

ABSTRAK

Sampai saat sekarang ini masalah pelayanan publik menjadi perhatian bersama, dibutuhkan sebuah formula dalam bentuk inovasi agar pelayanan publik menjadi lebih baik lagi. Inovasi Pelayanan publik saat ini sudah menjadi tuntutan yang harus dijalankan oleh penyedia layanan, baik itu ditataran pemerintah Pusat ataupun Pemerintah Daerah. Setiap instansi Pemerintah dituntut untuk meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat dalam bentuk inovasi yang ada. Budaya inovasi harus melekat kepada pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan harus bersifat dinamis dan tetap selalu berkembang karena saat sekarang ini dengan tingkat literatur yang tinggi masyarakat telah mengerti dan paham mengenai hak dan kewajiban mereka dalam pelayanan publik. Demi meningkatkan kualitas pelayanan maka Pemerintah Kecamatan Tegalrejo Kota Yogyakarta melakukan sebuah upaya inovasi pelayanan yang diberinama Kamis-Jum'at tambah tiga jam pelayanan atau dikenal dengan istilah "*Kumis Mbah Tejo*". Penelitian ini ingin melihat bagaimana upaya sebuah inovasi pelayanan yang telah dijalankan di kecamatan tegalrejo untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Apakah inovasi tersebut sudah mampu berjalan dengan baik dan meningkatkan kualitas pelaynana yang ada ataukah belum. Teknik pengumpulan data penulis mencoba melakukan dengan cara wawancara kepada pihak yang terkait. Untuk kesimpulan yang didapatkan dalam penelitian ini adalah inovasi pelayanan "*Kumis Mbah Tejo*" mendapatkan respon yang baik oleh masyarakat, namun ternyata belum mampu meningkatkan secara keseluruhan dari kualitas pelayanan yang ada di Kecamatan Tegalrejo. Meskipun demikian sampai saat sekarang ini masyarakat masih menginginkan agar inovasi pelayanan ini masih diterapkan karena memang bisa dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat.

Kata Kunci : *Inovasi Pelayanan, Pelayanan Publik, kualitas pelayanan publik*

ABSTRACT

Until now the issue of public service is a common concern, it takes a formula in the form of innovation for public services to be even better. Innovation Public service is now a demand that must be run by service providers, whether it is ditataran central government or local government. Every government agency is required to improve public services to the community in the form of innovation. Culture of innovation must be attached to the government that organizes the service should be dynamic and always keep evolving because nowadays with a high level of literature people have understood and understood about their rights and obligations in public service. In order to improve the quality of service, the Government of Tegalrejo Sub-district of Yogyakarta City conducted an innovative service effort which was named Thursday-Friday added three hours of service or known as "*Kumis Mbah Tejo*". This research would like to see how the efforts of an innovation of service that has been run in tegalrejo district to improve the quality of existing services. Whether the innovation is able to run well and improve the quality pelaynana existing or not. Data collection techniques the author tries to do by way of interviews to the parties concerned. For the conclusion of this research is the innovation service "*Kumis Mbah Tejo*" get good response by the society, but it has not been able to improve the overall of the quality of service in the District Tegalrejo. Nevertheless until now the people still want the innovation of this service is still applied because it can be perceived benefits directly by the community.

Keywords: Service Innovation, Public Service, public service quality