

INTISARI

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana *stakeholders* pelayanan publik mengkomunikasikan sebuah inovasi pelayanan beserta strategi yang dilakukan. Inovasi di bidang pelayanan pertanahan merupakan wujud reformasi birokrasi pertanahan dalam upaya mengubah pola pikir dan sudut pandang masyarakat terhadap pelayanan pertanahan yang selama ini dianggap rumit, lama, dan mahal. Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten melaksanakan inovasi layanan Desa Online dengan mengoptimalkan sumber daya yang ada di desa. Empat desa dipilih oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten sebagai *pilot project* layanan Desa Online yakni : Desa Majegan, Kecamatan Tulung; Desa Burikan, Kecamatan Cawas; Desa Sidorejo, Kecamatan Kemalang; dan Desa Sidowarno, Kecamatan Wonosari. Dari keempat desa tersebut ternyata memiliki perbedaan persepsi dalam melaksanakan layanan Desa Online, sehingga hanya dua desa yang dapat menjelankan pelayanan pendaftaran sertifikat tanah melalui Desa Online. Untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi keempat desa terhadap layanan Desa Online, penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan pendekatan komunikasi pelayanan publik. Teori yang digunakan untuk menganalisis penelitian ini adalah teori strategi komunikasi untuk mengetahui bagaimana *stakeholders* mengkomunikasikan inovasi Desa Online di Kabupaten Klaten. Perlunya perbaikan strategi komunikasi terhadap *stakeholders* internal maupun *stakeholders* eksternal merupakan kunci penyelesaian permasalahan tidak dapat dijalkannya layanan Desa Online. Temuan penting dalam penelitian ini adalah adanya hambatan dalam komunikasi disebabkan kultur organisasi, SDM, dan kondisi pengguna jasa layanan Desa Online. Oleh karena itu perlu adanya evaluasi terhadap strategi komunikasi yang diterapkan

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Manajemen Pelayanan Publik, Strategi Komunikasi Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research is intended to find out how public service stakeholders communicate an innovation of public service and strategy. Innovation in the field of land services is a form of land bureaucracy reform in an effort to change the mindset and people's point of view to the land services that have been considered complicated, long and expensive. Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten is implementing Desa Online Service innovation by optimizing the existing resources in the village. Four villages were selected by the Kantor Pertanahan Kabupaten Klaten as the pilot project of Desa Online services, they are : Majegan Village, Tulung District; Burikan Village, Cawas District; Sidorejo Village, Kemalang District; And Sidowarno Village, Wonosari District. Of the four villages it has different perceptions in implementing the Desa Online service, so that only two villages can decrease the registration certificate service through Village Online. To find out the problems faced by the four villages on the Desa Online service, this research was conducted using qualitative research method with case study approach and public service communication approach. The theory used to analyze this research is communication strategy theory to understanding how stakeholders communicate Desa Online innovation in Klaten Regency. The need for improvement of communication strategy to internal stakeholders and external stakeholders is the key to solving the problem of not being able to operate Desa Online services. Important findings in this research are the obstacles in communication caused by the culture of organization, human resources, and the condition of the users of the Desa Online service. Therefore it is necessary to evaluate the communication strategy applied

Keywords: Public Service Innovation, Public Service Management, Public Service Communication Strategy