Implementasi Program “Keluar Bersama” dalam Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta

Implementation of Program “Keluar Bersama” in Public Governance Innovation in Danurejan Subdistrict, Yogyakarta City

Siti Munawaroh* & Dyah Mutiarin

Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Indonesia

Diterima: 11 Maret 2019; Disetujui 11 November 2019; Dipublikasikan 01 Desember 2019

Abstrak

Penelitian ini membahas terkait inovasi “Keluar Bersama” di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. Dilakukannya penelitian ini dengan tujuan untuk mengetahui implementasi program “Keluar Bersama” dalam inovasi pelayanan publik. Permasalahan dalam penelitian ini yakni setelah dilaksanakan program “Keluar Bersama” masih terdapat selisih yang cukup signifikan antara kepemilikan Akta Kelahiran yang mencapai 95%, sedangkan KIA hanya mencapai 62%. Dibuatnya inovasi ini adalah adanya integrasi antara 1 dokumen dengan dokumen lainnya, sehingga seharusnya ada kesamaan jumlah dokumen yang dibuat. Dengan demikian, penelitian ini akan melihat implementasi dari inovasi “Keluar Bersama” ini. Jenis penelitian yang digunakan adalah mixed methods research, dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini, terkait pemanfaatan inovasi oleh masyarakat jika dilihat dari Public Governance, masyarakat memberikan respon positif, hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat dan juga kemudahan dalam mengakses informasi. Pemerintah Kecamatan Danurejan dalam memberikan pelayanan cukup akuntabel dan juga transparan. Sedangkan untuk aspek pemanfaatan pelayanan publik mendapatkan nilai yang baik karena inovasi “Keluar Bersama” mampu untuk mengatasi permasalahan administrasi kependudukan, teknologi yang digunakan dalam inovasi juga mudah digunakan oleh masyarakat. Selain itu inovasi “Keluar Bersama” juga mampu menyederhanakan, mempermudah pelayanan serta bermanfaat bagi masyarakat. Lebih lanjut, inovasi ini juga meningkatkan efektivitas dan produktivitas pelayanan. Dengan demikian sudah sewajarnya jika mendapatkan respon positif dari masyarakat Kecamatan Danurejan.

Kata Kunci: Program “Keluar Bersama”, Inovasi Pelayanan Publik, Dokumen Kependudukan

Abstract

This research discuss about innovation “Keluar Bersama” in Danurejan Subdistrict Yogyakarta City. The research was carried out with the aim of finding out the implementation of the “Keluar Bersama” program in public service innovations. The problem in this study is that after the “Keluar Bersama” program there was still a significant difference between the ownership of Birth Certificates which reached 95%, while Child Identity Card only reached 62%. The creation of this innovation is the integration between 1 document and other documents, so there should be a similarity in the number of documents made. Thus, this study will look at the implementation of this “Keluar Bersama” innovation. The type of research used is mixed methods research, with data collection techniques using questionnaires, observation, and documentation. The results of this study are seen from implementation of innovation “Keluar Bersama” by the Danurejan Subdistrict society seen from Public Governance, the society responded positively, this was influenced by the society participation in innovation, the ease of accessing information was also facilitated. The Danurejan Subdistrict Government is quite transparent in providing services, and is also accountable in carrying out its duties. Whereas for the aspect of utilizing public services getting good value because the innovation “Keluar Bersama” is able to overcome population administration problems, the technology used in innovation is also easy to use by the society. In addition, the innovations “Keluar Bersama” also able to simplify, facilitate services, benefit to society, also increases service productivity and effectiveness.

Keywords: “Keluar Bersama” Program, Public Service Innovation, Population Document

How to Cite: Munawaroh, S. & Mutiarin, D (2019). Implementasi Program “Keluar Bersama” dalam Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 7 (2): 122-131

*Corresponding author:

E-mail: kenliesenka@gmail.com

ISSN 2549-1660 (Print)

ISSN 2550-1305 (Online)

PENDAHULUAN

Setelah diberlakukannya otonomi daerah, setiap daerah dapat mengatur daerahnya sendiri. Pelaksanaan Otonomi Daerah diberlakukan melalui UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah. Namun ditahun 2004, UU No.22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah ini dianggap tidak lagi sesuai dengan perkembangan keadaan, ketatanegaraan, serta tuntutan penyelenggaraan otonomi daerah, sehingga digantikan dengan UU No.32 Tahun 2004. Akan tetapi, UU No.32 Tahun 2004 juga telah direvisi menjadi UU No.23 Tahun 2014 yang diterapkan hingga saat ini.

Otonomi daerah dibuat untuk mendekatkan pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan (Chalid, 2005). Masalah pelayanan publik masih menjadi perhatian bersama, dengan demikian pentingnya terobosan dalam hal inovasi pelayanan. Dalam hal ini pemerintah daerah bisa menerapkan ide dan gagasan yang cemerlang untuk menyelenggarakan layanan publik, untuk menciptakan pelayanan yang lebih baik. Pelayanan publik adalah hak dasar untuk setiap masyarakat yang harus dipenuhi oleh negara (pemerintah), karena bagaimanapun pelayanan publik merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kewajiban pemerintah dalam menyejahterakan rakyatnya (Silalahi. Ritonga & Batubara. 2019; Sirait, 2011). Pelayanan publik menjadi sebuah tolak ukur yang dapat dilihat dengan nyata oleh masyarakat, hal ini berkaitan dengan kinerja pemerintah dalam memberikan sebuah pelayanan pada saat itu, karena pelayanan menjadi interaksi antara pemerintah dan masyarakat (Arif, dkk., 2010).

Masih dalam kaitannya public governance pemerintah pusat ataupun pemerintah daerah harus menanggapi secara efektif dan efisien setiap kebutuhan masyarakat, dan melibatkan masyarakat

untuk mengidentifikasi dan mengartikulasikan kebutuhannya. Masyarakat biasanya cenderung memiliki pandangan yang kuat terkait dengan masalah lokal karena yang dapat mempengaruhi kehidupan sehari-hari mereka daripada isu-isu nasional, dengan demikian masyarakat lebih mudah untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan pada tingkat pemerintahan daerah (Zhu, 2015). Menurut Edwards, dkk (2012) public governance berkaitan erat dengan masyarakat, swasta, dan pemerintah, aktor-aktor tersebut akan memberikan kontribusi dalam sistem pembuatan kebijakan dan pelayanan publik.

Dalam *public governance* yang perlu dijamin menurut (Zhu, 2015) antara lain: Pertama, partisipasi aktif masyarakat saat pengambilan keputusan. Kedua, adanya akses informasi, seperti akses ke proses pemerintah, peraturan, data yang mudah dipahami oleh masyarakat, serta prosedur yang jelas untuk mengakses pelayanan publik. Ketiga, membangun transparansi dan akuntabilitas ke dalam lembaga publik, termasuk lembaga peradilan dan legislatif

Dalam upaya untuk memberikan perbaikan dalam pelayanan dibutuhkan sebuah inovasi pelayanan publik yang berguna untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan memudahkan, dan hal ini juga menjadi sebuah solusi dari buruknya pelayanan yang selama ini diberikan pada masyarakat.

Di Kecamatan Danurejan terdapat kendala dalam hal pelayanan administrasi dokumen anak. Sedangkan masalah yang terjadi dan kemudian memicu dibuatnya inovasi ini ada beberapa hal. Pada tahun 2014 kepemilikan Akta Kelahiran di Danurejan hanya 53,92% dan mencapai 83,74% di tahun 2015, namun jumlah tersebut belum optimal dan berada di bawah target angka nasional yaitu 85% (Muis, 2017).

Selain itu, terkait kepemilikan Kartu Identitas Anak (KIA) di Kecamatan Danurejan tahun 2014 adalah 15,01% dan 31,55% di tahun 2015 (Natalisa, 2017). Data tersebut menggambarkan bahwa anak di Kecamatan Danurejan sebagian besar belum memiliki KIA. Dokumen KIA adalah sebuah identitas resmi sebagai bukti anak berusia di bawah 17 tahun serta belum menikah untuk perlindungan dan juga pemenuhan hak konstitusional warga negara sebagaimana ketentuan dalam Permendagri No.2 tahun 2016 tentang KIA. Dengan demikian pentingnya setiap anak memiliki KIA.

Jika dibandingkan antara kepemilikan Akta Kelahiran (53,92 % di tahun 2014; 83,74% di tahun 2015) dengan kepemilikan KIA (15,01% di tahun 2014 dan 31,55% di tahun 2015) adanya ketimpangan dimana selisih angkanya masing-masing tahun cukup tinggi. Data ini menunjukkan tidak setiap pengajuan Akta Kelahiran diikuti dengan permohonan KIA, karena pengelolaan dokumen masih dilakukan secara terpisah. Untuk itu dibuatlah inovasi ini agar hanya dengan satu kali pengelolaan dokumen akan langsung mendapatkan dokumen yang lain.

Pelayanan pengelolaan dokumen perlu dilakukan secara terintegrasi melalui sebuah program inovasi yang apabila telah dimanfaatkan oleh masyarakat maka terdapat kesesuaian antara kepemilikan satu dokumen dengan dokumen yang lainnya. Sebuah inovasi akan berhasil jika merupakan hasil implementasi serta kreasi dari inovasi produk, proses, metode pelayanan, kebijakan dan inovasi sistem (Muluk, 2008).

Salah satu contoh inovasi yang dibuat Pemerintah Daerah yaitu inovasi “Keluar Bersama” Daftar 1 Dapat 5 yang digagas di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. Gagasan dari inovasi ini timbul dari hasil Focus Group Discussion (FGD) yang dipimpin oleh Camat dengan perangkat kecamatan, kelurahan, dan berbagai unit kerja terkait (Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika, Puskesmas Danurejan I dan II) yakni menyimpulkan perlunya sebuah langkah baru dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan penerbitan dokumen anak secara terintegrasi, dan diberi tag line inovasi “Keluar Bersama”. Sedangkan dalam tata laksananya membentuk networking meliputi SKPD (Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Komunikasi dan Informatika, Kecamatan, Kelurahan, Puskesmas), sedangkan unsur masyarakat antara lain (Kader Pendamping Ibu Hamil, PKK RT/ RW, serta perangkat RT/ RW (Muis, 2017).

Hasil dari inovasi Keluar Bersama cukup baik jika dilihat dari peningkatan kepemilikan Akta Kelahiran dan KIA. Akan tetapi dalam kepemilikan dua dokumen ini terdapat perbedaan signifikan yakni kepemilikan Akta Kelahiran mencapai 95% sedangkan KIA hanya 62%. Angka ini didapatkan setelah inovasi yakni ditahun 2016. Untuk itu, ini menjadi menarik untuk diteliti terkait pemanfaatan inovasi “Keluar Bersama” oleh masyarakat.

Pemanfaatan inovasi bagi masyarakat menjadi sangat penting karena, dibuatnya sebuah inovasi pelayanan ini adalah ditujukan bagi masyarakat dengan tujuan untuk mengatasi permasalahan dalam pelayanan publik. Jika kemudian inovasi yang telah dibuat tersebut tidak dimanfaatkan maka tujuan dari dibuatnya inovasi tidak akan tercapai. Adanya inovasi ini harus bisa meningkatkan pelayanan publik di Kecamatan Danurejan khususnya bidang administrasi kependudukan untuk membuat dokumen anak. Sehingga, inovasi tersebut dapat berguna dengan semestinya. Dalam hal ini tingkat pengelolaan dokumen anak dapat dilihat pada perbandingan kepemilikan Akta Kelahiran dan KIA dari tahun 2014-2016 pada Tabel 1 di bawah ini:

Tabel 1. Perbandingan Kepemilikan Akta Kelahiran dan KIA Tahun 2014-2016

Akta Kelahiran			KIA		
2014	2015	2016	2014	2015	2016
53,92%	83,74%	95,26%	15,01%	31,55%	63,15%

Sumber: Muis (2017)

Dengan adanya penelitian tentang pemanfaatan inovasi maka akan mendapatkan hasil berkaitan seberapa jauh pemanfaatan inovasi oleh masyarakat. Alasan dilakukannya penelitian ini karena belum ada penelitian terkait pemanfaatan dari inovasi “Keluar Bersama”. Selain itu, inovasi “Keluar Bersama” merupakan inovasi baru berkaitan dengan administrasi kependudukan dalam pembuatan dokumen anak, sehingga menarik untuk dibahas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan Mixed Methods Research. Metode ini memberikan asumsi tentang cara pengumpulan dan menganalisis data serta perpaduan pendekatan kuantitatif dan kualitatif melalui beberapa fase proses penelitian (Creswell, John W, & Clarck Vicki dalam Tamsil, 2017).

Penelitian ini dilakukan di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta, yang terdiri dari 3 Kelurahan yaitu Kelurahan Bausasran, Kelurahan Tegalpanggung, dan Kelurahan Suryatmajan. Jika dilihat dari permasalahan yang ada dalam latar belakang penelitian, yang menjadi target penelitian ini adalah masyarakat Kecamatan Danurejan sebagai pengguna layanan, dan akan melihat sejauhmana pemanfaatan inovasi “Keluar Bersama” oleh masyarakat Kecamatan Danurejan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik seperti survey, observasi, dan dokumentasi. Teknik sampling yang digunakan adalah cluster proportional random sampling.

Lebih lanjut, untuk analisis data menggunakan analisis kualitatif dan kuantitatif. Analisis kualitatif meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Sementara itu, teknik analisis dalam paradigma kuantitatif yaitu menggunakan skala indeks.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Partisipasi Masyarakat

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada masyarakat Kecamatan Danurejan, nilai indeks terkait partisipasi masyarakat dalam inovasi “Keluar Bersama” adalah 2,62 dengan kriteria Baik. Peran masyarakat dalam hal ini yaitu ikut dalam Focus Group Discussion, yaitu Ketua RT/ RW mewakili masyarakat umum ikut dilibatkan dalam pembuatan Inovasi “Keluar Bersama”. Dengan demikian pembuatan inovasi ini juga berdasarkan pertimbangan dari pengguna layanan yakni masyarakat. 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.

Kemudahan Mengakses Informasi

Kemudahan mengakses informasi dalam inovasi “Keluar Bersama” mendapatkan nilai indeks 3,06 dengan kriteria Baik. 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.

Transparansi

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner pada masyarakat Kecamatan Danurejan nilai indeks terkait transparansi adalah 3,04 dengan kriteria Baik. Bentuk transparansi dalam inovasi ini ada beberapa hal, seperti Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan inovasi “Keluar Bersama”, kemudahan dalam mengakses dan mendapatkan informasi inovasi, yakni informasi dapat diakses melalui Kader Pendamping Ibu Hamil/ datang langsung ke kecamatan. Selain itu, terkait cara untuk registrasi dalam inovasi “Keluar Bersama” dapat dilihat pada brosur yang dibuat oleh pihak kecamatan, dan brosur tersebut dibagikan oleh Pemerintah Kecamatan Danurejan saat melakukan sosialisasi kepada 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. Terkait teknis pelaksanaan inovasi “Keluar Bersama” Kecamatan Danurejan dapat dilihat pada Gambar 1 yang telah dilampirkan pada artikel ini.

Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam inovasi “Keluar Bersama” mendapatkan nilai indeks 3,07 dengan kriteria Baik. Bentuk akuntabilitas dalam inovasi ini yaitu 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.

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. 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.

Pemanfaatan Pelayanan Publik Mengatasi Permasalahan Administrasi Kependudukan

Nilai indeks terkait inovasi mampu mengatasi permasalahan administrasi kependudukan adalah 3,44 dengan kriteria Baik. 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, karena pengurusan sudah terintegrasi.

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”.

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.

Teknologi yang Mudah Digunakan

Nilai indeks terkait inovasi “Keluar Bersama” menggunakan teknologi yang mudah digunakan adalah 3,39 dengan kriteria Baik. Berkaitan dengan teknologi yang digunakan di Kecamatan Danurejan

ini yaitu hanya menggunakan *handphone* untuk mengirimkan SMS registrasi ke server kecamatan. Alur Registrasi dalam inovasi “Keluar Bersama” dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah ini:

Gambar 2. Alur Registrasi

Sumber: Pemerintah Kecamatan Danurejan, 2018

Masyarakat dalam hal ini ibu hamil jika ingin mendaftarkan kehamilannya hanya cukup mengirimkan SMS dengan format sebagai berikut: (a) Input Data Ibu, dengan format SMS: Rek/ NIK/ Nama_ibu/ Kelurahan/ RW; (b) Input Data Kehamilan dengan format SMS: Rek/ 2/ HPL/ Hamil_ke; (c) Input Data Kelahiran dengan 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 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). 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.

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 yang ditandatangani Lurah, foto bayi (2x3), 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”.

Menyederhanakan Pelayanan

Nilai indeks terkait tanggapan masyarakat tentang inovasi “Keluar Bersama” mampu menyederhanakan proses pelayanan adalah 3,47 dengan kategori Baik. Inovasi “Keluar Bersama” 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.

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. Ketetapan dalam penyelesaian 4 dokumen ini sesuai dengan yang telah dibuat dalam SOP, yaitu 2 minggu setelah kelahiran atau 2 minggu pasca kelengkapan berkas untuk mengurus dokumen anak telah terpenuhi.

Memudahkan Pelayanan

Nilai indeks terkait tanggapan masyarakat tentang inovasi “Keluar Bersama” mampu mempermudah layanan adalah 3,45 dengan kriteria Baik. Kemudahan dalam inovasi “Keluar Bersama” ini yaitu masyarakat dalam melakukan registrasi untuk berpartisipasi dalam inovasi 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 di setiap RT/ RW.

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 (Dindikcapil), mereka hanya cukup mengurus di kantor kecamatan, dan pegawai kecamatan yang akan mengurus ke Dindikcapil. Dengan demikian,

pengurusan dokumen dalam inovasi ini hanya melalui alur pelayanan yang pendek, dan tentunya memudahkan masyarakat.

Inovasi “Keluar Bersama” Bermanfaat bagi Masyarakat

Nilai indeks terkait tanggapan masyarakat tentang inovasi “Keluar Bersama” bermanfaat bagi masyarakat adalah 3,28 dengan kategori Baik. 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.

Meningkatkan Produktivitas

Nilai indeks terkait inovasi “Keluar Bersama” mampu meningkatkan produktivitas pelayanan adalah 3,06 dengan kategori Baik. *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.

Meningkatkan Efektivitas

Nilai indeks terkait inovasi “Keluar Bersama” mampu meningkatkan efektivitas pelayanan adalah 3,02 dengan kategori Baik. 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 jam operasi pelayanan.

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.

Dalam hal ini inovasi Keluar Bersama ini membawa perbaikan pada pelayanan dokumen anak. Perbaikan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2. Perbaikan Layanan Dokumen Kependudukan

Sumber: Muis (2017)

Jika dilihat dari hasil pembahasan kuesioner di atas, masyarakat Kecamatan Danurejan telah memanfaatkan Inovasi “Keluar Bersama”, hal ini diketahui melalui respon positif dari masyarakat terkait inovasi tersebut. 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.

SIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa inovasi “Keluar Bersama” sudah dimanfaatkan dengan baik oleh masyarakat. Hal ini dilihat dari respon positif dari masyarakat terkait inovasi tersebut. Jika dilihat dari indikator yang digunakan dalam penelitian ini seperti public governance dan juga pemanfaatan Pelayanan Publik keduanya mendapatkan nilai yang cukup memuaskan. Penilaian baik yang diberikan ini dipengaruhi adanya partisipasi masyarakat dalam inovasi, kemudahan dalam mengakses informasi, pelayanan yang transparan dan akuntabel, selain itu juga menyederhanakan serta memudahkan pelayanan yang diberikan. Dengan demikian sudah sewajarnya jika mendapatkan respons positif dari masyarakat Kecamatan Danurejan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif, S., dkk. (2010). Paradigma Pelayanan Publik. In A. A. Rohman, & M.M. Sa'id, Reformasi Pelayanan Publik (pp. 1-34). Malang: Averroes Press.
- Azwar, S. (1998). Metode Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Pelajar (Anggota IKAPI).
- Burhan, B. (2008). Metode Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Kencana Prenada Media Grup.

- Chalid, P. (2005). Otonomi Daerah "Masalah, Pemberdayaan, dan Konflik". Jakarta: Kemitraan.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2003). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta: Gramedia Widayarsana Indonesia.
- Djamrut, D. E. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 3 (3), 1472-1486.
- Edwards, M., dkk. (2012). *Public Sector Governance in Australia*. Australia: ANU Press.
- Fitriana, D.N. (2014). Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. 2 (1). 1-10.
- Halvorsen, T., Haukness, J., Miles, I., & Roste, R. (2005). On The Different Between Public and Private Sector Innovation. NIFU STEP: Public Report No. D9, Oslo.
- Hanggono, A.A., dkk (2015). Analisis Atas Praktek TAM (Technology Acceptance Model dalam Mendukung Bisnis Online dengan Memanfaatkan Jejaring Sosial Instagram. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 26 (1). 1-9.
- Muis, A. (2017). "Keluar Bersama: Daftar 1 Keluar 5" (Model Inovasi Pelayanan Dokumen Anak di Danurejan Kota Yogyakarta. Jakarta: Pusat Inovasi Tata Pemerintahan, LAN.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan di Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing
- Nugroho, R., & Siahaan, R. (2005). *BUMN Indonesia Isu, Kebijakan, dan Strategi*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Prabawalingga & I Ketut Yadnyana. (2016). Persepsi Kemanfaatan dan Persepsi Kemudahan dengan Minat sebagai Variabel Intervening terhadap Perilaku Penggunaan Sistem. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*. Vol 5 (10). 3359 - 3390.
- Natalisa, Diah. (2017). TOP 99 Inovasi Pelayanan Publik. Diunduh di <https://sinovik.menpan.go.id> tanggal 2 Januari.
- Suranto. (2006). *Modul Aplikatif Statistik Sosial*. Yogyakarta: Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Suyanto & Sutinah. (2011). *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Tamsil, R. (2018). Analisis Mutu Pelayanan Program Jaminana Kesehatan Nasional pada Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama di Kabupaten Tojo Una-Una Provinsi Sulawesi Tengah. Tesis, tidak dipublikasikan. Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
- Usman, H. & Akbar, P. S. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Zhu, J. (2015). *Responsive and Accountable Public Governance*. New York: Department of Economic and Social Affairs, United Nations.
- Silalahi. A.F.L, Syafruddin, R. & Beby, M.B. (2019). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pemberian Izin Mendirikan Bangunan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu. *PERSPEKTIF*, 8 (1): 8-14
- Sirait, R.S.M.P., (2011), Analisis Pelayanan Publik Terhadap Administrasi Penerbitan Akta Kelahiran (Studi Pada Dinas Kependudukan Kota Medan), *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 1 (2): 232-249