

BAB V

PEMBAHASAN

Dalam BAB V ini akan dipaparkan mengenai hasil dari penelitian tentang Karakteristik dan Pemanfaatan Inovasi Bidang Kependudukan (Studi Kasus Inovasi “Keluar Bersama” Daftar 1 Dapat 5) di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini ada 2, yaitu hasil dari wawancara dengan Camat Kecamatan Danurejan dan Kepala Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan, serta hasil dari kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat Kecamatan Danurejan.

Pada dasarnya setiap inovasi yang dibuat oleh Pemerintah Daerah memiliki manfaat untuk memudahkan masyarakat dalam mendapatkan hak-hak nya yaitu mendapatkan pelayanan. Dalam hal ini setiap instansi berlomba-lomba dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat dalam bentuk apapun, dan salah satunya dalam bentuk inovasi.

Dengan demikian pemerintah setingkat Kecamatan juga dituntut untuk membuat sebuah inovasi agar harapan masyarakat dapat terpenuhi. Inovasi “Keluar Bersama” adalah salah satu inovasi yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Danurejan yang melihat kondisi yang terjadi di masyarakat sendiri, terkait rendahnya kepemilikan dokumen anak, seperti Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak (KIA), Nomor Induk Kependudukan (NIK), serta Kartu Keluarga pasca adanya Kelahiran. Melihat fenomena yang terjadi di masyarakat, maka dari itu pemerintah Kecamatan Danurejan melakukan inovasi dengan membuat sistem terintegrasi, hanya dengan 1 kali pengurusan akan langsung mendapatkan 5

dokumen sekaligus. Untuk lebih lengkapnya akan dibahas dalam BAB pembahasan di bawah ini.

V.1 KARAKTERISTIK INOVASI KELUAR BERSAMA

V.1.1 Prosedur Pelayanan

Setiap pelayanan yang baik harus memiliki prosedur yang jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain masyarakat penyelenggaraan layanan juga harus paham terkait prosedur pelayanan, sehingga tidak akan terdapat kesalahan dalam memberikan informasi kepada pengguna layanan.

Terkait prosedur pelayanan, berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Danurejan Bapak Budi Santosa adalah sebagai berikut:

“Untuk menjalankan inovasi “Keluar Bersama” kami memiliki SOP sendiri, jadi dalam SOP tersebut sudah jelas apa yang menjadi kegiatannya, siapa yang menjalankan, berapa lama waktunya, dan juga hasil dari kegiatan itu apa, jadi sudah tersusun dengan baik sehingga lebih mudah untuk melaksanakannya”. (Wawancara 25 April 2018)

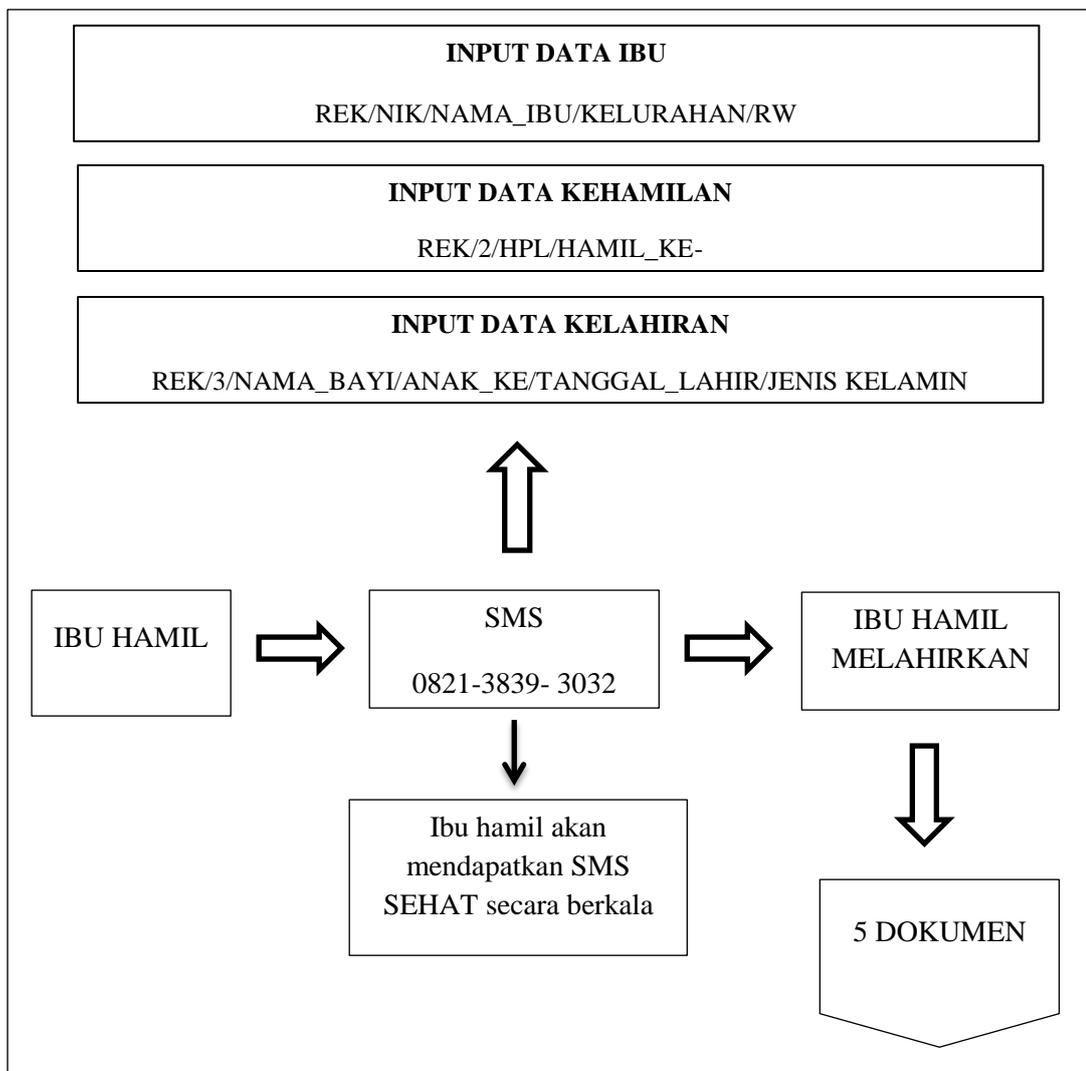
Sedangkan Kepala Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan Bapak Bimo Wiyanto juga memberikan tanggapan terkait prosedur pelayanan yaitu:

“Prosedur pelayanan dalam inovasi “Keluar Bersama” dilihat dari SOP yang telah ditetapkan, yaitu pendataan ibu hamil oleh kader pendamping ibu hamil, kemudian data tersebut dilaporkan pada Puskesmas. Updating data ibu hamil dilakukan oleh Puskesmas, updating data tersebut sebagai sumber database SIMAMI”. (Wawancara 24 April 2018)

Jika mengacu pada hasil wawancara di atas, terdapat aturan yang jelas dalam menjalankan inovasi ini. Hal ini berguna agar setiap pelayanan yang diberikan memiliki landasan yang jelas.

Dalam inovasi ini input data yang dilakukan oleh ibu hamil ada 3 yaitu, pertama input data ibu, kedua input data kehamilan, dan input data kelahiran. Prosesnya dapat dilihat di bawah ini:

Gambar 5.1
Alur pelayanan



Sumber: Pemerintah Kecamatan Danurejan, 2018.

Jika dilihat dari Alur Pelayanan di atas, terdapat 3 tahap yang berbeda dalam registrasi, yaitu input data ibu hamil, input data kehamilan, dan input data kelahiran. Input data tersebut dikirimkan ke nomor yang telah tertera di gambar di atas, yaitu melalui SMS Gateway. Setelah registrasi pertama maka secara otomatis akan mendapatkan SMS sehat secara berkala dari kecamatan, dan pesan dari SMS tersebut dibuat oleh pihak Puskesmas yang memang bekerjasama dengan kecamatan. Setelah usia kandungan 8 bulan, akan mendapatkan pemberitahuan untuk melengkapi berkas yang akan digunakan untuk mengurus KK, Akta Kelahiran, KIA, dan NIK. Setelah melahirkan orang tua yang bersangkutan mengirimkan SMS ke kecamatan dengan format nama bayi, anak-ke, tanggal kelahiran, dan jenis kelamin. Jika semua data sudah lengkap maka pihak kecamatan akan mengurus dokumen tersebut ke Kantor Dindikcapil, dan dalam waktu 2 minggu dokumen sudah dapat diambil oleh ybs.

Untuk Standar Operasional Prosedur dalam inovasi “Keluar Bersama” ini antara lain:

1. Kegiatan pendataan ibu hamil dilakukan oleh kader pendamping ibu hamil. Pelaksana dalam kegiatan ini adalah kader pendamping ibu hamil. Waktu yang dibutuhkan untuk pendataan adalah 20 hari.
2. Kegiatan menyusun dan mengirimkan pelaporan data ibu hamil ke puskesmas, dilakukan oleh kader pendamping ibu hamil dalam waktu 30 menit.
3. Kegiatan merekapitulasi dan *updating* data ibu hamil sebagai sumber database SIMAMI dilakukan oleh Puskemas dalam waktu 2 hari.

4. Kegiatan menyampaikan buku KIA kepada ibu hamil. Pelaksananya adalah Puskesmas dalam waktu 10 menit.
5. Kegiatan menerima, memverifikasi dan mengkompilasi berkas persyaratan pengurusan KK, KIA, Akta Kelahiran. Pelaksananya adalah Kasi Pelayanan, informasi, dan pengaduan kelurahan dan juga admin SMS Gateway. Waktu yang dibutuhkan adalah 20 menit.
6. Kegiatan menerima informasi kelahiran anak via SMS Gateway Kecamatan Danurejan dari orangtua ybs/ kader pendamping ibu hamil meliputi nama anak, tanggal lahir, dan jenis kelamin. Pelaksana dalam kegiatan ini adalah admin SMS Gateway, dan waktu yang dibutuhkan adalah 5 menit.
7. Kegiatan menerima permohonan dokumen anak (KK, Akta Kelahiran, KIA) dan mencatat permohonan di Buku Register, serta memverifikasi administrasi kelengkapan dan akurasi berkas permohonan. Pelaksana dalam kegiatan ini adalah Penatalaksana pelayanan, informasi dan pengaduan kecamatan, dalam waktu 15 menit.
8. Kegiatan melakukan entri data dan pencetakan KK baru dan kartu KIA. Memintakan paraf pada hasil cetakan kepada Kasi pelayanan, informasi, dan pengaduan. Kepala keluarga ybs. Menandatangani KK baru yang akan dimintakan tanda tangan Ka.Dindukcapil. Pelaksananya adalah Penatalaksana pelayanan, informasi, dan pengaduan kecamatan, Kasi Pelayanan, informasi, dan pengaduan, serta operator SIAK. Waktu yang dibutuhkan dalam kegiatan ini yaitu 10 menit.

9. Kegiatan menyampaikan kartu KIA kepada pemohon. Pelaksananya adalah Penatalaksana pelayanan, informasi, dan pengaduan kecamatan, dalam waktu 5 menit.
10. Kegiatan mendokumentasikan berkas permohonan KIA dan KK. Pelaksana dalam kegiatan ini adalah Penatalaksana pelayanan, informasi, dan pengaduan kecamatan, dalam waktu 5 menit.
11. Kegiatan mengambil KK baru yang telah ditandatangani basah oleh Ka. Dindikcapil Kota Yogyakarta. Kegiatan ini dilaksanakan oleh Operator SIAK dalam waktu 4 hari.
12. Kegiatan melakukan pengurusan Akta Kelahiran ke Dindikcapil dengan membawa berkas persyaratan secara lengkap termasuk di dalamnya fotokopi KK baru yang telah ditandatangani Ka.Dindikcapil. Pelaksananya adalah Operator SIAK, dalam waktu 2 minggu.
13. Kegiatan penyampaian informasi kepada pemohon melalui SMS bahwa akta kelahiran dan KK baru telah jadi. Pelaksana dalam kegiatan ini adalah admin SMS Gateway dalam waktu 5 menit.

Jika dilihat dari SOP di atas setiap kegiatan sudah jelas siapa pelaksananya dan juga berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan tersebut. Adanya prosedur pelayanan yang jelas ini juga membantu masyarakat sehingga ada kepastian dalam memberikan pelayanannya, karena sudah ada acuan atau pedoman yang digunakan oleh Pemerintah Kecamatan Danurejan dalam menjalankan inovasi “Keluar

Bersama”. Jika mampu memberikan pelayanan sesuai dengan SOP tentu kaitannya nanti dengan tingkat akuntabilitas dari pemerintah kecamatan selaku pemberi layanan.

V.1.2 Produk Pelayanan

Inovasi “Keluar Bersama” merupakan sebuah terobosan baru dalam pelayanan publik, karena dalam inovasi ini dokumen anak yang diterima adalah 5 dengan 1 kali pengurusan. Menurut Kepala Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan Bapak Bimo Wiyanto produk pelayanan dalam inovasi Keluar Bersama dokumen yang diterima yaitu:

“Produk pelayanan dalam inovasi ini ada 5 yaitu buku kesehatan ibu dan anak, Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, dan Kartu Keluarga Baru (pasca anak lahir). Untuk buku kesehatan ibu dan anak diberikan oleh Puskesmas pada awal kehamilan”. (Wawancara 24 April 2018)

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Camat Danurejan Bapak Budi Santosa yaitu:

“Inovasi “Keluar Bersama” memiliki 5 produk, antara lain Kartu Keluarga baru, Akta Kelahiran, buku Kesehatan Ibu dan Anak, Nomor Induk Kependudukan, dan Kartu Identitas Anak. Lima dokumen ini akan diterima oleh ybs jika terdaftar dalam inovasi “Keluar Bersama”. Jadi setelah registrasi akan langsung mendapatkan buku KIA, sedangkan dokumen lain akan diterima setelah melahirkan”. (Wawancara 25 April 2018)

Jadi ketika ibu hamil tersebut memeriksakan kehamilan untuk pertama kali ke Puskesmas akan mendapatkan buku kesehatan ibu dan anak tersebut. Sedangkan untuk 4 (empat) dokumen lain akan diperoleh saat bayi sudah lahir. Buku tersebut berguna untuk membantu ibu hamil menjaga kesehatan

kandungannya, karena terdapat panduan dan itu berguna bagi ibu hamil. Buku tersebut juga dibawa ketika ibu hamil memeriksakan kandungannya, dan hasil dari pemeriksaan dicatat dalam buku tersebut.

Bagi ibu hamil penduduk Kecamatan Danurejan yang memeriksakan kehamilan di luar Puskesmas Danurejan dan belum memiliki buku kesehatan ibu dan anak dapat diberikan buku tersebut melalui Kader Pendamping ibu hamil. Dengan demikian semua ibu hamil dapat memiliki buku tersebut tanpa terkecuali. Produk pelayanan yang diterima setelah adanya inovasi sudah terintegrasi dan tidak terpisah-pisah lagi, sehingga inovasi ini sangat membantu masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen anak.

V.1.3 Waktu Penyelesaian Pelayanan

Memberikan sebuah pelayanan yang baik serta memuaskan masyarakat merupakan tugas dari pemerintah daerah, karena pemerintah daerah yang lebih dekat pada masyarakat. Akan tetapi, adakalanya pemerintah daerah dianggap tidak kompeten dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga masyarakat banyak yang memberikan keluhan terkait pelayanan yang diberikan. Permasalahan tersebut seharusnya mendorong pemerintah untuk melakukan sebuah perbaikan pelayanan.

Pelayanan publik selama ini menjadi variabel yang memunculkan krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah daerah termasuk halnya dengan pelayanan administrasi. Pelayanan ini cenderung lama, berbelit-belit karena tidak terintegrasi dalam satu pintu. Ini menyebabkan pelayanan yang diberikan

tidak efektif dan tidak efisien. Proses pelayanan seperti ini sudah seharusnya ditinggalkan, dan harus menggunakan metode baru untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Waktu penyelesaian pelayanan menjadi faktor penting dalam sebuah pelayanan, karena jika waktu penyelesaian pelayanan lama akan menghabiskan banyak waktu serta biaya.

Untuk di Kecamatan Danurejan pengurusan dokumen anak setelah adanya Inovasi Keluar Bersama, waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih singkat, seperti yang dikatakan oleh Kepala Seksi Pelayanan, Informasi dan Pengaduan melalui wawancara, tanggal 24 April 2018:

“Penyelesaian pelayanan dalam pembuatan dokumen anak adalah maksimal 2 minggu. Sebenarnya penyelesaian dokumen bisa lebih cepat jika tidak menggunakan tanda tangan basah dari Kepala Dinas”. Akan tetapi dikarenakan harus menunggu tanda tangan basah dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil waktunya lebih lama, namun tetap lebih cepat jika dibandingkan dengan penyelesaian dokumen sebelum adanya inovasi”.

Camat Danurejan Bapak Budi Santosa juga berpendapat bahwa:

“Program inovasi “Keluar Bersama” ini dalam menyelesaikan dokumennya sudah lumayan cepat, yaitu sekitar 2 mingguan. Kami sudah semaksimal mungkin untuk bisa memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Namun untuk kecepatan pembuatan dokumen sedikit terkendala terkait tanda tangan basah dari Ka.Dindukcapil. Jika tidak ada peraturan tanda tangan basah, waktu penyelesaiannya tidak sampai 2 mingguan”. (Wawancara 25 April 2018)

Jika melihat penjelasan dari Kasi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan dan juga Camat Danurejan di atas waktu penyelesaian dokumen menjadi lebih cepat walaupun belum dapat maksimal karena terkendala tanda tangan basah dari Kepala Dinas. Namun jika dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi

tentu ini lebih baik, karena sebelum inovasi waktu yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen bisa menghabiskan waktu 1 bulan.

Untuk pegawai kecamatan yang bertanggungjawab meminta tanda tangan ke Dindukcapil adalah pegawai dari Kantor Dindukcapil yang telah ditugaskan di Kecamatan Danurejan. Jadi dokumen yang akan ditandatangani dimasukkan ke dalam Map berwarna kuning dan ada tanda khususnya, sehingga prosesnya akan dipercepat meskipun ada banyak dokumen yang mengantri. Adanya kerjasama antara Kecamatan Danurejan dan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil membuat proses pelayanan menjadi lebih mudah.

Terkait waktu penyelesaian dokumen ini jika melihat dari SOP adalah 2 minggu, dan untuk mendapatkan tanda tangan dari Ka.Dindukcapil membutuhkan waktu 4 hari. Petugas pelaksana yang bertugas meminta tanda tangan adalah operator SIAK. Setiap kegiatan yang dijalankan dan juga waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan tersebut sudah dibahas pada bab pembahasan tentang Prosedur Pelayanan point V.1.1 di atas.

V.1.4 Biaya Pelayanan

Dalam pelayanan publik yang digunakan oleh masyarakat secara umum, biaya pelayanan sebisa mungkin harus dapat dijangkau oleh seluruh masyarakat, karena tidak semua masyarakat memiliki kondisi ekonomi yang sama. Jika biaya pelayanan yang ditetapkan tidak dapat dijangkau oleh masyarakat, maka tidak semua masyarakat dapat menikmati pelayanan tersebut.

Biaya pelayanan yang ditetapkan dalam mengurus dokumen anak pada inovasi “Keluar Bersama” ini, berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan pada tanggal 24 April 2018 adalah sebagai berikut:

“Dalam inovasi “Keluar Bersama” pengurusan dokumen tidak dipungut biaya yaitu digratiskan, akan tetapi untuk masyarakat yang terlambat mengurus dokumen akan dikenakan biaya sebagai denda. Pengurusan dikatakan terlambat jika lebih dari 60 hari kerja”.

Pendapat yang sama juga diungkapkan oleh Bapak Budi Santosa Camat Danurejan, pernyataannya adalah sebagai berikut:

“Pembuatan dokumen dalam inovasi “Keluar Bersama” tidak dipungut biaya, baik mereka yang mengurus tepat waktu maupun mengalami keterlambatan”. (Wawancara 25 April 2018)

Jika mengacu pada pendapat 2 narasumber di atas, untuk pengurusan dokumen dalam inovasi “Keluar Bersama” masyarakat tidak dikenakan biaya sama sekali. Hal ini berbeda dengan sebelum adanya inovasi. Sebelum inovasi setiap masyarakat pengguna layanan yang mengalami keterlambatan pengurusan dokumen akan mendapatkan denda.

Namun sejak tahun 2018 bagi masyarakat yang terlambat mengurus dokumen anak tidak akan dipungut biaya karena berdasarkan perda yang baru pengurusan dokumen yang terlambat tidak akan dikenakan biaya dan tetap digratiskan. Hal ini sejalan dengan pendapat Nugroho (2004) yaitu pelayanan publik yang baik adalah memberikan pelayanan secara cuma-cuma atau dengan biaya yang minimal kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan sehingga dapat dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan demikian,

harapannya masyarakat mampu memanfaatkan pelayanan yang ada dengan maksimal, sehingga tujuan dari dibuatnya inovasi ini dapat tercapai.

V.1.5 Sarana dan Prasarana

Pada dasarnya untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi kepada kepuasan masyarakat perlu dilakukan perubahan serta meningkatkan pelayanan yang berkualitas pula. Fasilitas yang dimiliki penyelenggara pelayanan menjadi salah satu faktor penunjang kepuasan masyarakat yang melakukan pelayanan. Sarana dan prasarana harus terpenuhi demi menunjang pelayanan yang akan didapatkan oleh masyarakat.

Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat harus ditunjang dengan sarana dan prasarana yang memadai. Sarana dan prasarana yang baik akan sangat membantu pelayanan, jika tidak ada sarana dan prasarana pelayanan publik pun akan terkendala. Jadi kedua hal tersebut harus tersedia, karena jika tidak maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Camat Danurejan Bapak Budi Santosa berpendapat:

“Dalam menjalankan inovasi ini sarana dan prasarana yang menunjang pertama adalah komputer, kemudian ATK, pulsa untuk SMS Gateway, ada juga jaringan internet menggunakan Modem. Sedangkan untuk sistem yang digunakan, kami bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika. Terkait biaya, kami tidak menganggarkan dana khusus, karena komputer sudah ada, dan untuk yang lainnya kami ambil dari dana pemeliharaan saja. (Wawancara 25 April 2018)

Menurut pendapat Kepala Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan terkait sarana dan prasarana yang menunjang inovasi adalah sebagai berikut:

“Sarana dan Prasarana yang menunjang inovasi “Keluar Bersama” ini seperti ATK, Komputer, jaringan kabel, hotspot, dan pulsa untuk SMS Gateway. Sedangkan ruangan untuk mengoperasikan inovasi Keluar Bersama ini berada terpisah dengan ruangan lainnya. Dalam inovasi ini tidak menggunakan anggaran khusus, karena alat-alat yang digunakan sudah termasuk dalam belanja rutin. Dengan demikian inovasi ini tidak menghabiskan banyak dana”. (Wawancara 24 April 2018)

Sarana dan prasarana ini berguna sebagai perlengkapan kerja dan juga fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama maupun pembantu pelaksanaan pekerjaan yang berhubungan dengan organisasi kerja. Jadi kedua hal ini berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai. Dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai akan mempermudah dan mempercepat proses pelaksanaan pelayanan, sehingga akan menghemat waktu.

Selain itu juga dapat meningkatkan produktivitas pelayanan, dan hasil kerja pun lebih berkualitas dan terjamin. Bagi penggunaan layanan, sarana dan prasarana yang baik akan menimbulkan rasa nyaman dan puas terhadap layanan. Dalam inovasi “Keluar Bersama” ini dana yang digunakan adalah diambil dari dana pemeliharaan komputer jadi tidak ada anggaran khusus, dengan demikian tidak memberatkan pemerintah kecamatan dalam pengadaan barang untuk inovasi ini.

Dengan sarana dan prasarana yang sudah ada di kantor kecamatan mampu untuk menjalankan sebuah inovasi, hal ini patut untuk dicontoh oleh pemerintah dari daerah lain. Jadi untuk memulai dan membuat sebuah inovasi tidak selalu menggunakan anggaran besar, bisa juga memanfaatkan sarana dan prasarana yang sudah tersedia. Untuk dapat menjalankan inovasi ini

dibutuhkan kreativitas dan juga kerjasama dengan pihak lain, karena pelayanan yang diberikan saling berkaitan antara satu instansi dengan instansi yang lain.

V.1.6 Kompetensi Pegawai Kantor Kecamatan Danurejan

Dalam pelayanan publik untuk dapat memberikan pelayanan yang memadai harus didukung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal. Bagaimanapun SDM tersebut yang akan menangani pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat, serta mengatasi setiap keluhan yang diberikan oleh pengguna layanan. Dengan demikian dibutuhkan pegawai yang cakap, kreatif, dan yang paling penting mampu berkomunikasi dengan baik dengan masyarakat. Untuk Inovasi “Keluar Bersama” di Kecamatan Danurejan ini, dikelola oleh Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan. Hasil wawancara dengan Kepala Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan Bapak Bimo Wiyanto adalah sebagai berikut:

“Dalam seksi ini dipimpin oleh seorang kepala yang membawahi 3 staf. Saya (Kepala Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan) adalah lulusan S1. Sedangkan staf di bawah saya memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda-beda, seperti Staf yang menjadi operator pengelola data merupakan lulusan D3 Komputer, Front Office merupakan lulusan SMK, dan 1 Staf dari Dindukcapil untuk membantu menjalankan inovasi “Keluar Bersama” merupakan lulusan S1. Untuk kompetensinya dalam seksi ini sudah cukup baik, karena jika tidak maka pekerjaan akan terbengkalai, namun sejauh ini pelayanan mampu dijalankan dengan semestinya”. (Wawancara 24 April 2018)

Sedangkan pendapat Camat Danurejan terkait kompetensi pegawai yang menangani inovasi “Keluar Bersama” ini yaitu:

“Inovasi “Keluar Bersama” dijalankan oleh Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan. Dalam seksi itu terdapat 1 Kasi dan 3 staf. Untuk kompetensi dilihat dari tingkat pendidikan sudah cukup memadai, mereka termasuk cekatan dalam pelayanan. Dua staf yang ada adalah staf kecamatan, tetapi 1 staf adalah yang diperbantukan dari Dindukcapil untuk kecamatan. Jadi memang dipekerjakan oleh Dindukcapil ke Danurejan untuk membantu menjalankan inovasi “Keluar Bersama” ini, dan juga yang bertanggungjawab untuk memintakan tanda tangan ke Kantor Dindukcapil. Kalau untuk kompetensi kaitannya dengan pemberian pelayanan pada masyarakat, sejauh ini cukup baik, dan tidak pernah ada keluhan”. (Wawancara 25 April 2018)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Danurejan dan juga Kepala Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan kompetensi yang dimiliki oleh pegawai sudah memadai, karena mampu untuk mengatasi semua pekerjaan yang ada, dan tidak mengalami kendala dalam menjalankan tugasnya. Jika pun terdapat sebuah kendala masih dapat diatasi dengan baik. Menurut pendapat Kepala Seksi selama ini tidak pernah ada permasalahan terkait pelayanan yang tidak dapat diselesaikan, jadi hingga sekarang semuanya masih dapat berjalan dengan semestinya.

Jika mengacu pada *public governance* untuk pelayanan publik pegawai harus lebih responsif terhadap masalah jangka panjang dan menengah, lebih siap dalam mengatasi kompleksitas, serta memperbanyak penggunaan informasi yang efektif, dan juga lebih aktif dalam kolaborasi baik di dalam maupun di luar pelayanan publik (Edwards, dkk., 2012). Untuk itu diperlukan kecakapan dari pegawai untuk dapat menjalankan pekerjaannya dengan baik.

Pegawai sebagai pihak yang bertemu langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan diharapkan bisa untuk menjalankan tugas dengan semestinya. Selain itu harus responsif, ramah, dan juga sabar dalam memberikan pelayanan, karena etika juga harus dikedepankan dalam pelayanan publik.

V.1.7 Karakteristik Inovasi Keluar Bersama

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Kecamatan Danurejan dan Kepala Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan, inovasi “Keluar Bersama” jika dilihat dari karakteristik inovasi, inovasi ini dapat dibedakan menjadi 4 yaitu.

V.1.7.1 Tipologi Inovasi: Inovasi Sistem

Kesuksesan dalam sebuah program dipengaruhi oleh interaksi antar *stakeholders* yang terlibat. Komunikasi yang telah dibangun diatur dengan baik, dan hal itu penting dalam penyelenggaraan suatu pelayanan, sehingga kepuasan dari masyarakat dalam pelayanan mampu untuk tercapai. Hal ini menjadi tanggungjawab pemerintah kecamatan dalam pemberian pelayanan publik pada masyarakat.

Terlaksananya inovasi Keluar Bersama didukung adanya kolaborasi dengan pihak lain, seperti yang dituturkan oleh Camat Danurejan Bapak, Bapak Budi Santosa:

“Berjalannya inovasi Keluar Bersama ini tidak terlepas dari kerjasama dengan pihak lain, seperti Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Ibu Hamil, Dinas Komunikasi dan Informatika, Puskesmas, Kelurahan, Kader Pendamping Ibu Hamil, Ketua RT/RW, dan Pengurus PKK RT/RW”. (Wawancara 25 April 2018)

Jika melihat pernyataan di atas maka, inovasi Keluar Bersama ini dilihat dari tipologinya termasuk dalam Inovasi Sistem. Inovasi Sistem yakni mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor lain, atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (Muluk, 2008: 45).

Dengan demikian, berjalannya inovasi Keluar Bersama ini tidak dapat terlepas dari peran dan bantuan dari pihak lain seperti, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika, Puskesmas, Kelurahan, Kader Pendamping Ibu Hamil, Ibu Hamil, RT/RW, dan Pengurus PKK RT/RW. Hal ini menjadi menarik dicermati karena pada umumnya sebuah inovasi yang dilakukan pemerintah melibatkan pihak ketiga atau swasta untuk mendukung inovasinya, seperti pembuatan sistemnya. Namun Pemerintah Kecamatan Danurejan memilih untuk bekerjasama dengan Dinas Komunikasi dan Informatika.

Untuk itu, mengapa inovasi ini disebut sebagai inovasi sistem karena dalam menjalankan inovasi ini tidak hanya dijalankan oleh Kecamatan Danurejan sendiri tetapi melibatkan banyak pihak. Sehingga inovasi Keluar Bersama ini tidak hanya sebatas urusan pihak Kecamatan Danurejan, tetapi juga menjadi urusan bagi pihak-pihak yang dilibatkan

dalam pembuatan inovasi ini, dan juga dilibatkan dalam pelayanan inovasi Keluar Bersama.

Sesuai dengan pendapat Zhu (2015) yang menyatakan bahwa pentingnya kompetensi, serta profesionalisme dalam pelayanan publik, kerjasama antara organisasi formal dan informal dan juga keterlibatan *stakeholders* dan partisipasi dalam pengambilan keputusan. Jadi untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih luas dan lebih baik memang dibutuhkan kerjasama dari berbagai pihak

Selain itu, untuk dapat memberikan pemahaman kepada masyarakat dalam memaksimalkan inovasi ini maka diperlukan sebuah koordinasi dari pihak-pihak yang terlibat dalam inovasi tersebut. Sebuah komunikasi yang baik menjadi pendukung agar program yang dijalankan sesuai dengan harapan yang ada.

Untuk peran Kecamatan Danurejan dan juga pihak-pihak lain dalam inovasi Keluar Bersama ini antara lain:

1. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil berperan dalam hal pemberian kemudahan pelayanan penerbitan Akta Kelahiran, yaitu khusus untuk mendukung program inovasi ini diberikan kemudahan kepengurusan Akta Kelahiran diwakili oleh petugas kecamatan dan diberikan *service* pelayanan. Dengan demikian, orang tua anak yang baru lahir tidak perlu datang ke Dindukcapil.

2. Dinas Komunikasi dan Informatika

Bagian ini berperan utama dalam pendampingan penyusunan sistem informasi (SiMAMI) dan sekaligus sistem pelayanan *One Stop* Kelahiran “Keluar Bersama, dalam penyusunan sistem melibatkan programmer ahli.

3. Kecamatan

Kecamatan berperan dalam penerbitan NIK anak, Kartu Keluarga yang sudah *ter-update* dan KIA (Kartu Identitas Anak). Selain itu pegawai kecamatan juga berperan utama dalam pengelolaan operasional sistem SiMAMI dan sistem pelayanan *One Stop* Kelahiran dalam bentuk SMS Gateway.

4. Kelurahan

Kelurahan berperan dalam hal *sounding* informasi inovasi kecamatan, pemberian form syarat permohonan, verifikasi dan pendampingan kelengkapan persyaratan permohonan dokumen anak serta kompilasi berkas masing-masing pemohon.

5. Ibu Hamil

Ibu hamil berperan utama dalam hal kesuksesan pelaksanaan inovasi Kecamatan Danurejan “Keluar Bersama”. Partisipasi ibu hamil dalam merespon substansi SMS Gateway, aktif dan akurat dalam memberi informasi tentang Hari Pertama Haid Terakhir (HPHT), Hari Perkiraan Lahir Anak (HPL), dan kelahiran anak serta keaktifan ibu hamil dalam melengkapi persyaratan permohonan dokumen anak sangat menentukan keberhasilan inovasi.

6. Ketua RT/ RW

Ketua RT/ RW berperan penting untuk dilibatkan mengingat salah satu persyaratan pengurusan dokumen anak adalah Surat Pengantar RT/ RW.

7. Kader Pendamping Ibu Hamil

Kader pendamping ibu hamil sangat berperan dalam hal *supporting* data ibu hamil dan juga sebagai pemberi informasi inovasi

8. Pengurus PKK RT/ RW

Pengurus PKK RT/ RW berperan dalam hal *sounding* informasi mengenai inovasi Keluar Bersama.

Setiap pihak memiliki peran masing-masing yang menentukan keberhasilan dari inovasi Keluar Bersama ini. Dengan demikian sebuah kerjasama dan kolaborasi dalam menjalankan pelayanan yang berkaitan dengan inovasi itu sangat penting. Jika ada salah satu pihak yang tidak dapat menjalankan perannya dengan baik, maka pelayanannya pun akan menjadi terkendala. Untuk itu diperlukannya sebuah komunikasi yang baik antara satu pihak dengan pihak yang lainnya, agar tidak terjadi kesalahan dalam memberikan pelayanan. Apabila semua proses dapat berjalan sesuai dengan perencanaan maka inovasi tersebut akan berhasil, dan hal inilah yang terjadi pada inovasi Keluar Bersama di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta.

Jadi kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan di atas terkait inovasi “Keluar Bersama” termasuk dalam inovasi sistem yaitu, dikatakan

sebagai inovasi sistem karena dalam menjalankan inovasi ini pihak Kecamatan Danurejan menggunakan cara baru untuk berinteraksi dengan aktor lain, seperti dilibatkannya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika, Kelurahan, Puskesmas, Kader Pendamping Ibu Hamil, RT/ RW, Ibu Hamil (sebagai pengguna layanan), dan juga pengurus PKK RT/ RW. Dalam inovasi ini setiap pihak yang terlibat memiliki perannya masing-masing, seperti yang telah dijelaskan di atas.

V.1.7.2 Jenis Inovasi: Inovasi terus-menerus secara dinamis

Jika dilihat dari jenis inovasinya, inovasi Keluar Bersama termasuk dalam inovasi terus-menerus secara dinamis. Inovasi terus-menerus secara dinamis dalam hal ini bisa melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, namun pada umumnya tidak mengubah pola yang telah mapan dari kebiasaan pengguna layanan. Jadi jika inovasi terus-menerus secara dinamis ini adanya perubahan pola pelayanannya akan tetapi tidak mempengaruhi pola atau kebiasaan dari pengguna layanannya itu sendiri. Mengapa dikatakan perubahan pola pelayanan dan bukan perubahan produk karena ini yang dibahas adalah tentang pelayanan yang berbentuk jasa, dan bukan barang, sehingga istilah perubahan produk dalam penelitian ini diubah menjadi perubahan pola pelayanan.

Dalam inovasi Keluar Bersama ini perubahannya terletak pada pola pelayanan atau cara pelayanannya yang lebih dipermudah dan sederhana, dan bukan perubahan produk pelayanan, karena untuk produk

pelayanannya bentuknya masih sama, yaitu ada Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, KIA, NIK, dan buku Kesehatan Ibu dan Anak. Produk-produk ini sudah umum, dan bukan merupakan produk yang baru, dengan demikian yang diperbaharui oleh Kecamatan Danurejan ini adalah pola pelayanannya untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan dokumen.

Akan tetapi, dalam inovasi Keluar Bersama tidak mengubah pola pikir dari pengguna layanan itu sendiri. Hal ini diungkapkan oleh Camat Kecamatan Danurejan Bapak Budi Santosa:

“Dalam inovasi Keluar Bersama ini tidak sampai mengubah pola pikir dari masyarakat terkait pelayanan, karena tidak ada perubahan yang signifikan hanya caranya saja yang diperbaharui, sehingga tidak ada masyarakat yang merasa bingung ketika akan berpartisipasi dalam inovasi ini, dan mereka masih menggunakan pelayanan seperti biasanya. Paling mereka awalnya bingung saat input data melalui SMS Gateway, tetapi sudah ada kader pendamping ibu hamil yang siap membantu, jadi masalah itu bisa di atasi”. (Wawancara 24 April 2018)

Jika dilihat dari penjelasan Camat Danurejan bahwasannya masyarakat Kecamatan Danurejan bisa langsung beradaptasi dengan cara baru yang diterapkan untuk pengurusan dokumen anak ini. Hal ini tentunya juga dipengaruhi oleh adanya sosialisasi serta bantuan dari kader ibu hamil yang secara langsung membantu ibu-ibu hamil dalam berpartisipasi menggunakan inovasi Keluar Bersama ini.

Jadi pola pelayanannya setelah adanya inovasi ini adalah masyarakat untuk registrasi dalam inovasi hanya cukup *via online*. Untuk menjaga kesehatan ibu hamil, pihak kecamatan mengirimkan SMS Sehat melalui SMS Gateway yang pesannya dibuat oleh Puskesmas, karena adanya

kerjasama antara Kecamatan dan Puskesmas. Saat sudah waktunya untuk melengkapi berkas yang digunakan untuk mengurus dokumen KK dan Akta, yang bersangkutan akan dikirim pesan melalui SMS Gateway. Setelah anak lahir, orang tua bayi mengirimkan SMS dengan format nama bayi, anak ke-, tanggal kelahiran, dan jenis kelamin. Kemudian untuk mengurus dokumen ke Dindikcapil dilakukan oleh Operator kecamatan.

Pelayanan yang sebelumnya menghabiskan banyak waktu, sekarang sudah menjadi sangat sederhana dan tidak menyulitkan masyarakat. Bentuk layanan seperti ini seharusnya bisa dikembangkan juga oleh pemerintah di daerah lain, dengan demikian masyarakat bisa merasakan pelayanan yang benar-benar baik.

Perbaikan pola pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Danurejan juga dipengaruhi oleh rasa empati pada masyarakat, khususnya pada ibu dan bayi. Seperti pernyataan dari Kepala Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan, Bapak Bimo Wiyanto yaitu:

“Kami ingin memperbaiki cara pelayanan menjadi lebih mudah karena sering melihat ibu-ibu yang baru melahirkan mengurus dokumen dengan membawa bayi yang masih merah, bayinya harus dibawa ke sana ke mari saat panas, kami pun jadi memikirkan cara bagaimana hal-hal seperti itu tidak terjadi. Sehingga ibu dan bayi pun menjadi lebih nyaman”. (Wawancara 24 April 2018)

Melihat pernyataan di atas bahwasannya, Pemerintah Kecamatan Danurejan memiliki rasa peduli yang lebih bagi masyarakat. Untuk itu mereka membuat terobosan dalam pelayanan, dengan demikian dokumen anak bisa terpenuhi tetapi tidak membuat masyarakat merasa sulit dalam

pengurusan dokumennya. Dengan demikian, saat berjalannya inovasi Keluar Bersama ini selain membantu masyarakat untuk mendapatkan dokumen anak dengan tepat waktu juga membantu orangtua dan bayi yang baru dilahirkan, karena untuk bayi yang baru lahir memang lebih baik untuk tetap berada di rumah.

Jadi kesimpulan yang dapat diambil terkait inovasi “Keluar Bersama” termasuk dalam inovasi terus-menerus secara dinamis yaitu, bentuk inovasinya yang bisa dijalankan secara terus-menerus dilihat dari SMS Sehat melalui SMS Gateway yang secara rutin diberikan kepada masyarakat. Selain itu, karena sudah bekerjasama dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil pengurusan dokumen secara terintegrasi, dan juga pengurusan Akta Kelahiran bisa melalui kantor kecamatan, dan masyarakat tidak perlu datang langsung ke Dindikcapil. Masyarakat ybs. cukup menandatangani Surat Kuasa yang nantinya dibawa oleh pegawai kecamatan ke Dindikcapil. Pelayanan dengan alur pendek serta terintegrasi ini bisa dilakukan terus-menerus karena sudah ada kerjasama antara Pemerintah Kecamatan Danurejan dengan Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dengan adanya inovasi ini tidak sampai mengubah pola pemikiran dari masyarakat sebagai pengguna layanan, karena perubahan yang ada dalam inovasi bukan perubahan yang besar, yaitu mengubah prosedur pelayanan Akta Kelahiran yang rumit, tidak jelas, tidak pasti, tidak transparan, berbelit-belit menjadi mudah, pasti, cepat dan gratis.

V.1.7.3 Dimensi Inovasi Sektor Publik: Inovasi *Delivery*

Secara umum sebuah gagasan tentang inovasi yang lahir dalam sebuah organisasi publik maupun swasta harus memiliki sebuah media layanan untuk memperkenalkan “produk” yang ditawarkan. Inovasi “Keluar Bersama” termasuk dalam dimensi *Delivery*. Sesuai definisi seperti yang ada dalam kerangka teori, dimensi *Delivery* merupakan sebuah cara baru yang diubah untuk menyelesaikan masalah, memberikan sebuah layanan atau berinteraksi dengan pelanggan dengan tujuan memberikan layanan khusus. Munculnya inovasi pelayanan publik yang membantu masyarakat dalam mendapatkan dokumen anak, merupakan salah satu bukti inovasi yang selalu berkembang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Inovasi “Keluar Bersama” di Kecamatan Danurejan berawal mula dari pentingnya meningkatkan pelayanan di sektor publik. Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Danurejan merupakan reaksi atas pergeseran paradigma pelayanan *Old Public Administration (OPA)* menjadi *New Public Service (NPS)*. Menurut Dwiyanto (2006) menyatakan bahwa pelayanan publik yang ideal menurut paradigma *New Public Service* yakni pelayanan harus responsif pada kepentingan serta nilai-nilai publik.

Pembaharuan pelayanan yang dilakukan Pemerintah Kecamatan Danurejan dilakukan sebagai sebuah tanggapan dari tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik, seperti mempercepat waktu pelayanan, meringankan biaya pelayanan, menyederhanakan dan

mempermudah pelayanan, dll. Dengan adanya inovasi ini diharapkan akan menciptakan hubungan baik antara penyedia jasa dengan masyarakat.

Selain itu cara berinteraksi dengan masyarakat selaku pengguna layanan juga diperbaiki. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Danurejan, Bapak Budi Santosa adalah sebagai berikut:

“Jadi dalam inovasi “Keluar Bersama” ini kami mengubah cara kami dalam memberikan pelayanan, kalau sebelumnya itu mengurus dokumen parsial, sekarang sudah terintegrasi, dan juga tidak perlu datang lagi ke Dindikcapil, karena ke Dindikcapil kami yang akan menguruskan. Masyarakat hanya perlu 1x mendaftar bisa mendapatkan 5 dokumen. Untuk itu masyarakat lebih mudah untuk mengurus dokumen, dan harapan kami setiap anak bisa memiliki dokumen anak”. (Wawancara 25 April 2018)

Jika melihat dari pernyataan Camat Danurejan inovasi ini dikatakan sebagai inovasi *delivery* karena dalam inovasi “Keluar Bersama” membuat sebuah terobosan atau cara baru untuk mengatasi masalah administrasi kependudukan di Kecamatan Danurejan, yaitu karena awalnya tidak semua anak memiliki dokumen anak seperti Akta Kelahiran, KIA, NIK, buku KIA, dan juga KK baru.

Cara baru yang diterapkan oleh Pemerintah Kecamatan Danurejan untuk mengatasi permasalahan tersebut yaitu, memberikan kemudahan dalam membuat dokumen dengan cara yang lebih terintegrasi dan juga melalui alur pelayanan yang pendek, sehingga tidak berbelit-belit dan tidak melalui banyak proses lagi.

Sebelum ada inovasi pengurusan dokumen terpisah-pisah, namun pengurusan dokumen pasca inovasi masyarakat hanya perlu mengurus 1

kali dan akan mendapatkan 5 dokumen. Dokumen pertama yang diperoleh yaitu buku Kesehatan Ibu dan Anak, yang diperoleh setelah daftar dan masuk dalam sistem inovasi Keluar Bersama. Buku ini bisa diberikan oleh pihak kecamatan, Puskesmas, maupun kader pendamping. Sedangkan 4 dokumen lain diperoleh setelah melahirkan, yaitu setelah usia kandungan memasuki 8 bulan ibu hamil diminta untuk mengisi formulir, membuat surat kuasa yang digunakan oleh pegawai kecamatan mengurus berkas di Dindukcapil, dan juga melengkapi berkas yang digunakan untuk mengurus Akta Kelahiran, KK, KIA, dan NIK.

Setelah melahirkan ibu hamil hanya perlu melakukan input data kelahiran melalui SMS Gateway, dan 4 dokumen tersebut akan selesai dalam waktu 2 minggu. Setelah semua dokumen selesai, pihak pemohon akan mendapatkan SMS dari pihak kecamatan untuk mengambil dokumen tersebut di kantor kecamatan.

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa inovasi “Keluar Bersama” merupakan inovasi pelayanan yang sudah dijalankan oleh Kecamatan Danurejan selama hampir 3 tahun. Untuk menjalankan program tersebut pihak kecamatan sudah pasti memerlukan sebuah cara ataupun metode dalam penyampaian informasi yang efektif, sehingga masyarakat sebagai pengguna layanan dapat mengerti dan paham terkait inovasi yang ada di Kecamatan Danurejan. Berikut ini hasil wawancara dengan Camat Danurejan, Bapak Budi Santosa:

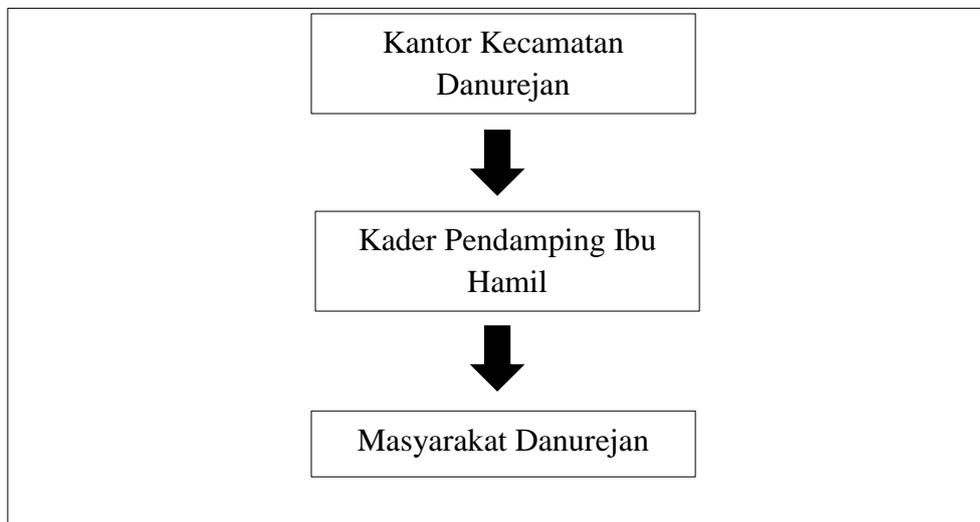
“Untuk mensosialisasikan Inovasi “Keluar Bersama” ini, kami bekerjasama dengan Kader Pendamping Ibu Hamil milik Puskesmas,

kemudian mereka menyebarkan informasi kepada masyarakat. Selain itu kami juga melakukan sosialisasi sendiri yaitu 1 tahun 2kali, agar inovasi ini lebih dikenal dan dimanfaatkan oleh masyarakat”.
(Wawancara 25 April 2018)

Jika melihat dari pernyataan dari Bapak Camat di atas, diketahui bahwa selain melakukan sosialisasi sendiri, pihak Kecamatan juga dibantu oleh Kader Pendamping Ibu Hamil dalam menyebarkan informasi inovasi “Keluar Bersama”. Kader pendamping yang ada di setiap RT/ RW tentunya akan lebih mudah untuk berinteraksi dengan masyarakat. Adanya keterlibatan pihak lain dalam menjalankan program ini merupakan sebuah keuntungan karena bisa melaksanakan program ini dengan lebih mudah. Untuk itu kolaborasi dalam pelayanan publik memang seharusnya dilakukan untuk dapat menjangkau seluruh masyarakat, serta memudahkan pelayanan.

Jadi pada dasarnya inovasi *Delivery* pembuatan dokumen secara terintegrasi yang dilakukan oleh Kecamatan Danurejan dengan bekerjasama dengan Kader Pendamping Ibu Hamil terkait sosialisasi untuk bergabung dalam inovasi, dengan harapan kader pendamping menyampaikan kepada masyarakat yang ada di setiap RT/ RW, karena setiap RT/ RW memiliki kader pendamping masing-masing. Sistem penyampaian informasi terkait inovasi “Keluar Bersama” yang dilakukan oleh Kecamatan Danurejan dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 5.2
Inovasi *Delivery*



Jadi cara yang digunakan oleh Pemerintah Kecamatan Danurejan untuk menyampaikan informasi terkait inovasi “Keluar Bersama” hanya melibatkan Kader Pendamping Ibu Hamil. Inovasi *delivery* yang ideal yaitu yang mudah untuk diterima dan dijangkau oleh masyarakat, seperti memanfaatkan teknologi informasi, berupa *website* ataupun menggunakan SMS Center, dengan demikian informasi akan mudah untuk di-*deliverikan* pada masyarakat, serta mudah diakses oleh masyarakat dimanapun berada, dan tidak harus bertatap muka langsung, karena bagaimanapun setiap orang memiliki kesibukan masing-masing, sehingga memanfaatkan teknologi akan jauh lebih praktis dan sangat membantu masyarakat.

Jadi kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan terkait dimensi *delivery* yaitu cara baru yang digunakan untuk menyelesaikan masalah dokumen anak yaitu dengan membuat pelayanan yang terintegrasi, dengan

satu kali pengurusan langsung mendapatkan 5 dokumen, serta melalui alur pelayanan yang pendek. Selain itu untuk mengatasi masalah kematian ibu dan bayi, yaitu dengan adanya SMS Sehat yang ditujukan bagi ibu hamil agar lebih baik lagi dalam menjaga kandungannya. Sedangkan cara baru untuk berinteraksi dengan masyarakat dengan melibatkan Kader Pendamping Ibu Hamil, agar setiap informasi yang diberikan bisa benar-benar sampai dan diterima oleh masyarakat, karena Kader Pendamping Ibu Hamil yang lebih dekat dengan masyarakat. Dengan demikian, adanya kader pendamping sebagai sebuah perpanjangan tangan dari Pemerintah Kecamatan Danurejan dalam kaitannya pelaksanaan inovasi “Keluar Bersama”. Walaupun seharusnya penyebaran informasi selain melibatkan kader pendamping ibu hamil, akan lebih efektif jika menggunakan *website* dan juga SMS Center.

V.1.7.4 Level Inovasi: Inovasi *Incremental*

Inovasi “Keluar Bersama” dilihat dari level inovasinya termasuk dalam inovasi *incremental*. Inovasi ini dikatakan inovasi *incremental* karena inovasi ini hanya membawa perubahan kecil terhadap proses ataupun layanan yang ada. Dalam mengkaji sebuah inovasi, terdapat level inovasi yang memperlihatkan seberapa besar dampak yang ditimbulkan oleh inovasi tersebut.

Terkait level inovasi, berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Danurejan, Bapak Budi Santosa yang menyatakan bahwa:

“Perubahan dalam inovasi “Keluar Bersama” tidak begitu besar, karena yang kami perbaiki hanya terkait waktu pelayanan yang semakin cepat, proses pelayanan yang mudah dan sederhana yaitu mengurus dokumen hanya 1x pendaftaran mendapat 5 dokumen, dan juga kami memberikan SMS Sehat bagi ibu hamil setiap bulannya, jadi tidak ada perubahan dalam struktur keorganisasian. Namun meskipun kecil perubahannya, inovasi ini bisa kami jalankan secara terus-menerus, jadi tidak terbatas waktu, dan kami juga tidak memungut biaya pelayanan”. (Wawancara 25 April 2018)

Jika melihat pernyataan di atas mendukung bahwa inovasi Keluar Bersama termasuk dalam level inovasi *incremental*, karena hanya membawa perubahan/ dampak kecil seperti, waktu pelayanan yang semakin cepat, pendeknya alur pelayanan, peringanan biaya pelayanan, memudahkan pengurusan dokumen hanya dengan 1x daftar mendapatkan 5 dokumen.

Dalam hal biaya pelayanan, untuk mengurus dokumen sekarang tidak dipungut biaya lagi, yakni di gratiskan. Penggratisan biaya ditujukan bagi pengguna layanan yang tepat waktu mengurus dokumen maupun yang terlambat. Hal ini juga berdasarkan peraturan dari Pemerintah Kota Yogyakarta.

Inovasi *incremental* memiliki peran yang penting yaitu adanya pembaharuan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil dan dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mampu mendukung pelayanan yang responsif serta berkesinambungan terhadap kebutuhan pengguna layanan.

Inovasi “Keluar Bersama” termasuk dalam level *incremental* yaitu pembaharuan yang terjadi tidak membawa perubahan yang besar, namun

diharapkan dapat membawa perubahan dalam pelayanan menjadi lebih baik. Dikatakan tidak membawa perubahan besar karena tidak ada perubahan mendasar dari instansinya, dan tidak ada perubahan dalam struktur keorganisasiannya. Jadi yang diperbaharui adalah cara untuk memberikan pelayanan pada masyarakat.

Walaupun demikian, inovasi *incremental* memiliki peran yang penting di dalam pembaharuan sektor publik. Adanya perubahan kecil tersebut dapat diterapkan secara terus-menerus dan mendukung proses pelayanan yang lebih responsif dan juga berkesinambungan pada kebutuhan pengguna layanan.

Walaupun perubahan yang terjadi hanya kecil namun dampak dari inovasi ini cukup besar, yaitu mampu meningkatkan angka kepemilikan dokumen anak. Pelayanan juga menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu juga membantu ibu hamil dalam menjaga kesehatan kandungannya. Jadi inovasi Keluar Bersama ini seperti paket lengkap yang dibutuhkan oleh para calon orang tua bayi.

Jadi kesimpulan yang dapat diambil dari pembahasan terkait inovasi “Keluar Bersama” termasuk dalam inovasi *incremental* karena hanya membawa perubahan/ dampak kecil seperti, waktu pelayanan yang semakin cepat, pendeknya alur pelayanan, peringanan biaya pelayanan, memudahkan pengurusan dokumen yaitu hanya dengan 1x daftar mendapatkan 5 dokumen. Dalam inovasi *incremental* perubahan atau peningkatannya itu terhadap proses yang telah ada, jadi inovasi yang terjadi

sebagai sebuah perbaikan dari pelayanan sebelumnya, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi lebih baik. Dengan demikian inovasi dalam level ini sebagai sebuah pembenahan ataupun penajaman dari pelayanan sebelumnya agar lebih maksimal.

V.2 PEMANFAATAN INOVASI KELUAR BERSAMA

V.2.1 Deskripsi Responden

V.2.1.1 Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

Sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan terhadap data yang telah terkumpul yaitu 99 responden, berdasarkan komposisi jenis kelaminnya adalah sebagai berikut:

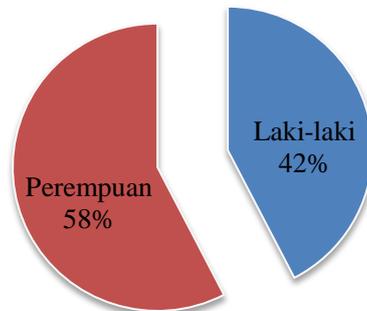
Tabel 5.1

Deskripsi Responden Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	42	42,4%
2	Perempuan	57	57,6%
Jumlah		99	100%

Sumber: Data Primer, 2018

Diagram 5.1
Responden Menurut Jenis Kelamin



Berdasarkan tabel 5.1 dan diagram 5.1 di atas maka dapat dilihat bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan responden laki-laki yaitu 57 responden (57,6%), sedangkan responden laki-laki berjumlah 42 responden dengan presentase 42,4%. Perbedaan jumlah responden berdasarkan jenis kelaminnya cukup banyak yaitu berselisih 15,2%.

V.2.1.2 Deskripsi Responden Menurut Usia

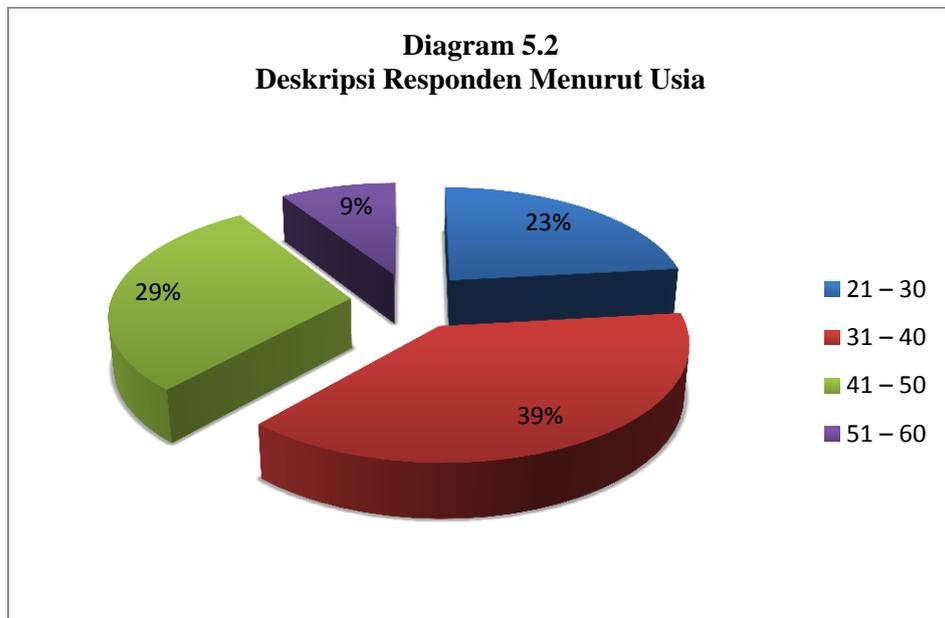
Sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan terhadap data yang telah terkumpul yaitu 99 orang responden, berdasarkan komposisi usianya terbagi menjadi beberapa kelompok seperti pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.2

Deskripsi Responden Menurut Usia

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	21 – 30	23	23,2%
2	31 – 40	38	38,4%
3	41 – 50	29	29,3%
4	51 – 60	9	9,1%
Jumlah		99	100%

Sumber: Data Primer, 2018



Berdasarkan tabel 5.2 dan diagram 5.2 di atas, jumlah responden berdasarkan klasifikasi umur yaitu, responden berusia 21-30 tahun berjumlah 23 orang dengan presentase 23,2%, kemudian responden usia 31-40 tahun berjumlah 38 orang dengan presentase 38,4%, sedangkan responden berusia 41-50 tahun berjumlah 29 orang (29,3%), dan responden berusia 51-60 tahun berjumlah 9 orang dengan presentase

9,1%. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden terbanyak adalah berusia antara 31-40 tahun dengan presentase 38,4%.

V.2.1.3 Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan

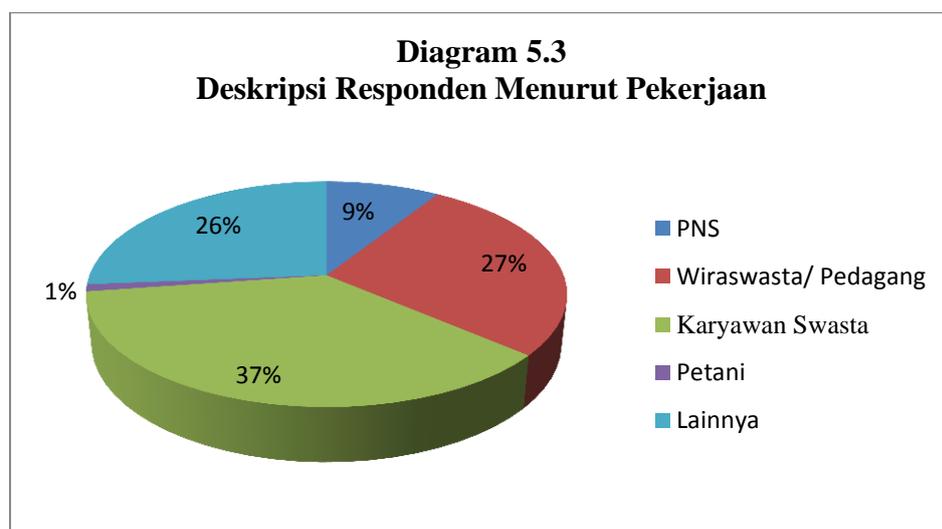
Berdasarkan perhitungan yang telah dilakukan maka dari 99 responden dapat dibedakan komposisi menurut jenis pekerjaannya dan terbagi dalam beberapa kategori seperti dalam tabel berikut ini:

Tabel 5.3

Deskripsi Responden Menurut Pekerjaan

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	PNS	9	9%
2	Wiraswasta/ Pedagang	27	27,3%
3	Karyawan Swasta	36	36,4%
4	Petani	1	1%
5	Lainnya	26	26,3%
Jumlah		99	100%

Sumber: Data Primer, 2018



Jika dilihat dari tabel dan diagram di atas, jumlah responden berdasarkan klasifikasi pekerjaannya yaitu, responden terbanyak adalah karyawan swasta dengan jumlah 36 orang (36,4%), kemudian wiraswasta/ pedagang berjumlah 27 orang (27,3%), pekerjaan lain 26 orang (26,3%), PNS 9 orang (9%), dan petani 1 orang (1%).

V.2.1.4 Deskripsi Responden Menurut Pendidikan

Sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan, maka dari 99 responden dapat dibedakan menurut tingkat pendidikannya sebagai berikut:

Tabel 5.4

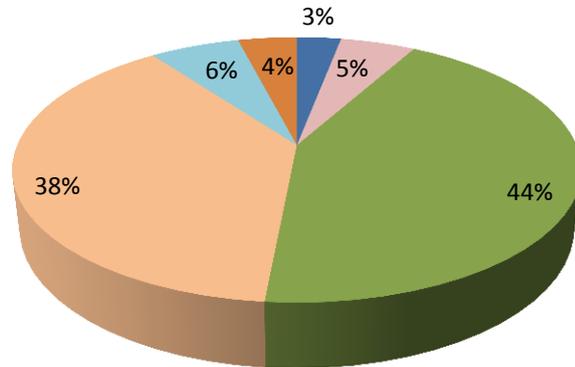
Deskripsi Responden Menurut Pendidikan

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	SD	3	3%
2	SMP	5	5,1%
3	SMA	43	43,4%
4	S1	38	38,4%
5	S2	6	6,1%
6	Lainnya	4	4%
Jumlah		99	100

Sumber: Data Primer, 2018

Diagram 5.4
Deskripsi Responden Menurut Pendidikan

■ SD ■ SMP ■ SMA ■ S1 ■ S2 ■ Lainnya



Berdasarkan tabel 5.4 dan diagram 5.4 di atas, dapat dilihat bahwa responden terbanyak adalah berpendidikan SMA dengan jumlah 43 orang (43,4%), kemudian S1 berjumlah 38 orang dengan presentase 38,4%, S2 6 orang dengan presentase 6,1%, SMP 5 orang, pendidikan lainnya 4 orang, dan SD 3 orang dengan presentase 3%.

V.2.2 Pemanfaatan Inovasi Keluar Bersama

V.2.2.1 Public Governance

Penilaian masyarakat Kecamatan Danurejan terkait aspek *public governance* adalah sebagai berikut:

Tabel 5.5
Penilaian Responden terhadap keikutsertaan masyarakat dalam berpartisipasi pada inovasi Keluar Bersama

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	-	-
2	Setuju	62	63%
3	Tidak Setuju	37	37%
4	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		99	100%

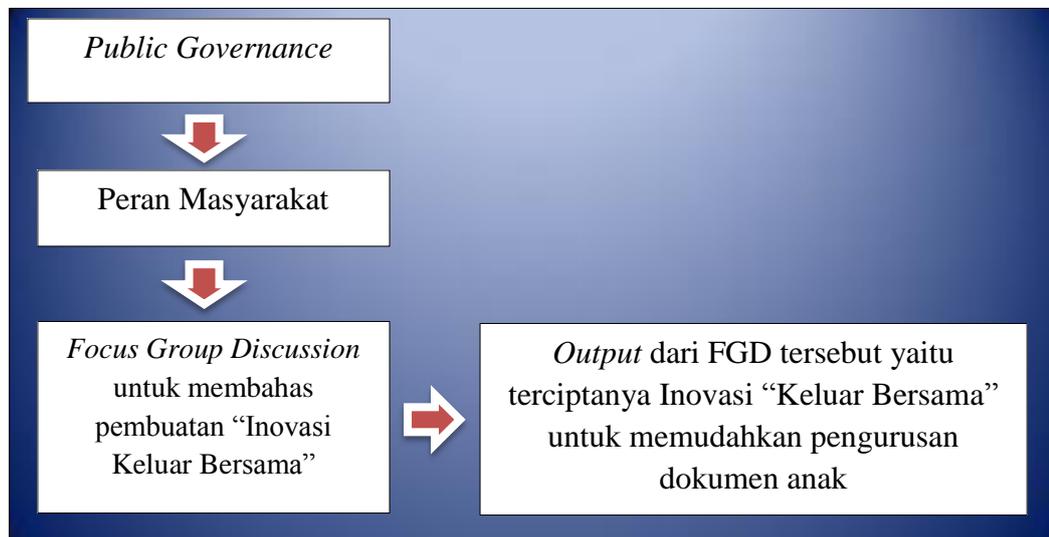
Sumber: Kuesioner 1, 2018

Berdasarkan tabel 5.5 di atas, penilaian responden terhadap partisipasi masyarakat dalam inovasi “Keluar Bersama” adalah 62 responden dengan presentase 63% menjawab Setuju, sedangkan 37 responden dengan presentase 37% menjawab Tidak Setuju. Nilai indeks terkait partisipasi masyarakat dalam inovasi Keluar Bersama adalah 2,62 dengan kategori Baik.

Berkaitan dengan partisipasi masyarakat, semua masyarakat memiliki suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi-partisipasi menyeluruh tersebut berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, dan juga kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif. Adanya partisipasi dari masyarakat dimaksudkan agar setiap kebijakan yang diambil mampu mencerminkan aspirasi dari masyarakat.

Gambar 5.3

Alur Analisis



Untuk mengantisipasi berbagai isu yang ada, pemerintah daerah menyediakan saluran komunikasi agar masyarakat dapat menyampaikan aspirasinya dengan mudah. Jalur komunikasi yang dibuat seperti adanya temu wicara, pertemuan umum, konsultasi dan penyampaian pendapat secara tertulis, serta adanya FGD (*Focus Group Discussion*). Bentuk lain agar dapat melibatkan masyarakat adalah dengan adanya perencanaan partisipatif untuk menyiapkan agenda pembangunan, pemantauan, evaluasi, serta pengawasan secara partisipatif, dan mekanisme konsultasi agar dapat menyelesaikan isu sektoral.

Adanya keterlibatan masyarakat dan partisipasi publik serta melibatkan semua pemangku kepentingan dapat memberikan solusi untuk setiap masalah, dan juga meningkatkan akuntabilitas. Sedangkan tantangan bagi pemerintah yakni mengidentifikasi isu dan juga mengambil keputusan yang tepat (Zhu, 2015).

Perancangan inovasi “Keluar Bersama” ini masyarakat ikut dilibatkan dan juga berpartisipasi dalam pembuatan inovasi, yakni dengan terlibat dalam (*Focus Group Discussion*) yang dirancang oleh Camat Kecamatan Danurejan. Dalam (*Focus Group Discussion*) tersebut adanya perwakilan dari masyarakat, yakni terlibatnya Ketua RT dan RW, PKK RT/RW, serta Kader Pendamping Ibu Hamil. Dengan demikian dibuatnya inovasi ini juga karena adanya pertimbangan dari masyarakat yang merupakan pengguna layanan. Selain itu jika ide yang dibuat ada yang berasal dari masyarakat, maka hasilnya tentu akan sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat, karena bagaimanapun yang tahu apa yang diinginkan dan juga dibutuhkan oleh masyarakat adalah masyarakat itu sendiri.

Sesuai dengan pendapat Edwards (2012) pendekatan baru untuk masyarakat yaitu dengan cara mendemokrasi proses dengan adanya partisipasi publik. Pejabat publik harus lebih menekankan pemberdayaan masyarakat agar dapat memenuhi kebutuhan mereka. Dalam hal ini pemerintah daerah diharapkan mampu untuk melakukan pendekatan pada masyarakat, untuk bisa mengetahui apa yang menjadi keinginan dari masyarakat itu sendiri. Pemerintahan yang baik adalah mereka yang mampu untuk menampung semua aspirasi dari masyarakat, dan juga melibatkan masyarakat untuk setiap pengambilan keputusan.

Jadi kesimpulan yang dapat diambil terkait peran masyarakat dalam inovasi “Keluar Bersama” yaitu ikut dilibatkannya Ketua RT/ RW dalam pembuatan inovasi, sebagai perwakilan dari masyarakat Kecamatan Danurejan.

Keterlibatan Ketua RT/ RW yakni ikut serta dalam *Focus Group Discussion* (FGD) bersama dengan Camat Danurejan, dan SKPD lain. *Output* dalam FGD ini yaitu terciptanya inovasi “Keluar Bersama”.

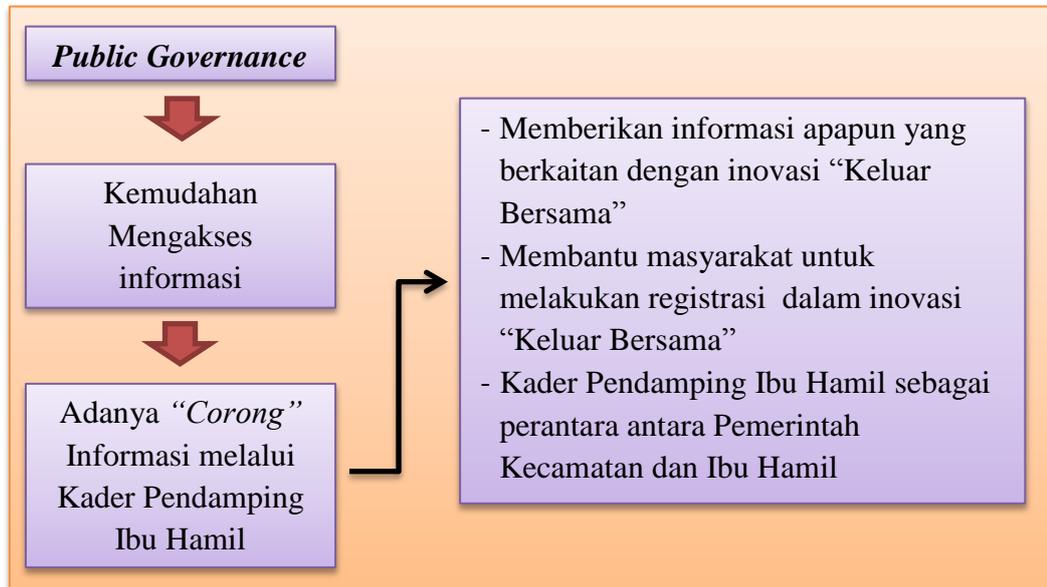
Tabel 5.6
Penilaian Responden terhadap kemudahan dalam mengakses informasi dalam Inovasi Keluar Bersama

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	8	8%
2	Setuju	89	90%
3	Tidak Setuju	2	2%
4	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		99	100%

Sumber: Kuesioner 2, 2018

Berdasarkan tabel 5.6 di atas, penilaian responden terhadap kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi dalam inovasi “Keluar Bersama” adalah 8 responden menjawab Sangat Setuju dengan presentase 8%, 89 responden dengan presentase 90% menjawab Setuju, sedangkan 2 responden dengan presentase 2% menjawab Tidak Setuju. Nilai indeks terkait kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi dalam inovasi “Keluar Bersama” adalah 3,06 dengan kategori Baik.

Gambar 5.4
Alur Analisis



Dalam mengakses informasi inovasi “Keluar Bersama”, masyarakat diberikan kemudahan karena adanya Kader Pendamping Ibu Hamil. Kader Pendamping Ibu Hamil sangat berperan dalam hal *supporting* data ibu hamil dan juga sebagai “corong” informasi inovasi. Dikatakan sebagai “corong” informasi karena kader pendamping inilah yang memberikan informasi apa saja yang berkaitan dengan inovasi kepada masyarakat secara langsung. Jika masyarakat mengalami kesulitan tidak perlu datang ke Kantor Kecamatan, mereka hanya perlu untuk menemui Kader Pendamping.

Kemudahan dalam mengakses informasi ini tentunya sangat bermanfaat bagi masyarakat. Kader Pendamping ibu hamil ini tentunya lebih dekat kepada masyarakat, dan juga dapat menjangkau seluruh masyarakat karena setiap RT/RW terdapat kader yang siap untuk membantu ibu hamil. Dengan demikian Kader Pendamping ibu hamil disini juga berperan sebagai perantara antara Pemerintah Kecamatan Danurejan dan juga masyarakat. Tidak hanya itu saja,

kader pendamping ibu hamil juga membantu ibu-ibu hamil yang tidak bisa melakukan registrasi melalui SMS Gateway.

Masyarakat yang mengalami kesulitan dalam melakukan registrasi akan dibantu oleh kader pendamping, ataupun bisa mencatat nomor telepon dan kemudian akan diinput secara manual oleh pihak kecamatan jika memang tidak bisa melakukan registrasi. Untuk pihak yang datang ke kecamatan adalah kader pendamping, sehingga ibu hamil tidak perlu datang langsung ke kantor kecamatan. Pemerintah Kecamatan Danurejan berusaha sebaik mungkin dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Dengan demikian tidak ada lagi masyarakat yang mengalami kendala untuk mendapatkan pelayanan.

Bagi masyarakat yang memiliki keluhan terhadap pelayanan yang diberikan bisa melakukan pengaduan yang ditujukan pada Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan, dan kemudian keluhan tersebut akan diproses. Hal ini sejalan dengan pendapat (Zhu, 2015) yang menyatakan bahwa selain menyediakan akses informasi publik, mendengarkan keluhan rakyat, pemerintah juga harus memastikan lembaganya terbuka pada masukan dan pengawasan dari masyarakat. Hal ini sangat penting untuk mengembangkan lembaga, struktur, sistem, dan juga praktek yang mendukung keterlibatan dan partisipasi masyarakat dan menjamin adanya akses yang sama bagi semua orang.

Peran pemerintah tidak hanya memberikan pelayanan akan tetapi juga berkewajiban untuk memberikan solusi untuk setiap permasalahan pelayanan publik. Dengan demikian selain mampu memberikan informasi yang berkaitan

dengan pelayanan secara akurat pada masyarakat, pemerintah juga harus menerima setiap keluhan/ aduan yang dilakukan oleh pengguna layanan. Hal ini sangat penting agar adanya perbaikan pelayanan yang diberikan. Tanggapan dari setiap keluhan harus mampu untuk menjawab setiap keluhan yang ada, agar tidak ada lagi keluhan serupa yang diajukan oleh masyarakat.

Kesimpulan terkait kemudahan dalam mengakses informasi dalam Inovasi “Keluar Bersama”, yakni adanya “corong” informasi melalui kader pendamping ibu hamil. Kader pendamping memberikan informasi apapun terkait inovasi “Keluar Bersama”, dan juga membantu masyarakat melakukan registrasi dalam inovasi. kader pendamping ibu hamil yang merupakan “corong” informasi juga sebagai perantara antara Pemerintah Kecamatan dan ibu hamil, karena posisi kader pendamping yang lebih dekat dengan masyarakat, serta mampu menjangkau semua masyarakat, dengan demikian mudah dalam memberikan setiap informasi.

Tabel 5.7
Penilaian Responden terhadap Transparansi dalam Inovasi Keluar Bersama

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	10	10%
2	Setuju	86	87%
3	Tidak Setuju	3	3%
4	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		99	100%

Sumber: Kuesioner 3, 2018

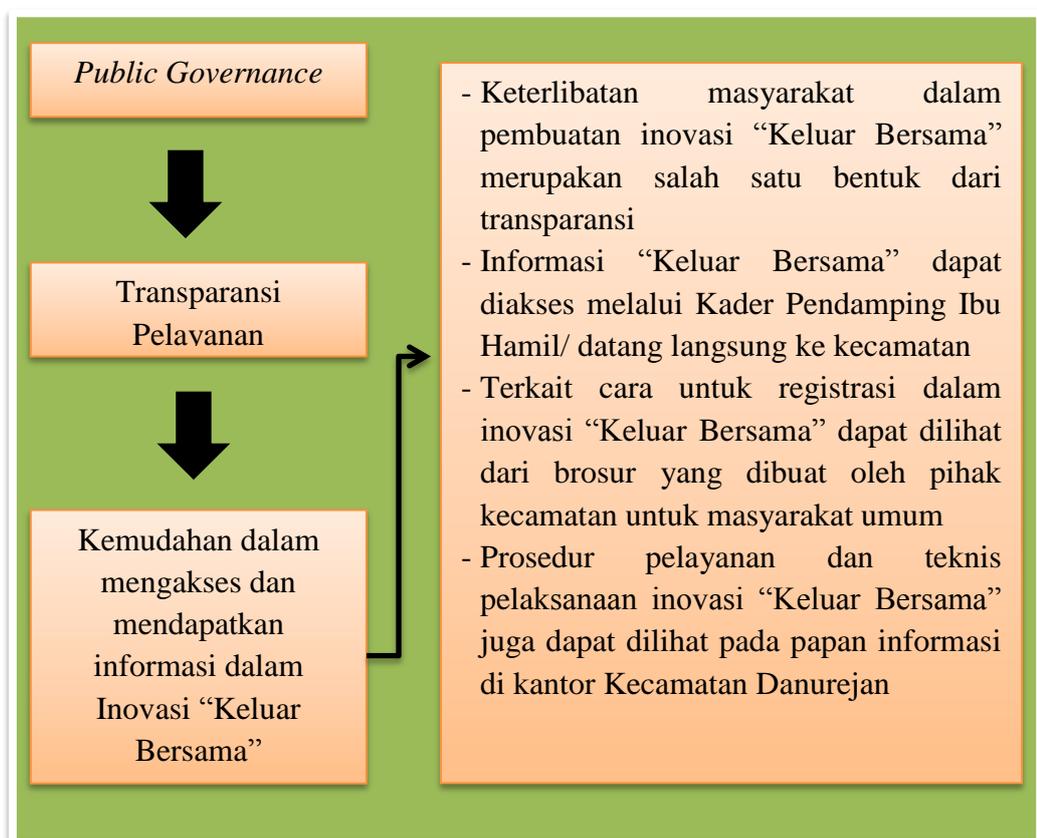
Berdasarkan tabel 5.7 di atas, penilaian responden tentang transparansi dalam inovasi “Keluar Bersama” adalah 10 responden dengan presentase 10% menjawab Sangat Setuju, 86 responden dengan presentase 87% menjawab

Setuju, sedangkan 3 responden dengan presentase 3% menjawab Tidak Setuju. Nilai indeks terkait transparansi dalam inovasi Keluar Bersama adalah 3,07 dengan kategori Baik.

Transparansi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara sebagai sebuah upaya pemenuhan kebutuhan serta penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan dari perundang-undangan, yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan juga disediakan dengan memadai serta mudah dimengerti oleh semua pihak penerima kebutuhan pelayanan.

Gambar 5.5

Alur Analisis



Transparansi yaitu segala kebijakan yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara secara terbuka, serta semua pihak dapat melakukan pengawasan secara langsung, dengan demikian dapat memberikan penilaian terhadap hasil yang dicapai. Jadi transparansi ini merupakan keterbukaan semua tindakan dan juga kebijakan yang diambil oleh pemerintah. Dengan adanya transparansi maka akan menciptakan kepercayaan diantara dua pihak yaitu pemerintah dan juga masyarakat, dalam hal penyediaan informasi serta menjamin kemudahan dalam memperoleh informasi yang memadai serta akurat. Transparansi dibangun atas dasar kebebasan atau kemudahan mendapatkan informasi.

Setiap proses pemerintahan dan juga lembaga, informasi harus dapat diakses oleh pihak yang berkepentingan, serta informasi yang ada harus memadai sehingga, dapat dimengerti. Dengan demikian, akan menambah wawasan serta pengetahuan masyarakat terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Bentuk transparansi pemerintahan itu salah satunya dapat dilihat dari kemudahan dalam mendapatkan dan mengakses informasi pelayanan. Sedangkan, peningkatan kepercayaan masyarakat pada pemerintah dapat dilihat dari jumlah masyarakat yang berpartisipasi dalam pembangunan dan juga berkurangnya pelanggaran terhadap peraturan perundang-undangan.

Sebagai penyedia layanan, pemerintah harus selalu memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat, serta memperbaiki kualitas dari pelayanan publik, memantapkan standar layanan minimum, memperbaiki

manajemen pelayanan yang berkualitas dan juga transparan untuk menciptakan kesejahteraan bagi masyarakat. Semua aspek tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah agar kualitas dari pelayanan publik yang diberikan pada masyarakat semakin membaik.

Transparansi dalam inovasi “Keluar Bersama” ini juga berkaitan dengan tersedianya informasi untuk melakukan registrasi dalam inovasi. Terkait informasi registrasi inovasi dapat dilihat pada brosur yang dibuat oleh pihak kecamatan, dan brosur tersebut dibagikan oleh Pemerintah Kecamatan Danurejan saat melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Pemerintah berusaha semaksimal mungkin agar masyarakat dapat menerima informasi terkait inovasi, sehingga inovasi ini dapat dimanfaatkan dengan semestinya oleh masyarakat.

Selain itu dalam prosedur pelayanan Pemerintah Kecamatan Danurejan juga transparan terkait prosedur pelayanan dan juga teknis pelaksanaan inovasi “Keluar Bersama”. Teknis pelaksanaan inovasi dapat dilihat pada papan informasi di Kantor Kecamatan Danurejan. Dengan demikian masyarakat dapat melihat langsung bagaimana prosedur serta teknis pelayanannya tersebut. Untuk teknis pelaksanaan pelayanan inovasi “Keluar Bersama” dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 5.6

Teknis Pelaksanaan Inovasi Keluar Bersama Kecamatan Danurejan



Sumber: Pemerintah Kecamatan Danurejan 2018

Tidak hanya itu saja, bentuk transparansi dari Pemerintah Kecamatan Danurejan terkait inovasi “Keluar Bersama” yaitu memberikan data terkait SOP dalam pelaksanaan inovasi. Dalam hal ini tidak semua pemerintah daerah bersedia untuk memberikan SOP kepada pihak lain. Untuk itu Pemerintah Kecamatan Danurejan cukup transparan terkait prosedur pelayanan yang

diberikan pada masyarakat, dan hal ini juga seharusnya dapat diterapkan juga oleh pemerintah daerah lain. Bagaimanapun masyarakat juga berhak untuk mengetahui prosedur dalam pelayanan yang diberikan.

Transparansi pelayanan dalam inovasi “Keluar Bersama” ini belum dikatakan sempurna. Menurut Ibu Isti masyarakat Kecamatan Danurejan menyatakan bahwa:

“Menurut saya inovasi “Keluar Bersama” ini belum transparan secara keseluruhan karena mereka belum memberikan akses melalui website dalam inovasi. jadi masih mengandalkan kader pendamping ibu hamil dalam menyebarkan informasi. jika menggunakan website dan dapat diakses oleh masyarakat tentu itu lebih baik”. (Wawancara 26 April 2018)

Jika dilihat dari pernyataan dari ibu Isti, Pemerintah Kecamatan Danurejan dikatakan belum sepenuhnya transparan, karena tidak adanya *website* yang dapat diakses oleh masyarakat untuk mendapatkan informasi, baik dalam kaitannya dengan Inovasi “Keluar Bersama” maupun layanan secara umum. Jadi dalam inovasi “Keluar Bersama” ini Pemerintah Kecamatan Danurejan hanya mengandalkan kader pendamping ibu hamil dalam memberikan informasi kepada masyarakat. Seharusnya juga diikuti dengan pemanfaatan teknologi, mengingat zaman yang semakin canggih. Jadi alangkah lebih baiknya mampu menggunakan *website* resmi dan juga keterlibatan kader ibu hamil sebagai penyebar informasi.

Kesimpulan terkait transparansi pelayanan dalam inovasi “Keluar Bersama” yaitu adanya keterlibatan masyarakat dalam pembuatan inovasi “Keluar Bersama”, yakni ikut dalam FGD yang diwakili oleh Ketua RT/ RW. Selain itu, informasi dalam inovasi “Keluar Bersama” dapat diakses melalui

kader pendamping ibu hamil, maupun datang langsung ke kantor kecamatan. Sedangkan terkait cara registrasi dalam inovasi “Keluar Bersama” juga dapat dilihat melalui brosur yang dibuat oleh pihak Kecamatan Danurejan yang ditujukan untuk masyarakat. Tidak hanya itu saja, prosedur pelayanan dan juga teknis pelaksanaan inovasi “Keluar Bersama” dapat dilihat pada papan informasi di kantor kecamatan. Akan tetapi, dalam inovasi ini kaitannya dengan transparansi, terdapat kekurangan yaitu tidak adanya *website* yang dapat diakses. Dengan demikian semua pelayanan masih manual dengan mengandalkan kader pendamping ibu hamil dan belum sepenuhnya berbasis teknologi.

Tabel 5.8
Penilaian Responden terhadap akuntabilitas dalam inovasi Keluar Bersama

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	7	7%
2	Setuju	92	93%
3	Tidak Setuju	-	-
4	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		99	100%

Sumber: Kuesioner 4, 2018

Berdasarkan tabel 5.8 di atas, penilaian responden tentang akuntabilitas dalam inovasi “Keluar Bersama” adalah 7 responden dengan presentase 7% menjawab Sangat Setuju, sedangkan 92 responden dengan presentase 93% menjawab Setuju. Nilai indeks terkait akuntabilitas dalam inovasi “Keluar Bersama” adalah 3,07 dengan kategori Baik.

Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian penyelenggaraan

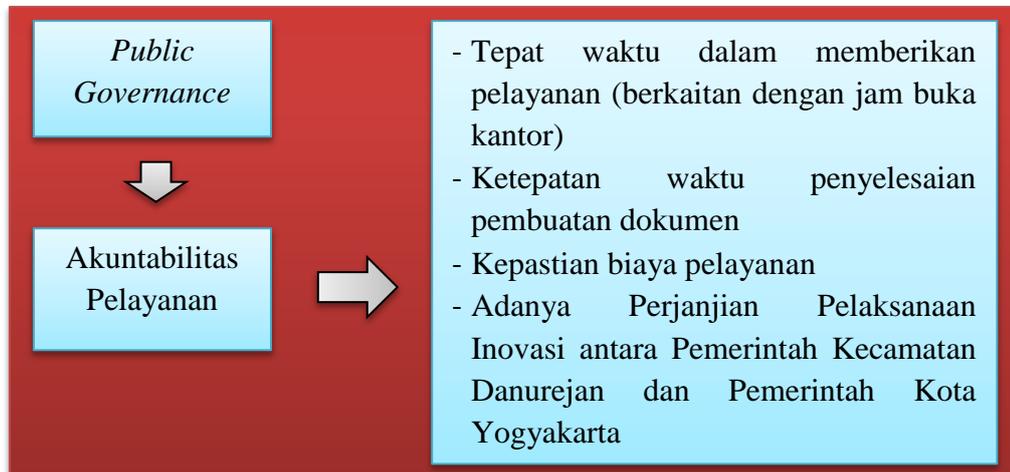
pelayanan dengan ukuran nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat, seperti transparansi pelayanan, prinsip keadilan, dan orientasi pelayanan yang dikembangkan terhadap masyarakat pengguna jasa (Dwiyanto,dkk., 2006).

Akuntabel adalah penyelenggara pemerintah memiliki tanggung jawab pada kebijakan yang telah ditetapkan, dan juga mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada seluruh warga negara. Akuntabilitas merupakan tanggungjawab pejabat publik ataupun pemerintah kepada masyarakat yang telah memberikan kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Para pengambil keputusan di pemerintahan dan organisasi masyarakat bertanggungjawab pada masyarakat maupun kepada lembaga yang berkepentingan. Pertanggungjawaban yang dilakukan berbeda-beda dan tergantung jenis organisasi yang bersangkutan.

Instrumen dasar dari akuntabilitas adalah peraturan perundangan yang ada, dan juga komitmen politik akan akuntabilitas maupun mekanisme pertanggungjawaban, sedangkan instrumen pendukung adalah pedoman tingkah laku dan juga sistem pemantauan kinerja penyelenggara pemerintah dan juga sistem pengawasan dengan sanksi yang jelas dan tegas. Dalam hal akuntabilitas menurut Edward (2012), ini berarti pegawai publik harus berinteraksi langsung dengan masyarakat, yaitu dengan cara memberdayakannya sebagai anggota masyarakat yang demokratis.

Gambar 5.7

Alur Analisis



Jika mengacu pada inovasi “Keluar Bersama” akuntabilitas di sini berarti pemerintah Kecamatan Danurejan dapat mempertanggungjawabkan setiap kebijakan atau aturan yang telah dibuat kepada masyarakat. Selain itu, inovasi ini juga harus memiliki *outcome* yang nyata bagi masyarakat, dan hal ini sesuai dengan teori *public governance* bahwasannya pelayanan publik haruslah akuntabel dan juga responsif.

Tidak hanya itu saja, dalam memberikan pelayanan di Inovasi “Keluar Bersama” ini bentuk akuntabilitasnya dapat dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian pembuatan dokumen, yaitu maksimal 2 minggu. Waktu penyelesaian ini jauh lebih cepat jika dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi. Selain ketepatan waktu penyelesaian, bentuk akuntabilitas lainnya yaitu adanya kepastian biaya dalam pengurusan dokumen anak ini. Untuk mengurus 5 dokumen tersebut tidak pungut biaya sama sekali atau digratiskan,

dan itu berlaku untuk pengurusan dokumen yang tepat waktu maupun yang terlambat melakukan pengurusan.

Selain itu, Kecamatan Danurejan ini merupakan salah satu kantor yang tepat waktu dalam proses pelayanannya, karena masyarakat sudah bisa datang ke kantor pukul 7.30 WIB untuk mendapatkan pelayanan. Hal ini saya ketahui langsung pada saat saya melakukan observasi dan pada pukul 7.30 WIB sudah ada masyarakat yang mengantri di kantor kecamatan. Ini merupakan contoh yang baik, karena masih banyak kantor-kantor yang terlambat untuk memberikan pelayanan dan menjadi hal yang sering dikeluhkan oleh mereka para pengguna layanan.

Awal mula inovasi “Keluar Bersama” ini adalah adanya Perda tentang inovasi yang harus dilaksanakan di seluruh Kecamatan di Kota Yogyakarta. Jadi Perda Kota Jogja yang mewajibkan setiap kecamatan harus membuat sebuah inovasi pelayanan. Dengan demikian, awalnya inovasi ini merupakan “paksaan” dari Pemerintah Kota Jogja pada setiap kecamatan, namun hal ini mampu ditanggapi secara positif oleh pemerintah kecamatan dan terciptalah inovasi-inovasi sebagai sebuah terobosan dalam pelayanan publik.

Sedangkan aturan secara umum yang mengatur inovasi ini adalah peraturan tentang Administrasi Kependudukan Kota Yogyakarta, jadi menjalankan inovasi ini berdasarkan aturan tersebut. Dengan demikian, jika ada aturan yang mengatur inovasi secara otomatis adanya pengawasan dari atas untuk menjalankan inovasi ini, dan aturan tersebut dijadikan sebagai sebuah pedoman dalam melakukan pelayanan. Untuk di Kecamatan Danurejan itu

sendiri, untuk menjalankan Inovasi “Keluar Bersama” adanya peraturan yakni membuat MOU (Kerjasama) antara Kecamatan, Puskesmas, tim pelaksana, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil), dan Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo). Jadi dalam hal ini banyak pihak yang terlibat dalam menjalankan inovasi “Keluar Bersama”.

Akuntabilitas dalam kaitannya dengan waktu pelayanan atau waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pembuatan dokumen telah dibuat dalam Prosedur Baku Pelaksanaan Kegiatan Standar Operational Prosedur (SOP). Dalam SOP tersebut membahas secara lengkap dari proses awal pendataan ibu hamil yang dilakukan oleh kader pendamping ibu hamil hingga proses menyampaikan akta kelahiran dan KK baru kepada pemohon. Jadi dalam SOP ini telah lengkap menjabarkan prosedur pelayanan dari awal hingga akhir.

Terkait akuntabilitas ini, saya juga melakukan sebuah wawancara dengan ibu Isti, warga Kecamatan Danurejan tentang ketepatan waktu penyelesaian pembuatan dokumen, pernyataannya adalah sebagai berikut:

“Setelah ada inovasi “Keluar Bersama” Akta Kelahiran dan juga KK baru sudah bisa diambil dalam waktu 2 minggu. Jadi setelah melahirkan saya mengirimkan SMS untuk mengirimkan nama dan jenis kelamin anak, setelah itu pihak kecamatan akan menguruskan ke dinas. Untuk persyaratan pengurusan dokumen itu sudah dilengkapi saat usia kandungan 8 bulan. Jadi saat mengurus dokumen untuk anak ke-2 saya ini lebih mudah dibandingkan sebelumnya”. (Wawancara 26 April 2018)

Jika dilihat dari pernyataan dari ibu Isti, memang benar adanya jika penyelesaian pembuatan dokumen ini selama 2 minggu. Dengan demikian Pemerintah Kecamatan Danurejan cukup akuntabel dalam menjalankan inovasi ini. Dalam hal ini, pertanggungjawaban pemerintah kecamatan tidak hanya

kepada masyarakat, tetapi juga kepada pemerintah Kota Yogyakarta, karena adanya perjanjian untuk dapat menjalankan inovasi ini dengan baik.

Dalam Perjanjian Pelaksanaan Inovasi Daerah tersebut ditulis bahwa “Pihak Pertama berjanji akan melaksanakan inovasi “Keluar Bersama” Daftar 1 Dapat 5 di Kecamatan Danurejan, kegagalan dan keberhasilan merupakan tanggungjawab pemerintah kecamatan. Sedangkan pihak Kedua akan melakukan evaluasi terhadap capaian inovasi dari perjanjian ini dan mengambil tindakan yang diperlukan dalam rangka pemberian penghargaan dan sanksi”. Dengan adanya perjanjian ini Pemerintah Kecamatan Danurejan harus dapat mempertanggungjawabkan pelaksanaan dari inovasi ini. Jika berhasil maka akan mendapatkan penghargaan, dan jika mengalami kegagalan akan mendapatkan sanksi yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta. Adanya perjanjian ini sebagai salah satu faktor untuk menjadikan pemerintah kecamatan lebih serius dalam menjalankan inovasi ini, dan berusaha semaksimal mungkin untuk bisa memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. bagaimanapun pemerintah Kecamatan Danurejan selalu mendapatkan pengawasan dari Pemerintah Kota Yogyakarta.

Kesimpulan yang dapat diambil terkait akuntabilitas pelayanan dalam inovasi “Keluar Bersama” yaitu, ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan, selain itu juga ketepatan waktu dalam menyelesaikan pembuatan dokumen, yaitu maksimal 2 minggu. Tidak hanya itu saja, adanya kepastian biaya pelayanan dalam inovasi ini, yaitu digeratiskan baik bagi pengurusan dokumen yang terlambat maupun yang tepat waktu. Akuntabilitas Pemerintah

Kecamatan Danurejan tidak hanya pada masyarakat tetapi juga kepada Pemerintah Kota Yogyakarta, karena adanya perjanjian yang berkaitan dengan pelaksanaan inovasi “Keluar Bersama”. Perjanjian ini dibuat untuk memberikan *reward* dan juga *punishment*.

V.2.2.2 Pemanfaatan Pelayanan Publik

Penilaian masyarakat Kecamatan Danurejan terkait aspek Pemanfaatan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

Tabel 5.9
Penilaian Responden terhadap inovasi Keluar Bersama mengatasi permasalahan administrasi kependudukan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	44	44%
2	Setuju	55	56%
3	Tidak Setuju	-	-
4	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		99	100%

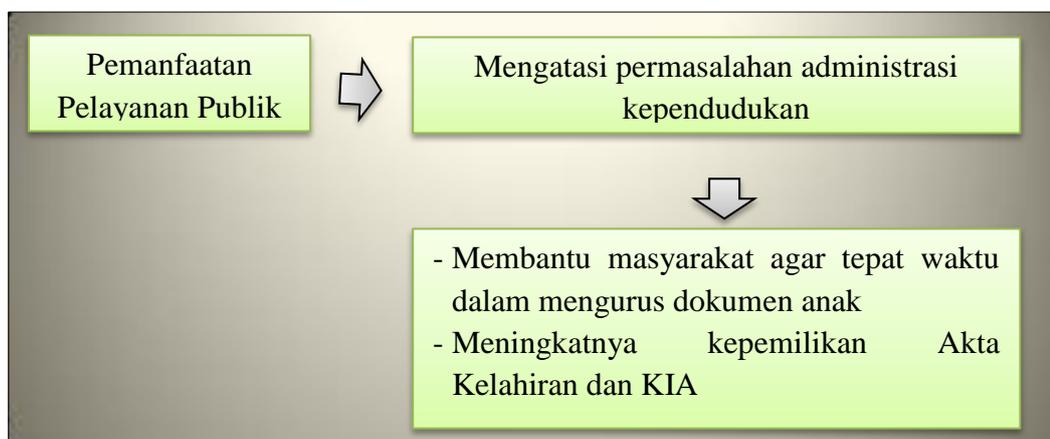
Sumber: Kuesioner 5, 2018

Berdasarkan tabel 5.9 di atas, penilaian responden terkait inovasi “Keluar Bersama” mampu mengatasi permasalahan administrasi kependudukan adalah 44 responden dengan presentase 44% menjawab Sangat Setuju, sedangkan 55 responden dengan presentase 56% menjawab Setuju. Nilai indeks terkait tanggapan masyarakat tentang inovasi “Keluar Bersama” mengatasi permasalahan administrasi kependudukan adalah 3,44 dengan kategori Baik.

Belum memadainya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah mengakibatkan adanya keluhan oleh masyarakat terkait pelayanan yang diberikan. Setiap tuntutan serta keluhan merupakan sebuah tantangan untuk

dapat memberikan pelayanan yang terbaik, dan juga mampu melaksanakan tugas dan fungsi dengan semestinya. Dengan demikian, diperlukannya strategi peningkatan pelayanan yang tanggap terkait kebutuhan masyarakat yang menginginkan peningkatan kualitas dalam pelayanan.

Gambar 5.8
Alur Analisis



Permasalahan di Kecamatan Danurejan terkait administrasi kependudukan yaitu tidak semua anak memiliki dokumen anak seperti Kartu Identitas Anak (KIA), Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) yang diperbaharui, Nomor Induk Kependudukan, dan Buku Kesehatan Ibu dan Anak. Setelah adanya inovasi ini terdapat peningkatan kepemilikan dokumen anak seperti Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak, tentu saja hal itu juga diikuti dengan peningkatan NIK, dan juga KK.

Kepemilikan Akta Kelahiran dalam presentase pada tahun 2015 (sebelum inovasi) adalah 83,74%, dan pada tahun 2016 (setelah inovasi) mencapai 95,26%. Sedangkan Kartu Identitas Anak pada tahun 2015 berjumlah 31,55%

dan di tahun 2016 mencapai 62,15%. Adanya peningkatan ini menandakan masyarakat ikut berpartisipasi dan memanfaatkan inovasi “Keluar Bersama”.

Akan tetapi jumlah kepemilikan Akta Kelahiran dan juga KIA terdapat perbedaan, hal ini terjadi karena masyarakat yang sudah mengurus Akta Kelahiran sebelum adanya inovasi belum mengurus dokumen yang lain. Dengan demikian meskipun sudah ada peningkatan kepemilikan namun belum berjumlah sama. Selain itu masyarakat di Kecamatan Danurejan juga tidak 100% yang mengurus dokumen anak seperti Akta Kelahiran melalui Inovasi “Keluar Bersama”.

Menurut keterangan dari Camat Kecamatan Danurejan bapak Budi Santosa masyarakat Kecamatan Danurejan yang ikut berpartisipasi dalam inovasi hanya sekitar 60%, karena juga banyak program lain untuk mengurus dokumen anak secara mudah, seperti Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Dindikcapil) yang sudah menerapkan sistem *online*, serta Dindikcapil yang bekerja sama dengan rumah sakit dan klinik. Sehingga anak yang lahir di rumah sakit dapat mengurus Akta Kelahiran melalui rumah sakit tersebut. Dengan demikian inovasi “Keluar Bersama” ini hanyalah salah satu pilihan bagi masyarakat untuk memudahkan dalam pengurusan dokumen anak.

Meskipun tidak 100% digunakan oleh masyarakat, Pemerintah Kecamatan Danurejan sudah berusaha untuk menjalankan kewajibannya, yaitu memberikan pelayanan yang memudahkan masyarakat serta tidak berbelit-belit. Tugas pemerintah daerah hanya memfasilitasi, sedangkan

pemanfaatannya adalah hak dari masyarakat itu sendiri, selaku pengguna layanan dan tidak ada unsur paksaan.

Adanya inovasi “Keluar Bersama” ini membantu masyarakat agar tertib dalam pengurusan dokumen, sehingga tidak ada lagi anak yang tidak atau belum memiliki Akta Kelahiran, NIK, dan KIA. Selain itu juga mendorong para orang tua untuk segera memperbaharui Kartu Keluarga setelah adanya kelahiran. Dengan pengurusan dokumen yang telah terintegrasi ini diharapkan agar seluruh anak memiliki dokumen-dokumen tersebut, yang memang seharusnya dimiliki. Sebelum adanya inovasi tidak diurusnya dokumen adalah karena alasan proses pengurusan yang rumit dan lama. Dengan demikian setelah adanya inovasi ini dan sudah diberikan kemudahan diharapkan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh masyarakat.

Kesimpulan yang dapat diambil terkait inovasi “Keluar Bersama” mampu mengatasi permasalahan administrasi kependudukan yaitu inovasi ini membantu masyarakat agar tepat waktu dalam mengurus dokumen anak. Selain itu, dengan adanya inovasi “Keluar Bersama” dapat meningkatkan kepemilikan Akta Kelahiran dan juga Kartu Identitas Anak (KIA).

Tabel 5.10
 Penilaian Responden terhadap inovasi Keluar Bersama menggunakan
 teknologi yang mudah untuk digunakan

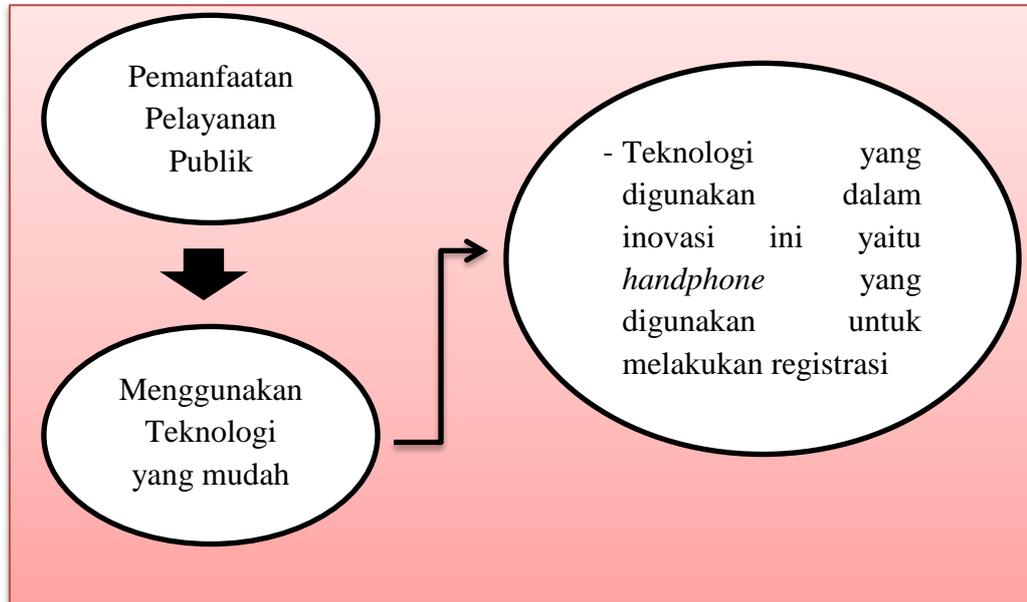
No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	42	42%
2	Setuju	54	55%
3	Tidak Setuju	3	3%
4	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		99	100%

Sumber: Kuesioner 6, 2018

Berdasarkan tabel 5.10 di atas, penilaian responden tentang inovasi “Keluar Bersama” menggunakan teknologi yang mudah untuk digunakan adalah 42 responden dengan presentase 42% menjawab Sangat Setuju, 54 responden dengan presentase 55% menjawab Setuju, sedangkan 3 responden dengan presentase 3% menjawab Tidak Setuju. Nilai indeks terkait inovasi “Keluar Bersama” menggunakan teknologi yang mudah untuk digunakan adalah 3,39 dengan kategori Baik.

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat diharapkan menggunakan metode-metode yang mudah digunakan dan diterapkan oleh masyarakat. Bagaimanapun tidak semua masyarakat paham dengan teknologi, dengan demikian harus adanya sebuah pertimbangan bagi mereka yang masih “gagap” terhadap teknologi. Namun ketidakpahaman masyarakat terhadap teknologi tidak kemudian membuat masyarakat tersebut tidak mendapatkan pelayanan yang seharusnya didapatkan. Untuk itu dalam pelayanan publik harus menggunakan layanan yang bisa dijangkau dan dimengerti oleh seluruh lapisan masyarakat.

Gambar 5.9
Alur Analisis



Dengan perkembangan zaman yang semakin canggih, sudah sewajarnya jika setiap kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan publik menggunakan teknologi. Begitu pula dengan inovasi “Keluar Bersama” di Kecamatan Danurejan. Inovasi ini menggunakan teknologi yang mudah digunakan, yaitu mudah bagi pengguna layanan dan juga penyelenggaran layanan. Penggunaan teknologi terutama untuk pelayanan pada masyarakat tentunya harus menggunakan teknologi yang mudah digunakan, karena tidak semua masyarakat paham dengan teknologi.

Berkaitan dengan teknologi yang digunakan di Kecamatan Danurejan ini yaitu hanya menggunakan *handphone* untuk mengirimkan SMS registrasi ke server kecamatan. Masyarakat dalam hal ini ibu hamil jika ingin mendaftarkan kehamilannya hanya cukup mengirimkan SMS dengan format sebagai berikut:

a. Input Data Ibu

Format SMS: Rek/ NIK/ Nama_ibu/ Kelurahan/ RW

b. Input Data Kehamilan

Format SMS: Rek/ 2/ HPL/ Hamil_ke

c. Input Data Kelahiran

Format SMS: Rek/ Nama_bayi/ Anak_ke/ Tanggal_Lahir/ Jenis_Kelamin

Format-format di atas yang harus dikirimkan oleh ibu hamil melalui SMS Gateway. Setelah peserta masuk ke dalam sistem, maka secara otomatis peserta/ ibu hamil akan mendapatkan SMS dari operator berupa pesan sehat sesuai dengan usia kehamilannya (pesan tersebut dibuat oleh Puskesmas, dan diteruskan ke ibu hamil oleh kecamatan). Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar di bawah ini:

Gambar 5.10
Alur Registrasi



Sumber: Pemerintah Kecamatan Danurejan, 2018

Jika dilihat dari gambar di atas, ada 3 tahapan dalam registrasi. Registrasi Pertama registrasi ibu hamil, yaitu data ibu hamil nama dan kelurahan. Registrasi kedua adalah input data kehamilan, dan registrasi ketiga adalah registrasi untuk data kelahiran. Jadi jika anak sudah lahir, orang tua harus mengirimkan SMS melalui SMS Gateway dengan format seperti yang tertera dalam Gambar 5.10 di atas.

Berkaitan dengan registrasi jika terdapat masyarakat yang mengalami kesulitan dalam registrasi dapat menghubungi Kader Pendamping Ibu Hamil yang ada di RT/RW tersebut, dan kemudian mereka yang akan membantu untuk melakukan registrasi. Untuk melakukan registrasi ini sebenarnya cukup mudah karena dizaman yang menggunakan teknologi ini sangat jarang menemukan orang yang sulit untuk mengirimkan SMS terlebih lagi ini adalah masyarakat yang tinggal di Kota Yogyakarta.

Namun jika masyarakat benar-benar kesulitan untuk melakukan SMS, mereka hanya perlu datang ke Puskesmas atau pun ke kantor kelurahan/kecamatan untuk melakukan registrasi langsung, dan syaratnya hanya perlu menyerahkan nomor *handphone* yang aktif, yang nantinya akan mendapatkan SMS Sehat serta himbauan untuk mengisi formulir dan melengkapi berkas untuk mengurus dokumen anak (KK, Akta Kelahiran, NIK, KIA), dan SMS tersebut akan dikirimkan jika kandungan sudah masuk usia 8 bulan.

Setelah usia kandungan 8 bulan, ibu hamil diminta melengkapi berkas yang digunakan untuk mengurus KK, Akta Kelahiran, NIK, KIA, dan

setelah anak lahir, ibu yang bersangkutan mengirimkan SMS ke kecamatan melalui SMS Gateway dan melakukan input data kelahiran seperti yang telah dituliskan di atas untuk ketentuan formatnya. Namun Kepala Keluarga masih harus mengumpulkan surat keterangan kelahiran, foto bayi, KTP dan membawa 2 orang saksi ke kecamatan, dan kemudian dokumen tersebut dapat diproses. Setelah dokumen selesai, ybs. tersebut akan mendapatkan pemberitahuan untuk mengambil dokumen di kantor kecamatan, dan cara ini lebih mudah jika dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi “Keluar Bersama”.

Kesimpulan yang dapat diambil terkait inovasi “Keluar Bersama” menggunakan teknologi yang mudah yaitu, teknologi yang digunakan dalam inovasi ini yakni *handphone* yang digunakan untuk melakukan registrasi dalam inovasi “Keluar Bersama”. Tidak hanya untuk registrasi, *handphone* juga untuk menerima pesan-pesan kesehatan yang dikirimkan oleh Pemerintah Kecamatan Danurejan melalui SMS Gateway.

Tabel 5.11
Penilaian Responden terhadap inovasi Keluar Bersama mampu menyederhanakan proses pelayanan

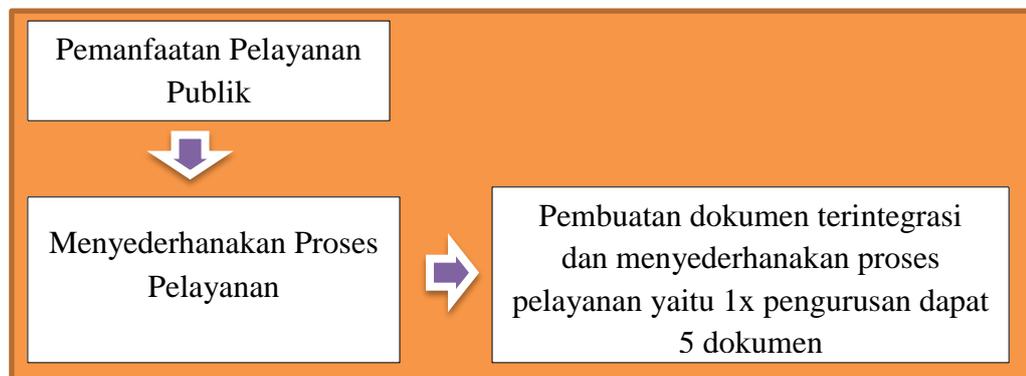
No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	47	47%
2	Setuju	52	53%
3	Tidak Setuju	-	-
4	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		99	100%

Sumber: Kuesioner 7, 2018

Berdasarkan tabel 5.11 di atas, penilaian responden terkait inovasi “Keluar Bersama” mampu menyederhanakan proses pelayanan adalah 47 responden dengan presentase 47% menjawab Sangat Setuju, sedangkan 52 responden dengan presentase 53% menjawab Setuju. Nilai indeks terkait tanggapan masyarakat tentang inovasi “Keluar Bersama” mampu menyederhanakan proses pelayanan adalah 3,47 dengan kategori Baik.

Gambar 5.11

Alur Analisis



Jika dilihat dari hasil kuesioner masyarakat di Kecamatan Danurejan Setuju dan Sangat Setuju terkait Inovasi “Keluar Bersama” mampu menyederhanakan proses pelayanan. Dikatakan menyederhanakan pelayanan karena masyarakat hanya perlu 1 kali pengurusan dokumen dan langsung mendapatkan 5 dokumen sekaligus dalam waktu 2 minggu. Empat dokumen diperoleh pasca melahirkan, dan satu dokumen diperoleh pada awal kehamilan atau pada saat mendaftarkan kehamilannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Danurejan Bapak Budi Santosa, pada 26 April 2018, beliau menyatakan bahwa untuk kelahiran di Kecamatan Danurejan pihak kecamatan menangani 60% pembuatan

dokumennya. Sisanya mereka melakukan pengurusan sendiri, terlebih jika lahir di rumah sakit sudah ada programnya sendiri yang akan membantu pengurusan anak yang baru lahir. Jadi tidak semua masyarakat memanfaatkan inovasi “Keluar Bersama”, dan tidak semua masyarakat mengurus dokumen langsung ke kecamatan. Dengan demikian, pihak kecamatan hanya memfasilitasi dan keputusan untuk ikut berpartisipasi dalam inovasi adalah hak dari masyarakat itu sendiri, dan tidak ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Pelayanan permohonan dokumen anak dilakukan secara terintegrasi dengan demikian mampu menyederhanakan proses pelayanan yang cukup panjang. Jika sebelum adanya inovasi pengurusan dokumen secara parsial atau terpisah-pisah, akan membutuhkan waktu yang lama, karena mengurus Akta Kelahiran dan dokumen lainnya sendiri-sendiri. Inovasi ini terbukti dapat menyederhanakan proses pelayanan yang awalnya berbelit-belit dan inefisien menjadi efisien. Dengan demikian, dalam hal ini inovasi “Keluar Bersama” memberikan kemudahan dalam birokrasi, yakni dengan menyederhanakan setiap proses pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan dijangkau oleh masyarakat.

Dalam inovasi ini 4 dokumen yang akan diperoleh pasca kelahiran persyaratan yang harus dikumpulkan sesuai dengan SOP antara lain, Surat Pengantar RT/ RW, KK lama asli, fotocopy KTP, dan surat atau Buku Nikah dilegalisir KUA, form permohonan perubahan biodata, cetak KK dan KIA yang ditandatangani. Pemberitahuan tersebut akan diinformasikan kepada calon orangtua melalui SMS Gateway untuk mengumpulkan berkas dan

mengambil form pelaporan kelahiran. Untuk berkas permohonan KK, KIA, Akta Kelahiran disampaikan oleh Kelurahan pada Kecamatan secepat-cepatnya pada usia 8 bulan kehamilan. Ketepatan dalam penyelesaian 4 dokumen ini sesuai dengan yang telah dibuat dalam SOP, yaitu 2 minggu setelah kelahiran atau 2 minggu setelah melakukan input data kelahiran. Jadi dalam pembuatan dokumen ini pemerintah kecamatan hanya menunggu nama dan juga jenis kelamin dari bayi, karena untuk berkas yang lain telah dilengkapi oleh calon orang tua bayi dari usia kandungan 8 bulan.

Kesimpulan yang dapat diambil terkait inovasi “Keluar Bersama” menyederhanakan proses pelayanan yaitu dengan adanya inovasi ini pembuatan dokumen menjadi terintegrasi dan juga menyederhanakan proses pelayanan, yakni dengan 1 kali pengurusan mendapatkan 5 dokumen. Dengan demikian, dalam hal ini inovasi “Keluar Bersama” memberikan kemudahan dalam birokrasi, yakni dengan menyederhanakan setiap proses pelayanan menjadi lebih mudah, cepat, dan terjangkau oleh masyarakat.

Tabel 5.12
Penilaian Responden terhadap inovasi Keluar Bersama mempermudah pelayanan

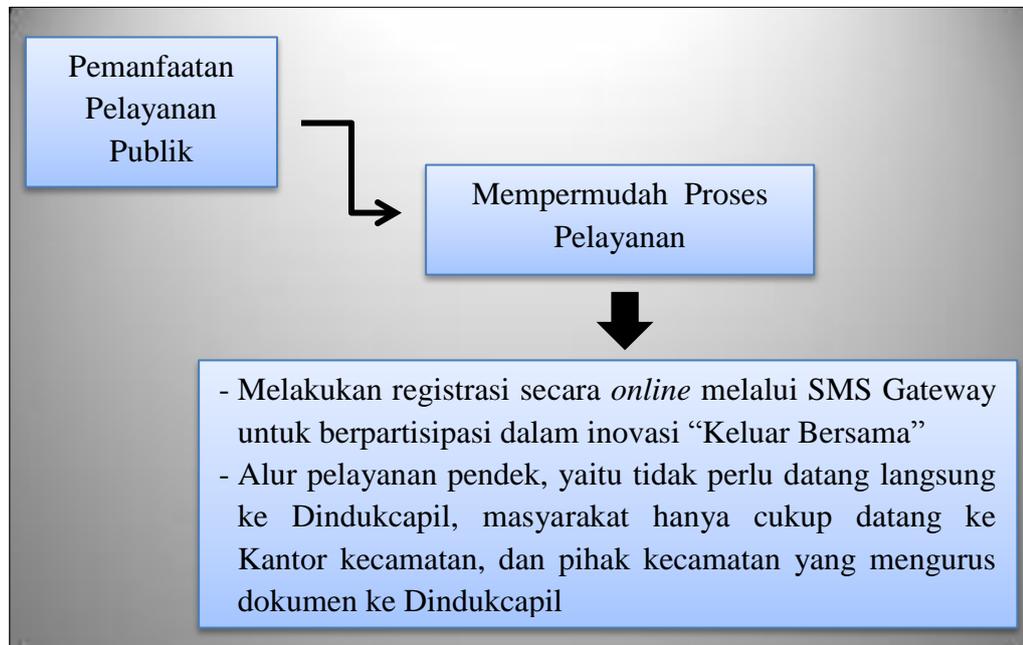
No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	45	45%
2	Setuju	54	55%
3	Tidak Setuju	-	-
4	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		99	100%

Sumber: Kuesioner 8, 2018

Berdasarkan tabel 5.12 di atas, penilaian responden terkait inovasi “Keluar Bersama” mempermudah layanan adalah 45 responden dengan presentase 45% menjawab Sangat Setuju, sedangkan 54 responden dengan presentase 55% menjawab Setuju. Nilai indeks terkait tanggapan masyarakat tentang inovasi “Keluar Bersama” mampu mempermudah layanan adalah 3,45 dengan kategori Baik.

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu upaya negara agar dapat memenuhi kebutuhan dan hak sipil setiap masyarakat atas barang, jasa, maupun pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Satu hal yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat dari keberadaan pemerintah yaitu pelayanan publik. Adanya pelayanan publik masyarakat dapat menilai seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pelayanan publik pada masyarakat, serta sampai pada level mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pelayanan publik menjadi sebuah isu kebijakan yang semakin strategis, karena perbaikan layanan publik terkesan lambat, sedangkan untuk dampaknya sangat luas.

Gambar 5.12
Alur Analisis



Jika dilihat dari hasil kuesioner masyarakat di Kecamatan Danurejan Setuju dan Sangat Setuju terkait Inovasi “Keluar Bersama” mampu mempermudah pelayanan. Kemudahan dalam inovasi “Keluar Bersama” ini yaitu masyarakat dalam melakukan registrasi untuk berpartisipasi dapat dilakukan secara *online* yaitu melalui SMS Gateway, dengan demikian dalam melakukan registrasi tidak perlu lagi datang ke kantor kecamatan. Dalam melakukan registrasi, ibu hamil dapat dibantu oleh kader pendamping bumil yang ada disetiap RT/ RW. Sedangkan untuk alur registrasinya dapat dilihat pada **Gambar 5.8** di atas.

Kemudahan lain dalam inovasi “Keluar Bersama” ini adalah dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan dalam hal ini dokumen anak tidak perlu lagi datang ke Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil

(Dindukcapil), mereka hanya cukup mengurus di kantor kecamatan, dan pegawai kecamatan yang akan mengurus ke Dindukcapil. Dengan demikian, pengurusan dokumen dalam inovasi ini hanya melalui alur pelayanan yang pendek, dan tentunya memudahkan masyarakat.

Bagi masyarakat yang akan mengurus Akta Kelahiran, Kartu Keluarga baru, KIA, dan NIK hanya perlu datang ke kantor kelurahan dan mengisi formulir Surat Kuasa yang kemudian akan diserahkan pada pihak kecamatan. Orang tua yang bersangkutan juga menyerahkan persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus dokumen-dokumen tersebut. Setelah itu Petugas Operator Dindukcapil yang ada di kecamatan akan mengurus dokumen tersebut ke Dindukcapil. Setelah dokumen tersebut selesai, pemohon yang bersangkutan akan dihubungi melalui SMS Gateway untuk mengambil dokumen tersebut. Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya adalah 2 minggu.

Adanya inovasi “Keluar Bersama” ini masyarakat mendapatkan hak kependudukannya yang memang seharusnya diperoleh. Hak yang dimaksud adalah kemudahan untuk mendapatkan pelayanan yang layak serta tidak menyulitkan masyarakat. Untuk dapat memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat harus didukung dengan adanya prosedur pelayanan yang mudah untuk dimengerti oleh pengguna layanan. Terkait dengan prosedur pelayanan dan juga teknis pelayanan dalam inovasi “Keluar Bersama” telah diinformasikan dalam papan informasi di Kantor Kecamatan Danurejan, dengan demikian dapat dilihat langsung oleh masyarakat ketika datang ke kantor kecamatan.

Kesimpulan yang dapat diambil terkait inovasi “Keluar Bersama” mempermudah proses pelayanan yakni inovasi ini dalam registrasinya dilakukan secara *online* melalui SMS Gateway. Selain itu, alur pelayanannya juga pendek, yaitu tidak perlu datang langsung ke Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, masyarakat hanya cukup datang ke kantor kecamatan, dan pihak kecamatan yang mengurus dokumen ke Dindukcapil.

Tabel 5.13
Penilaian Responden terhadap inovasi Keluar Bersama bermanfaat bagi masyarakat

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	28	28%
2	Setuju	71	72%
3	Tidak Setuju	-	-
4	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		99	100%

Sumber: Kuesioner 9, 2018

Berdasarkan tabel 5.13 di atas, penilaian responden terkait inovasi “Keluar Bersama” bermanfaat bagi masyarakat adalah 28 responden dengan presentase 28% menjawab Sangat Setuju, sedangkan 71 responden dengan presentase 72% menjawab Setuju. Nilai indeks terkait tanggapan masyarakat tentang inovasi “Keluar Bersama” bermanfaat bagi masyarakat adalah 3,28 dengan kategori Baik.

Sebuah inovasi pelayanan publik dibuat dengan tujuan untuk memberikan pembaharuan yang ditujukan agar memudahkan masyarakat dalam menerima pelayanan. Inovasi dikatakan bermanfaat jika mampu untuk mengatasi permasalahan yang ada sebelum adanya inovasi. Dalam hal ini,

inovasi “Keluar Bersama” mampu dimanfaatkan dengan semestinya oleh masyarakat Kecamatan Danurejan. Dengan adanya inovasi ini masyarakat merasa terbantu, dan juga menjadi mudah dalam melakukan pengurusan dokumen. Sebuah inovasi memang sudah semestinya memiliki manfaat yang dapat menangani permasalahan, dan juga memiliki manfaat dalam jangka pendek dan jangka panjang.

Gambar 5.13
Alur Analisis



Jika dilihat dari hasil kuesioner di atas masyarakat di Kecamatan Danurejan Setuju dan Sangat Setuju terkait Inovasi “Keluar Bersama” bermanfaat bagi masyarakat. Manfaat dalam inovasi “Keluar Bersama” ini dapat dilihat dari jangka pendek, yaitu adanya kepastian administrasi. Masyarakat dalam melakukan pengurusan dokumen anak tidak perlu lagi memiliki kekhawatiran dokumennya tidak akan jadi tepat pada waktunya. Selain itu prosedur dan juga teknis pelayanan dalam inovasi “Keluar Bersama” juga sudah jelas, dan masyarakat dapat melihatnya langsung dipapan informasi yang ada di Kantor Kecamatan Danurejan.

Kepastian administrasi dalam sebuah pelayanan publik sangat penting, karena kepastian administrasi tersebut merupakan bentuk tanggungjawab dari pihak kecamatan yang harus dipenuhi kepada masyarakat. Alur pelayanan yang jelas, dapat dimengerti oleh pengguna layanan, dan tidak berbelit-belit merupakan hak yang harus diterima oleh masyarakat selaku pengguna layanan.

Selain kepastian administrasi, manfaat lain dari Inovasi “Keluar Bersama” adalah masyarakat mendapatkan SMS sehat melalui SMS Gateway. Ketika masyarakat melakukan registrasi untuk berpartisipasi dalam inovasi Keluar Bersama, ibu hamil akan mendapatkan SMS sehat secara rutin, yaitu setiap satu bulan sekali. Isi dari SMS sehat tersebut dibuat oleh pihak Puskesmas yang bekerjasama dengan Pemerintah Kecamatan Danurejan. SMS sehat tersebut berisikan pesan-pesan bagaimana cara menjaga kandungan, dan isi dari pesannya disesuaikan dengan usia kandungan.

Mengapa SMS sehat dikatakan bermanfaat bagi masyarakat? karena dengan adanya SMS sehat ini sangat membantu ibu hamil dalam menjaga kandungannya, terlebih untuk ibu hamil (baru) yang mengandung anak pertama. Sebelum adanya inovasi “Keluar Bersama” para ibu hamil untuk mendapatkan sosialisasi terkait menjaga kandungannya dilakukan oleh Puskesmas, namun dalam jangka waktu 3 bulan sekali. Jadi dengan adanya inovasi ini masyarakat mendapatkan manfaat lebih yaitu memperoleh SMS sehat secara gratis setiap 1 bulan sekali, dan tidak perlu lagi datang ke Puskesmas untuk mendapatkan informasi terkait menjaga kesehatan kandungan.

Ibu hamil cukup datang ke Puskesmas untuk memeriksakan kandungannya, dan itu juga rutin dilakukan oleh para ibu hamil. Hal ini tentunya membantu masyarakat karena tidak perlu menghabiskan waktu saat adanya sosialisasi, terlebih bagi ibu-ibu hamil yang memiliki kesibukan tersendiri, jadi informasi kesehatan yang diberikan dapat diakses dimanapun, diperoleh secara rutin, dan tidak perlu datang langsung ke lokasi.

Kesimpulan yang dapat diambil terkait inovasi “Keluar Bersama” bermanfaat bagi masyarakat yaitu karena adanya kepastian administrasi berupa ketepatan waktu pelayanan dan juga kejelasan prosedur layanan. Selain itu dengan berpartisipasi dalam inovasi ini, ibu hamil mendapatkan manfaat dengan mendapatkan SMS Sehat melalui SMS Gateway, yang dibuat oleh Puskesmas kemudian diteruskan pada ibu hamil. SMS Sehat berguna sebagai panduan ibu hamil dalam menjaga kandungannya, agar tidak ada lagi ibu hamil yang meninggal saat melahirkan, maupun bayi yang meninggal saat dilahirkan.

Tabel 5.14
Penilaian Responden terhadap inovasi Keluar Bersama mampu meningkatkan produktivitas pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	9	9%
2	Setuju	90	91%
3	Tidak Setuju	-	-
4	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		99	100%

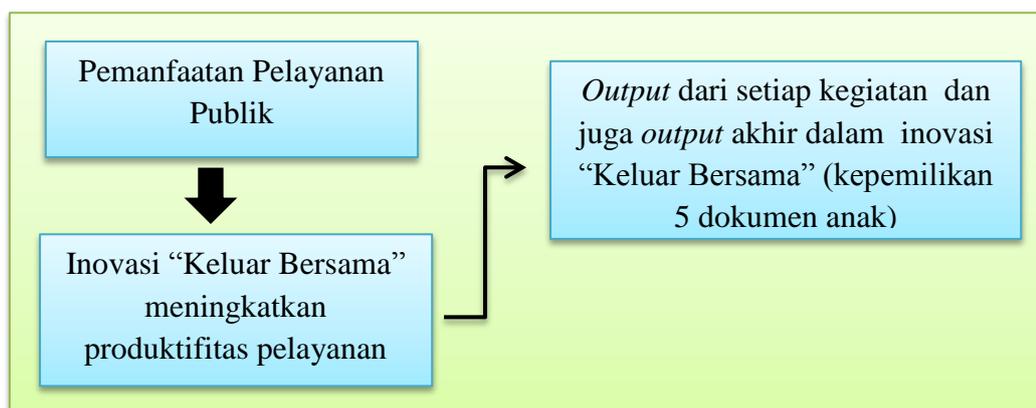
Sumber: Kuesioner 10, 2018

Berdasarkan tabel 5.14 di atas, penilaian responden tentang inovasi “Keluar Bersama” mampu meningkatkan produktivitas pelayanan adalah 9

responden dengan presentase 9% menjawab Sangat Setuju, dan 90 responden dengan presentase 91% menjawab Setuju. Nilai indeks terkait inovasi “Keluar Bersama” mampu meningkatkan produktivitas pelayanan adalah 3,06 dengan kategori Baik.

Produktivitas merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan Pemerintah Daerah untuk menghasilkan *output* yang dibutuhkan oleh masyarakat (Ratmino & Winarsih, 2016: 179). Jika mengacu pada teori tersebut produktivitas adalah hasil yang diperoleh dari kegiatan yang telah dilaksanakan dalam inovasi “Keluar Bersama”. Setiap kegiatan yang dilaksanakan dalam inovasi ini diharapkan mampu memberikan hasil yang bermanfaat bagi masyarakat, dengan demikian tujuan dari inovasi ini dapat tercapai.

Gambar 5.14
Alur Analisis



Jika dilihat dari hasil kuesioner masyarakat di Kecamatan Danurejan berpendapat Setuju dan Sangat Setuju terkait Inovasi “Keluar Bersama” mampu meningkatkan produktivitas pelayanan. Terkait dengan produktivitas pelayanan dalam inovasi “Keluar Bersama” maka akan dilihat dari kegiatan

dan juga *output* yang ada dalam SOP. *Output* dalam inovasi “Keluar Bersama” ini antara lain sebagai berikut:

1. Kegiatan pendataan ibu hamil oleh kader pendamping ibu hamil, menghasilkan *output* yaitu adanya data ibu hamil dari setiap kelurahan yang ada di Kecamatan Danurejan, antara lain Kelurahan Suryatmajan, Bausasran, dan Tegalpanggung.
2. Kegiatan menyusun dan mengirimkan pelaporan data ibu hamil ke puskesmas. *Output* dari kegiatan ini adalah data ibu hamil 3 kelurahan sekecamatan telah dikompilasi oleh Puskesmas. Untuk pelaporan data Bumil dilaporkan kepada Puskesmas setiap akhir bulan pada akhir bulan berjalan.
3. Kegiatan merekapitulasi dan *updating* data ibu hamil sebagai sumber database SIMAMI. Hasil dari kegiatan ini yaitu rekapitulasi data ibu hamil se-Kecamatan Danurejan. *Updating* Data Bumil dilakukan oleh Puskemas biak berdasar hasil laporan dari Kader Pendamping Bumil (*updating* berkala) maupun data bumil yang datang periksa di Puskesmas.
4. Kegiatan menyampaikan buku KIA (Kesehatan Ibu dan Anak) kepada ibu hamil. *Output* dari kegiatan ini adalah buku Kesehatan Ibu dan Anak terdistribusi kepada ibu hamil se-Kecamatan Danurejan. Bagi ibu hamil penduduk Kecamatan Danurejan yang periksa kehamilan di luar Puskesmas Danurejan dan belum memiliki KIA dapat diberikan Buku KIA melalui kader pendamping bumil.

5. Kegiatan menerima, memverifikasi, dan mengkompilasi berkas persyaratan pengurusan KK, KIA, Akta Kelahiran. Hasil dari kegiatan ini yakni file berkas masing-masing permohonan. Masyarakat yang bersangkutan melengkapi berkas persyaratan yang telah ditentukan.
6. Kegiatan menerima informasi kelahiran anak via SMS Gateway Kecamatan Danurejan dari orang tua yang bersangkutan/ kader pendamping ibu hamil meliputi nama anak, tanggal kelahiran, dan jenis kelamin anak. *Output* dari kegiatan ini yaitu pesan ucapan selamat atas kelahiran anak terkirim pada orang tua yang bersangkutan melalui SMS Gateway secara otomatis. Hal ini merupakan bentuk perhatian Pemerintah kepada masyarakat sebagai pengguna layanan inovasi “Keluar Bersama”.
7. Kegiatan menerima permohonan dokumen anak (KK, Akta Kelahiran, KIA) dan mencatat permohonan di Buku Register, kemudian menverifikasi administrasi kelengkapan dan akurasi berkas permohonan. Hasil dari kegiatan ini antara lain: pencatatan di Buku Register secara tertib, data dan berkas permohonan akurat dan lengkap, dan tanda terima berkas. Berkas permohonan tersebut dibawa oleh kepala keluarga ke kecamatan, membawa surat keterangan kelahiran dari Rumah Sakit atau Puskesmas, form keterangan kelahiran ditandatangani Lurah, fotokopi KTP, 2 orang saksi, serta foto bayi 2x3 (1 lembar).
8. Kegiatan melakukan entri data dan pencetakan KK baru dan Kartu KIA, Memintakan paraf pada hasil cetakan KK baru kepada Kasi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan, Kepala Keluarga yang bersangkutan

menandatangani KK baru yang selanjutnya dimintakan tanda tangan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Output* dari kegiatan ini KK baru ditandatangani oleh Kepala Keluarga. Setelah KK baru yang telah ditandatangani dibawa oleh Operator SIAK ke Dindukcapil untuk dimintakan tanda tangan Kepala Dindukcapil.

9. Kegiatan menyampaikan Kartu KIA kepada pemohon. Hasil dari kegiatan ini adalah Kartu KIA yang telah tercetak dengan benar.
10. Kegiatan mendokumentasikan berkas permohonan KK dan KIA. *Output* kegiatan ini yaitu berkas permohonan telah diarsipkan.
11. Kegiatan mengambil KK baru yang telah ditandatangani basah oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. Hasil dari kegiatan ini adalah KK baru telah ditandatangani Ka. Dindukcapil.
12. Kegiatan melakukan pengurusan Akta Kelahiran ke Dindukcapil dengan membawa berkas persyaratan secara lengkap termasuk di dalamnya fotocopy KK baru yang telah ditandatangani Ka.Dindukcapil. *Output* kegiatan ini yaitu Akta Kelahiran. Pendaftaran oleh petugas operator SIAK Dindukcapil dengan menggunakan MoU dan Surat Kuasa.
13. Penyampaian informasi kepada pemohon melalui SMS Gateway bahwa pembuatan Akta Kelahiran dan KK baru sudah selesai. *Output* dari kegiatan ini adalah Rekam SMS. Untuk Akta Kelahiran dan juga KK baru, telah diambil dari Dindukcapil oleh Operator SIAK dengan membawa bukti pengambilan.

Jika dilihat dari kegiatan dan juga *output* dari Inovasi “Keluar Bersama” ini, setiap kegiatan memiliki hasil yang jelas dan tepat, karena dilihat berdasarkan Standar Operasional Prosedur yang digunakan untuk menjalankan inovasi “Keluar Bersama” ini. Dengan demikian setiap kegiatan yang dijalankan sudah terarah serta mampu untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik.

Sedangkan untuk *output* atau hasil akhir dari inovasi “Keluar Bersama” ini adalah setiap anak dapat memiliki dokumen seperti Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, Nomor Induk Kependudukan, Kartu Keluarga Baru, dan Buku Kesehatan Ibu dan Anak. Inti dari pembuatan inovasi ini hasil akhirnya diharapkan adanya tertib dokumen, yaitu setiap anak memiliki dokumen anak. Dengan demikian, inovasi “Keluar Bersama” dikatakan meningkatkan produktivitas pelayanan karena setelah adanya inovasi “Keluar Bersama” ini adanya peningkatan kepemilikan dokumen anak, dan ini menandakan bahwa masyarakat mulai terbit mengurus dokumen, dan hal ini membuat akselerasi *updating* data kependudukan. Masyarakat mulai mengurus dokumen anak yang sebelumnya belum mereka urus, karena sebelumnya prosesnya yang panjang dan menghabiskan waktu yang lama. Setelah adanya inovasi ini adanya peningkatan kepemilikan Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak. Dengan demikian masyarakat mulai sadar bahwa inovasi ini memang sangat membantu dan juga memudahkan mereka dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan.

Semakin besar kuantitas *output* suatu sektor publik yang didanai pemerintah, maka akan semakin bagus karena *output* yang besar tersebut akan memberikan *outcome* (dampak) yang signifikan bagi masyarakat. Dampak yang dimaksud dalam penelitian ini yaitu adanya peningkatan kepemilikan dokumen anak. Dengan demikian tujuan dari dibuatnya inovasi ini telah tercapai, dan itu juga karena adanya partisipasi dari masyarakat yakni ikut memanfaatkan inovasi yang ada, walaupun hanya sekitar 60% yang ikut memanfaatkan inovasi ini, karena 40% lainnya mengikuti program lain yang juga diselenggarakan oleh pemerintah daerah. Untuk itu peran dari masyarakat sangat penting dalam hal ini, tanpa bantuan dari masyarakat maka inovasi ini akan gagal, karena tidak mampu untuk mencapai tujuan awalnya.

Kesimpulan yang dapat diambil terkait inovasi “Keluar Bersama” meningkatkan produktifitas pelayanan yaitu dilihat dari *output* setiap kegiatan yang ada dalam Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap kegiatan dalam inovasi “Keluar Bersama” ini sudah ada *output* yang jelas, serta berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kegiatan tersebut, dan juga siapa pelaksananya. Untuk *output* akhir dalam inovasi “Keluar Bersama” yaitu meratanya kepemilikan 5 dokumen anak, seperti Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak, Nomor Induk Kependudukan, Kartu Keluarga (baru), dan Buku Kesehatan Ibu dan Anak.

Tabel 5.14
Penilaian Responden terhadap inovasi Keluar Bersama mampu meningkatkan efektivitas pelayanan

No	Jawaban	Frekuensi	Presentase
1	Sangat Setuju	4	4%
2	Setuju	93	94%
3	Tidak Setuju	2	2%
4	Sangat Tidak Setuju	-	-
Jumlah		99	100%

Sumber: Kuesioner 11, 2018

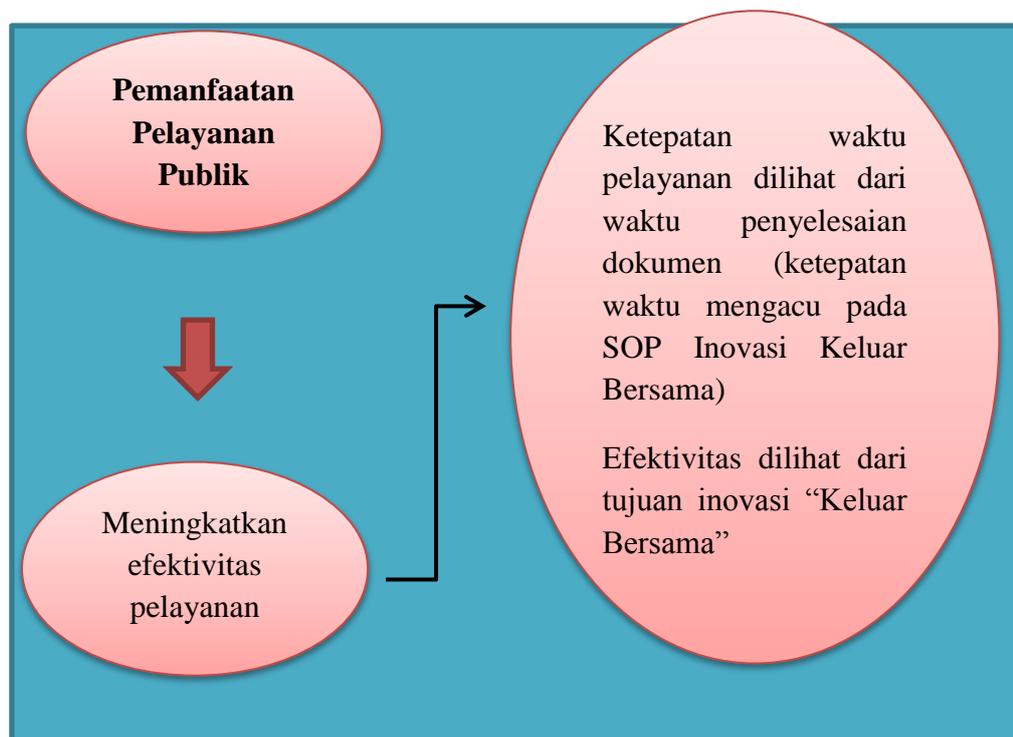
Berdasarkan tabel 5.14 di atas, penilaian responden tentang inovasi “Keluar Bersama” mampu meningkatkan efektifitas pelayanan adalah 4 responden dengan presentase 4% menjawab Sangat Setuju, 93 responden dengan presentase 94% menjawab Setuju, sedangkan 2 responden dengan presentase 2% menjawab Tidak Setuju. Nilai indeks terkait inovasi “Keluar Bersama” mampu meningkatkan efektifitas pelayanan adalah 3,02 dengan kategori Baik.

Efektivitas merupakan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Namun pencapaian tujuan tersebut juga harus mengacu pada visi organisasi (Ratminto dan Winarsih (2016: 179).

Tanggapan dari masyarakat ada yang sama dan ada yang berbeda. Ketika mendapatkan pelayanan yang baik, maka akan menjawab inovasi “Keluar Bersama” cukup efektif, dan ketika mendapatkan pelayanan yang kurang baik maka akan menjawab inovasi tersebut tidak efektif. Perbedaan jawaban ini dipengaruhi oleh faktor pengalaman dari pengguna layanan itu sendiri.

Pelayanan yang efektif adalah jika mampu memberikan pelayanan kepada publik dengan baik dan dapat memenuhi target dari tugas yang telah ditentukan sebelumnya. Tidak hanya itu saja, efektif dilihat dari segi hasil dan juga usaha yang diukur dengan mutu, jumlah serta ketepatan waktu sesuai dengan prosedur dan ukuran tertentu yang telah dibuat. Pelayanan yang efektif yakni penyelenggaraan yang tepat sasaran sesuai dengan perencanaan strategis yang telah ditetapkan.

Gambar 5.15
Alur Analisis



Dalam kaitannya dengan inovasi Keluar Bersama di Kecamatan

Danurejan, efektivitas pelayanan dilihat dari ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Ketepatan waktu di sini bisa dilihat dari waktu penyelesaian pembuatan dokumen maupun ketepatan waktu dalam

memberikan pelayanan, hal ini berkaitan dengan waktu bukanya pelayanan. Ada sebagian instansi yang terlambat buka di pagi hari, dan cepat tutup.

Namun untuk di Kecamatan Danurejan ini cukup tertib, karena jam buka pelayanan tepat waktu yakni jam 7.30 sudah mulai pelayanan. Hal ini saya ketahui saat melakukan observasi langsung di Kecamatan Danurejan pada tanggal 24 April 2018. Sedangkan untuk waktu penyelesaian dokumen sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Inovasi “Keluar Bersama” yaitu membutuhkan waktu maksimal 2 minggu, karena harus menggunakan tanda tangan basah dari Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Jika bisa menggunakan tanda tangan yang di scan penyelesaian dokumen sekitar 1 mingguan.

Efektivitas merupakan sebuah keadaan mengenai terjadinya suatu akibat ataupun efek yang telah dikehendaki. Efektivitas dalam inovasi “Keluar Bersama” selain dilihat dari ketepatan waktu penyelesaian sesuai SOP, juga efektivitas dilihat dari tujuan inovasi “Keluar Bersama”. Jika tujuan dari inovasi mampu terpenuhi dan tercapai maka dapat dikatakan inovasi tersebut efektif.

Tujuan dari inovasi “Keluar Bersama” antara lain: menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi terkait dokumen anak, mewujudkan akselerasi dan kemudahan proses kepemilikan dokumen anak, mewujudkan akselerasi *update* Data Kependudukan, sebagai upaya pendampingan kesehatan ibu hamil dan anak dalam kandungan dalam rangka menurunkan angka kematian ibu melahirkan dan bayi, dan mewujudkan tertib dokumen anak.

Lima tujuan dari inovasi “Keluar Bersama” tersebut telah tercapai, dan dilaksanakan dengan baik oleh Pemerintah Kecamatan Danurejan. Untuk setiap *point* dalam tujuan inovasi “Keluar Bersama” ini telah dijabarkan dalam pembahasan di kuesioner sebelumnya.

Dengan demikian inovasi “Keluar Bersama” cukup efektif dalam mengatasi permasalahan pelayanan publik di Kecamatan Danurejan, yang berkaitan dengan kepemilikan dokumen anak, dan juga berkaitan dengan kesehatan ibu dan bayi untuk mencegah kematian ibu melahirkan dan juga bayi yang ada dalam kandungan maupun saat dilahirkan. Selain itu juga mewujudkan tertib dokumen anak, yakni setiap anak memiliki dokumen anak seperti Akta Kelahiran dan KIA, hal ini dibuktikan dengan adanya peningkatan kepemilikan dari dua dokumen tersebut.

Kesimpulan yang dapat diambil terkait inovasi “Keluar Bersama” meningkatkan efektivitas pelayanan yaitu ketepatan waktu pelayanan yang dilihat dari waktu penyelesaian dokumen (ketepatan waktu mengacu pada SOP inovasi “Keluar Bersama”). Selain itu efektivitas juga dilihat dari tujuan inovasi “Keluar Bersama”. Jika tujuan dari inovasi mampu terpenuhi dan tercapai maka dapat dikatakan inovasi tersebut efektif. Lima tujuan dari inovasi “Keluar Bersama” tersebut telah tercapai, dan dilaksanakan dengan baik oleh Pemerintah Kecamatan Danurejan.

Setelah analisis di atas, selanjutnya akan dibuat sebuah kesimpulan mengenai pemanfaatan inovasi “Keluar Bersama” oleh masyarakat Kecamatan Danurejan. Data ini berdasarkan hasil dari kuesioner yang telah dijelaskan

sebelumnya. Keseluruhan indeks tersebut dibuat dalam bentuk tabel. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 5.15
Pemanfaatan Inovasi “Keluar Bersama” oleh Masyarakat Kecamatan Danurejan

No	Pertanyaan	Indeks	Kriteria
Public Governance			
1	Masyarakat ikut berpartisipasi dalam inovasi “Keluar Bersama”	2,62	Baik
2	Masyarakat mudah dalam mengakses informasi dalam inovasi “Keluar Bersama”	3,06	Baik
3	Adanya transparansi dalam inovasi “Keluar Bersama”	3,07	Baik
4	Adanya akuntabilitas dalam inovasi “Keluar Bersama”	3,07	Baik
Rata-Rata		2,95	Baik
Pemanfaatan Pelayanan Publik			
5	Inovasi “Keluar Bersama” mengatasi permasalahan dalam administrasi kependudukan	3,44	Baik
6	Inovasi “Keluar Bersama” menggunakan teknologi yang mudah untuk digunakan	3,39	Baik
7	Inovasi “Keluar Bersama” mampu menyederhankan proses pelayanan	3,47	Baik
8	Inovasi “Keluar Bersama” mempermudah pelayanan	3,45	Baik
9	Inovasi “Keluar Bersama” bermanfaat bagi masyarakat	3,28	Baik
10	Inovasi “Keluar Bersama” mampu meningkatkan produktivitas pelayanan	3,06	Baik
11	Inovasi “Keluar Bersama” mampu meningkatkan efektivitas pelayanan	3,02	Baik
Rata-Rata		3,30	Baik
Jumlah Total Indeks		34,95	
Total Rata-rata Indeks		3,18	Baik

$$\begin{aligned}
\text{Total Rata – rata Indeks} &= \frac{\text{Jumlah Total Indeks}}{\text{Banyaknya Kriteria}} \\
&= \frac{34,95}{11} \\
&= 3,18 \text{ dengan kategori Baik}
\end{aligned}$$

Hasil penelitian terkait pemanfaatan inovasi “Keluar Bersama” Daftar 1 Keluar 5 di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta, jika dilihat dari aspek *good governance* dan pemanfaatan pelayanan publik, secara keseluruhan mendapatkan rata-rata indeks 3,18 dengan kriteria baik. Jika dilihat dari rata-rata indeks yang diperoleh tersebut cukup tinggi, hal ini dipengaruhi karena adanya respon positif dari masyarakat terkait inovasi “Keluar Bersama”. Pemerintah Kecamatan Danurejan mampu untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat, dan ini ditunjang dengan adanya inovasi. Penilaian yang baik diberikan karena memang ada sebuah pebaikan serta perubahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sementara itu, rata-rata indeks dari *Public Governance* adalah 2,95 dengan kategori baik. Respon positif dari masyarakat ini dipengaruhi adanya partisipasi masyarakat dalam inovasi, kemudian adanya kemudahan dalam mengakses informasi dalam inovasi “Keluar Bersama”. Selain itu, Pemerintah Kecamatan Danurejan cukup transparan dalam memberikan pelayanan, dan juga akuntabel dalam menjalankan tugasnya. Untuk itu tidak ada alasan bagi masyarakat untuk memberikan penilaian yang buruk, jika melihat inovasi ini memang memperbaiki pelayanan.

Untuk rata-rata indeks dari Pemanfaatan Pelayanan Publik adalah 3,30 dengan kriteria baik. Nilai ini cukup tinggi jika dibandingkan dengan rata-rata indeks dari *Public Governace*. Pemanfaatan Pelayanan Publik mendapat nilai yang bagus 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 dan 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.

Dalam memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan pada inovasi “Keluar Bersama” dipengaruhi oleh faktor pengalaman dari masyarakat itu sendiri. Ketika masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik, memudahkan dalam mendapat pelayanan, tidak berbelit-belit maka akan memberikan penilaian yang baik. Namun jika mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai maka akan cenderung memberikan pendapat yang negatif. Dengan demikian pendapat yang diberikan sesuai dengan pengalaman mereka di lapangan saat mendapatkan pelayanan tersebut.

Setelah dibahas terkait karakteristik inovasi dan juga pemanfaatan inovasi “Keluar Bersama”, kemudian akan dibahas tentang penyebab atau alasan perbedaan angka kepemilikan Akta Kelahiran dan KIA. Berdasarkan hasil wawancara dengan Camat Danurejan, Bapak Budi Santosa terkait perbedaan angka kepemilikan Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak (KIA) yaitu:

“Masyarakat yang ikut berpartisipasi dalam inovasi “Keluar Bersama” ini hanya sekitar 60%, karena banyak program lain yang diselenggarakan seperti Dindukcapil yang menerapkan sistem online, kemudian kerjasama antara Rumah Sakit dan Dindukcapil, jadi anak yang lahir di Rumah Sakit akan mengurus dokumennya melalui Rumah Sakit”. Jadi wajar kemudian dokumen yang ada antara satu dengan yang lain itu mengalami perbedaan jumlah. Contohnya Kartu Keluarga di urus melalui Kecamatan namun Akta Kelahiran di urus melalui program lain, ini otomatis data yang masuk dalam inovasi kami berbeda, yang masuk dalam sistem tentu pengurusan KK tersebut”. (Wawancara 25 April 2018)

Sedangkan pendapat serupa juga diungkapkan oleh Bapak Bimo Wiyanto Kepala Seksi Pelayanan, Informasi, dan Pengaduan yang menyatakan bahwa:

“Inovasi “Keluar Bersama” sebenarnya telah dimanfaatkan oleh masyarakat, namun yang memanfaatkan kebanyakan adalah warga yang hamil setelah adanya inovasi, dan itu yang menyebabkan adanya perbedaan jumlah Akta Kelahiran dan KIA. Masyarakat yang mengurus Akta Kelahiran sebelum ada inovasi belum mengurus dokumen yang lain lagi setelah ada inovasi “Keluar Bersama”. Jadi kenaikan jumlah Akta Kelahiran dan KIA yaitu karena pengurusan dokumen oleh ibu-ibu yang hamil setelah adanya inovasi”. (Wawancara 24 April 2018)

Setelah adanya inovasi “Keluar Bersama” Pembuatan dokumen dilakukan secara terintegrasi yaitu prosesnya sudah dimulai dari awal kehamilan hingga melahirkan, sehingga setelah inovasi kenaikan jumlah dokumen anak bisa merata. Walaupun demikian, adanya sebuah kendala yaitu masyarakat yang telah mengurus dokumen sebelum inovasi belum semuanya melakukan pengurusan dokumen lainnya, sehingga menyebabkan perbedaan jumlah Akta Kelahiran dan juga KIA. Peningkatan jumlah kepemilikan dokumen anak disebabkan karena masyarakat yang mengurus dokumen setelah inovasi “Keluar Bersama”, sedangkan penyebab perbedaan jumlah satu dokumen dengan dokumen yang lain dikarenakan masyarakat belum melakukan pengurusan dokumen lagi pasca inovasi.

Pemerintah Kecamatan Danurejan sebenarnya telah melakukan himbauan kepada masyarakat untuk melakukan pengurusan dokumen yang belum lengkap, namun masih ada juga masyarakat yang belum mengurus dokumen-dokumen tersebut. Pemerintah hanya memfasilitasi dan juga mempermudah pelayanan, terkait masyarakat mau untuk mengurus dokumen atau tidak itu merupakan hak dari masyarakat itu sendiri, karena hal ini juga tidak dapat dipaksakan, terlebih lagi sudah adanya himbauan untuk mengurus dokumen anak yang belum lengkap.

Kewajiban bagi pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat, karena pelayanan publik merupakan sebuah hak dasar bagi setiap masyarakat yang harus dipenuhi oleh negara (pemerintah). Bagaimanapun pelayanan publik adalah hal yang tidak dapat terpisahkan dari kewajiban pemerintah dalam upaya untuk mensejahterakan rakyat.

Pelayanan publik menjadi sebuah tolak ukur yang dapat dilihat secara nyata oleh masyarakat, hal ini berkaitan dengan kinerja pemerintah dalam memberikan sebuah pelayanan pada saat itu, karena pelayanan menjadi interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Menurut (Arif, dkk., 2010) pelayanan publik dapat berbentuk pemberian berupa fasilitas umum pada masyarakat, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik (pemerintah). Dengan demikian dalam hal inovasi “Keluar Bersama” fasilitas umum yang diberikan dalam bentuk jasa dan juga non jasa.