankan bahwa inovasi dalam layanan publik tidak hanya soal teknologi, tetapi juga menyangkut perubahan cara kerja, struktur organisasi, bahkan cara berpikir (paradigma) dalam pelayanan kepada masyarakat. Perspektif inovasi dalam pelayanan publik menurut Osborne & Brown (2005), memiliki ciri-ciri: 1)

Bersifat Kontekstual, inovasi di sektor publik harus disesuaikan dengan kondisi sosial, politik, dan budaya birokrasi yang melingkupinya. 2) Melayani Kebutuhan Publik, bukan Pasar, berbeda dengan sektor swasta, inovasi publik harus mempertimbangkan nilai-nilai sosial, keadilan, dan kepentingan umum. 3) Berorientasi pada Nilai Publik (Public Value), inovasi tidak hanya harus efisien, tetapi juga menciptakan manfaat sosial yang berkelanjutan. 4) Melibatkan Multi-Stakeholder, inovasi seringkali membutuhkan kolaborasi antara pemerintah, masyarakat, sektor swasta, dan NGO.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode eksplorasi kualitatif dan metode naratif untuk mengkaji inovasi layanan dasar pemerintah dalam akselerasi angka partisipasi sekolah di Kota Serang dalam Creswell (2015: 63-64). Kemudian, data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara observasi dan wawancara secara mendalam (in-depth interview). Sedangkan data sekunder diperoleh melalui studi litelatur termasuk dokumen pemerintah, maupun regulasi dan berita di media masa. Pemilihan informan dilakukan secara purposive sebanyak 12 orang yang terdiri dari unsur pemerintah, lembaga pendidikan, swasta, masyarakat. Pada akhirnya analisis dalam riset ini menggunakan triangulasi sumber.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kerjasama Multi aktor sebagai manifestasi inovasi organisasi dan proses

Inovasi layanan dasar dalam meningkatkan Angka Partisipasi Sekolah (APS) aktualnya dilakukan berlandaskan kerjasama, sebagai respon menurunya partisipasi sekolah tiap jenjang di Kota Serang. Kerjasama itu termanifestasi dari hubungan lintas sektoral, baik pemerintah, lembaga swasta dan masyarakat. Osborne dan Brown (2013) menekankan bahwa inovasi dalam sektor publik sering kali tidak bisa dilakukan secara mandiri oleh pemerintah saja. Pada implementasinya akselerasi pengembalian anak tidak sekolah dilakukan melalui Program Aje Kendor oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang, bekerjasama dengan kecamatan, USAID ERAT, BAZNAS, Bank Jabar Banten (BJB), dan masyarakat. Kerjasama multi sektoral dimaknai sebagai Proses dan struktur pengambilan keputusan dan manajemen kebijakan publik yang melibatkan masyarakat secara konstruktif melintasi batas-batas lembaga publik, tingkat pemerintahan, dan/atau lingkungan publik, swasta, dan masyarakat (Emerson, Nabatchi & Balogh, 2011).

Pada pelaksanaannya pemerintah memegang peran kunci sebagai regulator dan fasilitator. Meskipun memegang peran kunci, dalam kerangka kerjasama pemerintah tidak mampu

untuk bekerja secara mandiri. Melihat permasalahan putus sekolah memiliki kompleksitas tinggi menunjukkan masalah yang tidak bisa ditangani secara mandiri. Maka pemerintah dalam mengatasi permasalahan publik tidak selalu mempunyai sumber daya yang cukup. Secara eksternal, lingkungan kebijakan di luar pemerintah senantiasa berubah dan bergeser dinamis (Goldsmith & Eggers, 2004; O'Leary & Bingham, 2009). Pasalnya permasalahan putus sekolah berkorelasi tidak hanya bertumpu pada individu melainkan aspek keluarga, sosial dan, ekonomi.

Kolaborasi pemerintah mutlak diperlukan dalam memaksimalkan pelayanan publik yang kompleks (Prastio, 2024). Nyatanya kerangka kerjasama multi aktor dilakukan melalui proses perencanaan telebih dahulu, melalui koordinasi dan pertemuan anta *stakeholders* terkait. Pada proses perencanaan dilakukan pemetaan berbagai peran yang harus dijalankan, aktifitas perencanaan mendorong USAID ERAT dan pemerintah melakukan perancangan untuk mendata ATS secara terstruktur. Di samping itu *stakeholder* yang terlibat ikut serta dalam perumusan kebijakan, pendanaan, maupun penyediaan fasilitas.

Bergeser pada proses pelaksanaan, dalam implementasi Program Aje Kendor ini khususnya Dinas Pendidikan dan Kebudayaann Kota Serang

melakukan pendataan dan identifikasi terhadap anak tidak sekolah. Dalam hal ini data bukan hanya sebagai alat bantu administratif, tetapi sebagai penentu arah kebijakan, legitimasi dan kepercayaan publik, lebih dari itu pendataan yang akurat terhadap kelompok sasaran adalah faktor kritis keberhasilan implementasi (Edward III, 1980; Dunn & Thomas Dye, 2008; Mazmanian & Sabatier, 1983; Balogh, 2011; David Osborne & Ted Gaebler, 1992) Pendataan sebagai langkah awal yang krusial, karena ketepat sasaran program maupun kebijakan ditentukan oleh seberapa akuratnya data yang diterima.

Pemerintah perlu melihat data dan informasi lokal atau dari pendekatan akar rumput (James C. Scott,1998; Robert Chambers, 1994; Van Meter & Van Horn, 1975; UNDP, 2009). Guna memastikan data yang akurat, identifikasi terhadap ATS dilakukan secara komprehensif dan kolaboratif mulai dari tingkatan *grassroots (akar rumput)*. Proses pendataan dilakukan mulai dari Rukun Tetangga (RT), Rukun Warga (RW), kelurahan, kecamatan, sampai pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang. Penyisiran melalui Tingkat RT sampai dengan OPD dilakukan guna meminimalisir potensi ATS yang tidak terdata. Aktualnya identifikasi tersebut dilanjutkan dengan mendatangi langsung melalui observasi *door to door* ke rumah setiap anak tidak sekolah,

berdasarkan informasi dari ketua RT setempat. Melalui metode *door to door* masyarakat sebagai sasaran program lebih terbuka secara personal menyampaikan permasalahannya. Berdasarkan proses tersebut data ATS mampu diidentifikasi secara rinci, baik nama maupun alamatnya oleh Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang.

Pelayanan dasar melalui Program Aje Kendor mendorong pemanfaatan teknologi terhadap Pendataan Anak Tidak Sekolah (ATS). Penggunaan teknologi merupakan bentuk inovasi pelayanan mewujudkan pemerintahan yang modern, inklusif, dan tangguh (Osborne & Brown, 2005; Denhardt, 2003; Moon, 2002; Heeks, 2006; World Bank, 2020). Dalam implementasinya data yang *diinput* oleh perangkat RT maupun RW langsung terintegrasi dengan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang. Proses pendataan dilakukan menggunakan *google form* dipergunakan dalam mendata anak tidak sekolah secara terstruktur melalui kolom isian nama, alamat, umur, alasan tidak sekolah, dan status keluarga. Melalui cara tersebut terjadi sinkronisasi data dari tingkat RT/RW ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang secara cepat dan sistematis. Berdampak pada proses verifikasi dan pelacakan data berlangsung secara *real time*, sehingga pengambilan keputusan yang akuran

dengan berbasis bukti (*evidence-based decision making*).

Teknologi lain yang digunakan dalam inovasi pelayanan dasar yaitu aplikasi *WhatsApp* digunakan sebagai Media Komunikasi Kolaboratif. Para pemangku kepentingan mulai tingkat RT, RW, kelurahan, hingga kecamatan dan Dinas Pendidikan menggunakan aplikasi *WhatsApp* sebagai sarana koordinasi, salah satunya dalam proses pengumpulan data awal secara informal. Aplikasi ini juga digunakan pada saat distribusi informasi kepada orang tua dan tokoh masyarakat, dengan informasi yang cepat *berkenaan* penyampaian notifikasi dan tindak lanjut terhadap anak tidak sekolah (ATS). *WhatsApp* menjadi pilihan karena mudah diakses, hemat biaya, dan telah umum digunakan oleh masyarakat luas. Pasalnya modernisasi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dari pemanfaatan teknologi informasi, karena teknologi merupakan alat yang memungkinkan tercapainya pelayanan prima (Sedarmayanti, 2010; Dwiyanto, 2006).

Diiringi adanya pemanfaatan teknologi, peran keluarga berperan penting dalam pendikan anak (Soekanto, 2009; Gunarsa, 2004; Santrock, 2011; Desforges & Abouhaar, 2003). Pada implementasi program Aje Kendor aktualnya mengikuti sertakan peran aktif keluarga. Secara berkelanjutan keluarga dilibatkan aktif dalam proses reintegrasi

anak ke dalam sistem pendidikan, termasuk konseling, edukasi orang tua, dan mediasi konflik jika diperlukan. Artinya, orang tua dalam program ini memiliki porsi besar dalam memantau, memberikan motivasi sampai dengan membantu proses belajar, hingga selesai bersekolah. Pola interaksi keluarga membentuk kepribadian, nilai, dan motivasi belajar anak (Hurlock, 1999).

1. Fleksibilitas program wujud nyata *inovasi produk*

Fleksibilitas memungkinkan kebijakan menyesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan di lapangan sehingga implementasi lebih efektif, program pemerintah yang kaku sering gagal, sementara yang fleksibel mampu mengatasi hambatan tak terduga (Van Meter & Van Horn; 1975; Pressman & Wildavsky, 1984). Akselerasi Anak Tidak sekolah untuk kembali mengenyam bangku Pendidikan merupakan tujuan inti yang mesti dicapai dengan berbagai metode. Fleksibilitas program *Aje Kendor Sekolah* dirancang secara adaptif menjangkau berbagai karakteristik sasaran Anak Tidak Sekolah (ATS) dengan latar belakang dan tantangan yang beragam. Fleksibilitas ini menjadi kekuatan utama dalam memastikan inklusivitas dan efektivitas program, sehingga setiap anak memiliki kesempatan yang setara untuk kembali ke Pendidikan.

Fleksibilitas dalam konteks ini merujuk pada aksesibilitas program. Aktualnya program ini mampu memastikan akses mudah dan merata bagi Anak Tidak Sekolah (ATS), terutama mereka yang berada di lingkungan terpencil, memiliki hambatan mobilitas, atau menghadapi kondisi sosial-ekonomi sulit. Fokus utamanya adalah menjangkau semua anak tanpa terkecuali. Dapat dianalisis lebih dalam bahwa terdapat Pilar Aksesibilitas Program *Aje Kendor* ini:

Pertama akses geografis yang terjangkau, dalam hal ini siswa dapat memilih sekolah yang dekat dengan tempat tinggal, karena melalui program ini bekerjasama dengan sekolah formal, pendidikan nonformal seperti PKBM (Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat), atau mengikuti program kejar paket A/B/C, sesuai dengan lokasi terdekat tanpa terbatas akses transportasi.

Kedua, inovasi pelayanan dasar ini berupa adanya biaya dan pendanaan yang bebas hambatan. Intervensi seperti bimbingan belajar atau pelatihan tidak dikenai biaya, di samping adanya dukungan pendanaan dari pemerintah daerah, BAZNAS, & mitra donatur. Bantuan ini berupa uang tunai senilai Rp500.000–Rp600.000 yang disalurkan melalui sekolah. Sesuai dengan amanat Undang-Undang

Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional Pasal 49 Ayat (1) bahwa: "Dana pendidikan selain gaji pendidik dan biaya pendidikan kedinasan dialokasikan minimal 20% dari APBN pada sektor pendidikan dan minimal 20% dari APBD". Alokasi untuk pendidikan sebesar 20% dari total belanja daerah. Di lain sisi Wali Kota Serang sebelumnya menyatakan bahwa untuk tahun 2023, sektor pendidikan dialokasikan sebesar **35%** atau sekitar **Rp 500 miliar** dari total APBD sekitar Rp 1,4 triliun, termasuk Dana BOS sebesar Rp 85 miliar (Dsikominfo Kota Serang, 2023).

Ketiga, fleksibelitas dari inovasi pelayanan dasar melalui Program Aje Kendor ini terlihat dari adanya keterbukaan jalur bagi berbagai latar belakang. Program membuka ruang untuk anak yang berasal dari keluarga, ekonomi rendah, perbedaan budaya, status hukum, pekerja anak, serta kelompok rentan lainnya tanpa diskriminasi. Selaras dengan itu bahwa pendidikan inklusif adalah proses memperkuat sistem pendidikan agar dapat menjangkau semua peserta didik tanpa diskriminasi (UNESCO, 2009; Ainscow, Booth & Dyson, 2006; Mittler, 2000; Odom et al., 2004). Keterbukaan jalur ini merupakan bagian dari upaya pemenuhan hak dasar anak atas pendidikan

sebagaimana diatur dalam perundang-undangan nasional dan konvensi internasional.

Selain anti diskriminasi fleksibelitas waktu menjadi keunggulan dalam program ini. Pasalnya kegiatan belajar dilakukan di waktu yang sesuai jadwal anak (sore, akhir pekan), dengan metode pembelajaran informal yang lebih adaptif dan inklusif. Hal tersebut secara stimultan meingkatkan minat dan keinginan anak dan antusiasme keluarga sasaran program, faktualnya banyak dari Anak Tidak Sekolah juga berperan membantu perekonomian keluarga mereka. Kondisi ini diterapkan pada penerima program yang menempuh sekolah non formal.

Inovasi berbentuk fleksibilitas Program Aje Kendor dapat mengembalikan anak tidak sekolah melalui pendidikan formal di sekolah negeri atau non formal yang disesuaikan dengan minat penerima. Selama pelaksanaan telah mampu mengembalikan 133 anak ke bangku sekolah melalui (Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota serang, 2023). Pada tahun ajaran 2024/2025, merujuk pada dokumen pelaksanaan anggaran SKPD menunjukkan komitmen Pemerintah Kota Serang dalam mengatasi putus sekolah melalui alokasi anggaran khusus untuk pengembalian Anak Tidak Sekolah (ATS). Untuk jenjang SD

dialokasikan Rp95.750.000 dengan target 150 anak, SMP Rp50.000.000 untuk 100 anak, dan bidang kesetaraan Rp50.000.000 untuk 150 anak. Target ini mencerminkan perencanaan yang terstruktur untuk menjangkau ATS di berbagai jenjang pendidikan. (Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang, 2025). Realisasi antara tujuan dengan target sementara dapat dilihat pada gambar berikut:

Gambar 2. Pengembalian Anak Tidak Sekolah Tahun Ajaran 2024-2025



Sumber: Olahan Peneliti, 2025.

Gambar di atas menguraikan dari 1.157 anak yang tidak terdaftar di sekolah, program ini menargetkan 150 anak di Sekolah Dasar (SD), dengan 26 anak atau 17,33% kembali ke sekolah. Program ini menargetkan 100 anak di Sekolah Menengah Pertama (SMP), dengan 21 anak atau 21,00% kembali kesekolah. Program ini juga menargetkan 150 anak ke lembaga pendidikan non-

formal, dengan 70 anak atau 46,67% kembali ke sekolah.

Tren positif program dalam mendorong ATS untuk Kembali bersekolah, pasalnya pendekatan yang digunakan bersifat personal, adaptif, dan berorientasi pada kebutuhan tiap individu anak. Pendekatan tersebut diimplementasikan dengan cara 1) Setiap anak diidentifikasi secara spesifik berdasarkan latar belakang, motivasi, hambatan, dan potensi— bukan sekadar dicatat sebagai statistic, 2) Setiap anak mendapat pendampingan psikososial berupa dukungan emosional dan motivasional dari guru, fasilitator, maupun relawan, terutama bagi mereka yang mengalami trauma sosial atau tekanan mental, 3) Strategi belajar disesuaikan dengan minat, jadwal, dan kapasitas anak. Ini mencakup pilihan waktu belajar, model pembelajaran (tatap muka, daring, atau blended), serta jenis pendidikan (formal atau nonformal).

2. Partisipasi dan komitmen multi aktor sebagai perwujudan inovasi paradigma

Inovasi paradigma adalah perubahan fundamental dalam kerangka berpikir (mindset) atau filosofi organisasi yang memengaruhi tujuan, strategi, dan cara layanan publik dirancang serta disampaikan. Bukan hanya memperbaiki proses atau produk

yang ada, tetapi mengganti model konseptual yang lama dengan yang baru (Brown & Osborne, 2005). Pemerintah saat ini tidak optimal jika hanya mengandalkan kapasitasnya secara mandiri, maka dari itu partisipasi merupakan aspek krusial di samping kerjasama.

Dalam spektrum yang lebih luas, partisipasi sangat menentukan berhasil atau tidaknya sebuah program pemerintah. Tingkat keberhasilan program berbasis komunitas meningkat signifikan ketika masyarakat dilibatkan secara aktif sejak tahap perencanaan. Sebaliknya, partisipasi semu (*token participation*) berkontribusi pada kegagalan (Mansuri & Rao, 2013; Nabatchi & Leighninger, 2015). Begitupun mendorong anak tidak sekolah untuk kembali bersekolah, nyatanya secara komprehensif dan berkenisambungan membutuhkan keterlibatan berbagai pihak. Melalui keterlibatan banyak pihak memperluas kapasitas sumber daya dan inovasi (Bryson, 2015).

Partisipasi dan penyebarluasan informasi publik mesti berjalan secara beriringan. Penyebarluasan informasi publik tentang mekanisme dan manfaat program aje kendor di awali dari Tingkat OPD yang dilanjutkan kepada Tingkat Kecamatan. Dalam hal ini OPD menjadi *leading sector* yang mengkoordinasikan, yang pada

aktualmnya tiap Kecamatan-kecamatan di Kota Serang mendapatkan Surat Tugas dari Kepala Daerah melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan. Surat tersebut mengarahkan tiap kecamatan untuk melakukan melakukan verifikasi data Anak Tidak Sekolah (ATS) dari dinas, dan melakukan koordinasi langsung dengan kelurahan-kelurahan diwilayahnya. Untuk memastikan sasaran program terlayani secara keseluruhan.

Pada Tingkat kelurahan, informasi akan diterima dan siap untuk diterjemahkan kepada perangkat kelurahan. Artinya kelurahan-kelurahan akan mengkoornasikan dan melakukan verifikasi serta pendataan ulang terhadap Anak Tidak sekolah. Pihak Kelurhan bersama RT dan RW menyampaikan informasi langsung bahwa melalui Program Aje Kendor dapa tmembantu anak putus sekolah untuk kembali bersekolah dengan pilihan yang fleksibel. Di mana data ATS langsung di input melalui *Google form*.

Rukun tetangga dan Rukun warga dalam program ini menjadi salah satu ujung tombak yang bersentuhan langsung dengan penerima program. Struktur lokal formal seperti RT/RW adalah “mata dan telinga” pemerintah di tingkat akar rumput (*grassroots*), mereka

sebagai *key informants* yang memahami kondisi sosial-ekonomi warga secara langsung (Chambers, 1997; Uphoff, 1999). Kuatnya interaksi yang terbangun antara RT dan RW dengan sasaran program, menjadikan informasi program dilakukan secara personal yang mendorong adanya keterbukaan sasaran program. Pelibatan masyarakat, terutama orang tua, sebagai aktor kunci dalam pengawasan dan pendampingan anak menjadi bagian integral dalam mendorong budaya sekolah yang inklusif dan berkelanjutan.

Keberlanjutan program *Aje Kendor Sekolah* hanya dapat terwujud melalui komitmen kolektif dari seluruh pemangku kepentingan, mulai dari pemerintah daerah, lembaga pendidikan, mitra pembangunan, hingga masyarakat. Dalam kerangka kerja kolaboratif, setiap pihak berperan aktif menjaga kesinambungan intervensi program, baik dari sisi perencanaan, implementasi, maupun evaluasi. Komitmen tersebut diwujudkan melalui pertama Integrasi Program ke dalam Perencanaan Daerah. Bahwa program ini akan menjadi bagian dari dokumen perencanaan dan penganggaran daerah (RPJMD dan RKPD), sehingga menjamin dukungan berkelanjutan dari sisi regulasi dan pendanaan. Konteks

tersebut dapat diilustrasikan pada gambar 3 sebagai berikut:

Gambar 3. Integrasi Program Aje Kendor dalam Perencanaan Daerah



Sumber: Olahan Peneliti, 2025.

Kedua, Kemitraan Strategis stakeholders Lintas Sektor ditandai dengan adanya kesepakatan formal melalui surat Keputusan bersama (SKB). SKB tersebut berisikan komitmen seluruh pihak dalam mensukseskan program aje kendor. Diperkuat melalui kolaborasi dengan lembaga donor USAID ERAT, Pemerintah daerah melalui Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang, Bappeda Kota Serang, dan kecamatan, dalam rangka memperluas dampak dan menjamin keberlanjutan manfaat.

Ketiga, Komitmen dilakukan melalui Monitoring dan Adaptasi Berkelanjutan. Komitmen terhadap evaluasi rutin dan responsif terhadap temuan lapangan akan memastikan program tetap relevan, adaptif, dan efektif dalam menjawab tantangan

pendidikan di masa mendatang. Adaptasi keberlanjutan tersebut dilandasi dengan membangun kesadaran kolektif bagi masyarakat Kota Serang berkaitan dengan pentingnya Pendidikan bagi masa depan anak. Di samping memastikan bawa pendidikan sebagai pelayanan dasar menjadi prioritas pemerintah daerah.

partisipasi, memperluas cakupan, dan memastikan ketersediaan sumber daya. Dengan penguatan komitmen kebijakan dan sinergi pentahelix, program ini berpotensi menjadi model replikasi bagi daerah lain yang menghadapi permasalahan serupa.

KESIMPULAN

Inovasi layanan dasar pemerintah Dalam akselerasi angka partisipasi sekolah di Kota Serang menunjukkan bahwa kolaborasi multi-pihak, mulai dari pemerintah, lembaga swasta, hingga masyarakat, mampu menciptakan solusi terstruktur terhadap permasalahan anak tidak sekolah. Pendekatan yang memadukan teknologi, pendataan berbasis *grassroots*, dan peran aktif keluarga berhasil meningkatkan angka pengembalian anak ke bangku pendidikan. Meski target belum sepenuhnya tercapai, implementasi program ini telah membuktikan efektivitas model integrasi perencanaan daerah dengan pelibatan lintas sektor.

Keberhasilan yang dicapai menunjukkan bahwa keterlibatan aktor lokal seperti RT/RW, optimalisasi data akurat, serta fleksibilitas jalur pendidikan (formal maupun non-formal) menjadi kunci utama keberlanjutan program. Tantangan yang masih dihadapi adalah mempertahankan

UCAPAN TERIMA KASIH

Terimakasih kami ucapkan kepada **Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Sultan Ageng Tirtayasa** atas pendanaan penelitian yang berjudul "*Inovasi Layanan Dasar Pemerintah dalam Akselerasi Angka Partisipasi Sekolah di Kota Serang*". Pendanaan dari LPPM ini mampu memfasilitasi pelaksanaan penelitian ini hingga selesai, di samping menciptakan inisiatif nyata yang dapat memperkuat sistem pelayanan di Kota Serang. Harapannya hasil penelitian ini mampu berkontribusi nyata bagi masyarakat luas, Pemerintah Kota Serang, serta berkelanjutan memperkuat peran Universitas Sultan Ageng Tirtayasa sebagai institusi yang proaktif dalam mendorong layanan publik prima dan berdampak.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainscow, M., Booth, T., & Dyson, A. (2006). Improving schools, developing inclusion. New York, NY: Routledge.
Arinda, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Bidang Pendidikan Dalam Program Layanan Tak

- Boleh Berhenti Sekolah (POLTABES) di Kota Palembang. *Jurnal Administrasi Publik Aryani, D., & Rosinta, F. (2010). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. *Bisnis & Birokrasi: Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*, 17(2), 114–126.*
- Bryson, J. M., Crosby, B. C., & Stone, M. M. (2015). Designing and Implementing Cross-Sector Collaborations: Needed and Challenging. *Public Administration Review*, 75(5), 647–663.
<https://doi.org/10.1111/puar.12432>
- C. Porter. 2009. Basic Econometrics. Fifth Edition. New York: Mc Graw-Hill.
- Chambers, R. (1994). The origins and practice of participatory rural appraisal. *World Development*.
- Costa-Font, J., & Moscone, F. (2008). The impact of decentralization and inter-territorial interactions on Spanish health expenditure. *Empirical Economics*, 34, 167–184.
<https://doi.org/10.102A07/s00181-007-0166-x>
- Creswell, J. W. (2015). Educational research: Planning, conducting, and evaluating quantitative and qualitative research* (5th ed., pp. 63–64). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Damanpour, F., & Aravind, D. (2019). "Innovation in Public Sector Organizations: A Review and Future Directions." *Public Management Review*, 21(5), 679–698. DOI: 10.1080/14719037.2018.1498991.
- Denhardt, R. B., & Denhardt, J. V. (2003). The New Public Service: An approach to reform. *International Review of Public Administration*, 8(1), 3–10.
<https://doi.org/10.1080/12294659.2003.10805013>
- Desforges, C., & Abouchar, A. (2003). The impact of parental involvement, parental support and family education on pupil achievement and adjustment: A literature review (Research Report No. 433). London: Department for Education and Skills
- Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Serang. (2024). Buku Panduan Pengembalian Anak Tidak Sekolah (ATS) Kota Serang.
- Dunn, W. N., & Dye, T. R. (2008). Understanding public policy (11th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Dwiyanto, A. (2006). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (Ed.). (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* (hlm. 141). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Edwards III, G. C. (1980). Implementing public policy. Washington, DC: Congressional Quarterly Press
- Emerson, K., Nabatchi, T., & Balogh, S. (2011). An integrative

- framework for collaborative governance. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 22(1), 1–29. <https://doi.org/10.1093/jopart/mur011>
- Freeman, C. (1982). Innovation And Long Cycles Of Economic Development Professor Christopher Freeman Paper Presented At The Internacional Seminar On Innovation And Development At The Industrial Sector.
- Gallardo-Vázquez, D., Valdez-Juárez, L. E., & Castuera-Díaz, Á. M. (2019). Corporate Social Responsibility as an antecedent of innovation, reputation, performance, and competitive success: A multiple mediation analysis. *Sustainability*, 11(20), 5614. <https://doi.org/10.3390/su11205614>
- Goldsmith, S., & Eggers, W. D. (2004). *Governing by Network: The New Shape of the Public Sector*. Washington, D.C.: Brookings Institution Press.
- Gunarsa, S. D. (2004). Psikologi praktis: Anak, remaja, dan keluarga. Jakarta: BPK Gunung Mulia. opac-iakntoraja.ac.id
- Heeks, R. B. (2006). Implementing and managing e-government: An international text. London: SAGE Publications. jurnal.unigo.ac.idSpringerLink
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69(1), 3–19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779.x>
- Kaka, E., & Widjani, I. (2024). Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemerintah Daerah. In *Jurnal Professional* (Vol. 11, Issue 2). <https://doi.org/10.37676/professional.v11i2.7150>
- Keban, Yeremias T., 2001. Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia, Bappenas, Jakarta: Majalah Perencanaan Pembangunan Edisi 24.
- Lewis, J. M., Ricard, L. M., & Klijn, E. H. (2018). How innovation drivers, networking and leadership shape public sector innovation capacity. *International Review of Administrative Sciences*, 84(2), 288–307. <Https://doi.org/10.1177/0020852317694085>
- Mansuri, G., & Rao, V. (2013). *Localizing Development: Does participation work?* Washington, DC: The World Bank.
- Mazmanian, D. A., & Sabatier, P. A. (1983). *Implementation and public policy*. Glenview, IL: Scott, Foresman.
- Mirnasari, Rina Mei. (2013). Inovasi pelayanan publik di UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih Kota Surabaya (Skripsi, Universitas Airlangga).
- Mittler, P. J. (2000). Working towards inclusive education: Social contexts. London: D. Fulton Publishers.
- Moleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (ed. revisi). Bandung: Remaja

- Rosdakarya.
- Moon, M. J. (2002). The evolution of e-government among municipalities: Rhetoric or reality? *Public Administration Review*, 62(4), 424–433. <https://doi.org/10.1111/0033-3352.00196> Yonsei University
- Nabatchi, T., & Leighninger, M. (2015). *Public Participation for 21st Century Democracy*. Hoboken, NJ: Jossey-Bass
- Nazara, S., Hewings, G. J. D., & Sonis, M. (2000). Interregional Competition and Complementarity in Indonesia. REAL Discussion Paper, 01-T-02.
- O'Leary, R., & Bingham, L. B. (Eds.). (2009). *The Collaborative Public Manager: New Ideas for the Twenty-First Century*. Washington, DC: Georgetown University Press.
- Odom, S. L., Vitztum, J., Wolery, R., Lieber, J., Sandall, S., Hanson, M. J., Beckman, P. J., Schwartz, I. S., & Horn, E. (2004). Preschool inclusion in the United States: A review of research from an ecological systems perspective. *Journal of Research in Special Educational Needs*, 4(1), 17–49. <https://doi.org/10.1111/j.1471-3802.2004.00016>
- Osborne, D. E., & Gaebler, T. (1993). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. New York, NY: Plume
- Osborne, S. P., & Brown, K. (2005). *Managing Change and Innovation in Public Service* Organizations. New York: Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203391129>
- Osborne, S. P., & Brown, L. (Eds.). (2013). *Handbook of Innovation in Public Services*. Cheltenham, UK: Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781849809757>
- Prastio, L. O., and I. A. Indriyany. 2024. “Collaborative Governance: Potret Penyelenggaraan Ketenagakerjaan Di Kabupaten Karawang.” *Ijd-Demos*.
- Perry .(1989). *Simulation: A Problem-Solving Approach*. Boston: AddisonWesley USA. Longman Publishing Co.
- Pressman, J. L., & Wildavsky, A. (1984). *Implementation: How great expectations in Washington are dashed in Oakland; or, why it's amazing that federal programs work at all* (3rd ed.). Berkeley, CA: University of California Press.
- Rodríguez-Pose, A., & Gill, N. (2005). On the ‘economic dividend’ of devolution. **Regional Studies**, 39(4), 405–420.
- Santrock, J. W. (2011). *Psikologi pendidikan* (Ed. ke-3). Jakarta: Salemba Humanika.
- Saputro, H. N. (2022). Inovasi pelayanan pada organisasi publik. *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*.
- Scott, J. C. (1998). *Seeing Like a State: How Certain Schemes to Improve the Human Condition Have Failed*. New Haven, CT:

- Yale University Press.
- Sedarmayanti. (2010). Reformasi administrasi publik, reformasi birokrasi, dan kepemimpinan masa depan: Mewujudkan pelayanan prima dan kepemerintahan yang baik. Bandung: Refika Aditama.
- Sherwood, D. (2002). Smart Things to Know Innovation & Creativity (First Edition). Elex Media Komputindo.
- Simon S. (2018). Penyampaian Pelayanan Publik (Public Service Delivery) Pada Daerah Otonom Baru. PUBLICA.
- Soekanto, S. (2009). Sosiologi suatu pengantar. Jakarta: Rajawali Pers.
- Soekarwo, F., Fathorrasjid, -, Wijoyo, S., Dwiyanto, A., Rijadi, P., & Said, M. M. (Eds.). (2006). Pelayanan publik dari dominasi ke partisipasi. Surabaya: Airlangga University Press.
- Suwarno, Yogi. (2008). Inovasi di sektor publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Thoha, M. (2008). *Ilmu administrasi publik kontemporer* (Ed. 1, Cet. 1). Jakarta: Kencana.
- Tung, Khoe Yao. 2002. Simponi Sedih Pendidikan Nasional. Jakarta : Abdi Tandur
- UNESCO. (2009). Indonesia: National report on the provision of inclusive quality primary and secondary education (IBE/2009/RP/CD/02). Paris: UNESCO.
- United Nations Development Programme (UNDP). (2009). Human Development Report 2009: Overcoming Barriers – Human Mobility and Development. New York: Palgrave Macmillan
- Van Meter, D. S., & Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process. *Administration & Society*, 6(4), 445–488.
<https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Wijayanti. (2008). Inovasi pada sektor pelayanan public. Inovasi Pelayanan" (hlm. 42).
- Wood, M., Ferlie, E., & Fitzgerald, L. (1998). Achieving Clinical Behaviour Change: A Case Of Becoming Indeterminate: Social Science & Medicine, DOI:10.1016/S0277-9536(98)00250-0.