UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PROSES INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG PROSES INOVASI KELUAR BERSAMA DAFTAR 1 DAPAT 5 DI KECAMATAN DANUREJAN KOTA YOGYAKARTA)
DANANG DWI CAHYONO, Dr. RATMINTO, M.Pol.Admin
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

INTISARI

Program reformasi birokrasi yang diharapkan mampu mengubah wajah pelayanan publik dirasa masih belum optimal. Salah satu aspek yang belum terwujud sampai saat ini adalah belum tumbuhnya budaya inovasi didalam tubuh birokrasi. Inovasi masih belum menjadi nilai utama dalam tubuh birokrasi pemerintah di Indonesia. Inovasi yang ada masih bersifat *top-down* perintah dari atasan atau hanya untuk menggugurkan kewajiban. Akibatnya banyak inovasi yang tidak mampu menyelesaikan persoalan yang ada di masyarakat.

Berangkat dari latar belakang tersebut, penelitian ini berupaya untuk mengeksplorasi bagaimana proses inovasi pada salah satu *best practise* inovasi di pemerintahan daerah Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya. Inovasi Keluar Bersama Daftar 1 Dapat 5 di Kecamatan Danurejan merupakan inovasi yang mengintegrasikan layanan kesehatan dengan layanan administrasi kependudukan.

Penelitian ini melakukan kajian dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara kepada informan secara langsung dan studi literatur yang relevan serta dokumen/data dari lembaga/instansi maupun dari media yang kredibel. Informan dalam penelitian ini berjumlah 14 orang yang terdiri dari inovator yaitu Camat Danurejan periode 2014-2018, Sekretaris Dinas Dukcapil, Analis Kebijakan Sekretariat Daerah Kota Yogyakarta, pegawai Kecamatan Danurejan, Bidan Puskesmas Danurejan 1, pegawai Kelurahan Bausasran, kader pendamping ibu hamil, serta warga pengguna inovasi. Untuk memastikan keabsahan data dilakukan validasi data dengan menggunakan triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses inovasi inovasi Keluar Bersama Daftar 1 Dapat 5 di Kecamatan Danurejan terdiri dari tiga tahapan utama yaitu tahap inisiasi, implementasi serta difusi. Permasalahan utama yang menjadi latar belakang pada inovasi ini yaitu angka kepemilikan akta kelahiran dan KIA yang masih rendah, proses pembuatan administrasi kependudukan yang masih parsial dan bertahap serta minimnya partisipasi pada layanan kesehatan. Faktor pemimpin menjadi faktor utama yang mendukung keberhasilan inovasi ini, sedangkan faktor lingkungan eksternal menjadi faktor penghambat yang muncul pada proses inovasi tersebut. Difusi inovasi ini lebih banyak dilakukan oleh pihak eksternal melalui saluran komunikasi media massa dan interpersonal. Proses difusi terjadi karena inovasi ini dianggap memiliki keunggulan, sederhana, tidak membutuhkan banyak biaya dan mudah diadopsi.

Kata kunci: inovasi pelayanan publik, proses inovasi, pencatatan sipil, pelayanan terintegrasi

UNIVERSITAS
GADJAH MADA
PROSES INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI TENTANG PROSES INOVASI KELUAR BERSAMA DAFTAR 1 DAPAT 5 DI KECAMATAN DANUREJAN KOTA YOGYAKARTA)
DANANG DWI CAHYONO, Dr. RATMINTO, M.Pol.Admin
Universitas Gadjah Mada, 2019 | Diunduh dari http://etd.repository.ugm.ac.id/

ABSTRACT

The bureaucratic reform program that is expected to be able to change the face of public services is still not optimal. One aspect that has not materialized to date is the lack of a culture of innovation within the bureaucratic body. Innovation is still not a major value in the body of the government bureaucracy in Indonesia. Existing innovations are still top-down orders from superiors or only to abort obligations. As a result, many innovations are not able to solve problems that exist in society.

Departing from this background, this study seeks to explore how the innovation process in one of the best innovation practices in the regional administration of the Danurejan District of Yogyakarta City and what factors influence it. Innovation called Keluar Bersama Daftar 1 Dapat 5 in Danurejan Subdistrict is an innovation that integrates health services with civil administration services.

This study conducted a study using a qualitative approach. Data collection is done through interviews with informants directly and the study of relevant literature and documents/data from institutions/agencies and from credible media. Informants in this study amounted to 14 people consisting of innovators namely Head of Danurejan 2014-2018 period, Secretary of Department of Population and Civil Registration, Policy Analyst of Yogyakarta City, Danurejan District staff, Danurejan 1 Puskesmas Midwife, Bausasran Sub-District employee, pregnant mothers assistant, and residents user of innovation. To ensure the validity of the data validation is done using triangulation.

The results of the study show that the innovation innovation process of Keluar Bersama Daftar 1 Dapat 5 in the Danurejan District consists of three main stages, namely the initiation, implementation and diffusion stages. The main problems that are the background to this innovation are the low birth certificate and KIA ownership, the partial and gradual process of making civil registration administration and the lack of participation in health services. Leader factors are the main factors that support the success of this innovation, while external environmental factors become inhibiting factors that arise in the innovation process. This diffusion of innovation is mostly carried out by external parties through mass media communication channels and interpersonal communications. The diffusion process occurs because this innovation is considered to have advantages, is simple, does not require a lot of costs and is easily adopted.

Keywords: public service innovation, innovation process, civil registration, integrated service