

ABSTRAK

Permasalahan pelayanan publik hingga saat ini masih menjadi perhatian bersama, untuk itu dibutuhkan sebuah terobosan dalam bentuk inovasi pelayanan. Salah satu inovasi yang dilakukan Pemerintah Daerah adalah inovasi “Keluar Bersama” Daftar 1 Dapat 5 di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. Inovasi ini muncul karena dalam melaksanakan pelayanan publik, yaitu kepengurusan dokumen anak mengalami kendala, dan berdampak pada rendahnya kepemilikan KIA dan Akta Kelahiran di kecamatan tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah mixed methods research, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini adalah dilihat dari karakteristiknya, Inovasi Keluar Bersama termasuk dalam dimensi delivery, untuk jenis inovasinya adalah inovasi terus-menerus secara dinamis, sedangkan level inovasi masuk dalam inovasi incremental, dan untuk tipologinya adalah inovasi sistem. Untuk pemanfaatan inovasi Keluar Bersama oleh masyarakat Kecamatan Danurejan dilihat dari Public Governance masyarakat memberikan respon positif, hal ini dipengaruhi adanya partisipasi masyarakat dalam inovasi, kemudahan dalam mengakses informasi juga dipermudah. Pemerintah Kecamatan Danurejan cukup transparan dalam memberikan pelayanan, dan juga akuntabel dalam menjalankan tugasnya. Sedangkan untuk aspek pemanfaatan pelayanan publik mendapatkan nilai yang baik karena inovasi Keluar Bersama mampu untuk mengatasi permasalahan administrasi kependudukan, teknologi yang digunakan dalam inovasi juga mudah digunakan oleh masyarakat. Selain itu inovasi Keluar Bersama juga mampu menyederhanakan, mempermudah pelayanan serta bermanfaat bagi masyarakat. Tidak hanya itu saja, inovasi ini juga meningkatkan produktivitas dan efektivitas pelayanan. Dengan demikian sudah sewajarnya jika mendapatkan respon positif dari masyarakat Kecamatan Danurejan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik; Pemanfaatan Pelayanan Publik; dan Inovasi

Pelayanan Publik

ABSTRACT

The problem of public services is still a common concern, for this reason it requires a breakthrough in the form of service innovation. One of the innovations carried out by the Regional Government is innovation "Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5" in Danurejan Subdistrict of Yogyakarta City. This innovation arises because in carrying out public services, that's the management of child documents experiencing problems, and the impact on the low ownership of Child Identity Cards and Birth Certificates in the subdistrict. The type of research used is mixed methods research, with data collection techniques using questionnaires, interviews, observation, and documentation. The results of this study are seen from characteristics, the Innovation "Keluar Bersama" is included in the delivery dimension, for this type of innovation is continuous innovation dynamically, while the innovation level is included in incremental innovation, and for the typology is system innovation. For the utilization of innovation "Keluar Bersama" by the Danurejan Subdistrict society seen from Public Governance, the society responded positively, this was influenced by the society participation in innovation, the ease of accessing information was also facilitated. The Danurejan Subdistrict Government is quite transparent in providing services, and is also accountable in carrying out its duties. Whereas for the aspect of utilizing public services getting good value because the innovation "Keluar Bersama" is able to overcome population administration problems, the technology used in innovation is also easy to use by the society. In addition, the innovations "Keluar Bersama" also able to simplify, facilitate services, benefit to society, also increases service productivity and effectiveness.

Keyword: Public Service; Utilization of Public Service; Public Service Innovation