

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
“KELUAR BERSAMA: DAFTAR 1 DAPAT 5”
DI KECAMATAN DANUREJAN KOTA YOGYAKARTA**

Erni Saharuddin¹, Dewi Amanatun Suryani²

¹Administrasi Publik Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

²Administrasi Publik Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

Abstract

This study aims to analyze the attributes of the implementation of innovation carried out by Danurejan District and the supporting and inhibiting factors of the Joint Exit Innovation: List 1 can 5. The method used is descriptive qualitative, data collection is done by interviews, and documentation studies. The results show that the innovation provides convenience in procedures, speed of service time as well as easy access to health information, innovation is also in accordance with the development and needs of the community, the implementation of procedural innovations does not experience complexity because innovations that cut requirements so that it is possible if the innovations come out together replicated in another place. Factors supporting the implementation of innovation include: commitment from the leadership, support from various stakeholders, and apparatus skills. The obstacles faced; lack of community understanding in the sms gateway registration process, lack of readiness of village officials, as well as lack of community understanding of the importance of handling children's documents since they were still in the womb.

Keywords: Innovation, Service, Population Administration

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis atribut pelaksanaan inovasi yang dilakukan Kecamatan Danurejan serta factor pendukung maupun penghambat dari Inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 dapat 5. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi tersebut memberikan kemudahan dalam prosedur, kecepatan waktu pelayanan juga kemudahan akses informasi kesehatan, inovasi juga sesuai dengan perkembangan dan kebutuhan masyarakat, pelaksanaan inovasi secara prosedural tidak mengalami kerumitan karena inovasi yang sifatnya memangkas persyaratan sehingga memungkinkan jika inovasi keluar bersama direplikasi di tempat lain. Faktor pendukung pelaksanaan inovasi antara lain : komitmen pimpinan, dukungan dari berbagai stakeholder, serta keterampilan aparatur. Adapun kendala yang dihadapi; kurangnya pemahaman masyarakat dalam proses pendaftaran sms gateway, kurangnya kesiapan petugas kelurahan, serta kurangnya pemahaman masyarakat akan pentingnya pengurusan dokumen anak sejak masih dalam kandungan.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari seorang aparatur. Salah satu instansi pemerintahan yang bergerak di bidang pelayanan publik yaitu kantor Kecamatan yang bertugas menyediakan pelayanan kepada masyarakat diantaranya layanan kependudukan.

Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsif dan mencerminkan kepatutan, keseimbangan etika, dan kearifan. Cahyadi (2016) Pelayanan publik merupakan suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya.

Sebagai implementasi UU Nomor 25 tahun 2009 pasal 7 ayat (4) huruf c, tentang pelayanan publik, maka ditetapkan pada tahun 2014 sebagai tahun inovasi pelayanan publik sebagai upaya memfokuskan kebijakan dan implementasi kebijakan terarah, mendalam dan berkesinambungan dalam membangun inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/ lembaga/pemerintah daerah yang diharapkan akan mendorong percepatan

pelaksanaan reformasi birokrasi. Tujuan kebijakan inovasi pelayanan publik adalah untuk mendorong pembangunan inovasi pelayanan publik, mempercepat peningkatan kualitas pelayanan public, dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Layanan sektor publik merupakan arena penting untuk inovasi meskipun sering salah dipahami dan kurang diakui (De Vries et al., 2015; Osborne dan Brown, 2013; Windrum dan Koch, 2008). Orientasi penerapan inovasi di sektor publik sangat berbeda dengan orientasi di sektor swasta. Inovasi sektor publik sebenarnya didasarkan pada semangat pelayanan bagi masyarakat dibandingkan semangat mengejar *profit*. Masyarakat ditempatkan sebagai pelanggan yang harus dilayani serta diperlakukan secara adil dan setara (Herwanto, 2015). Hal yang sama dikemukakan Wijayanti (2008:42) berpendapat bahwa inovasi pada sektor publik lebih ditekankan aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah serta terjangkau.

Muluk (2008:44) inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru juga merupakan

Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, April 2020 Volume 6 Nomor 1

instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Enquist (2017) Perlunya pemahaman konseptual yang lebih dalam tentang saling ketergantungan inovasi layanan, keberlanjutan, dan kualitas di era percepatan. Inovasi layanan dan peningkatan kualitas tidak dapat ditangani sebagai kegiatan manajerial yang berdiri sendiri karena proses ini adalah bagian dari pembelajaran berbasis nilai.

Edvardsson dan Enquist (2011) telah mengidentifikasi beberapa kriteria untuk inovasi layanan yang berbeda dari inovasi produk. Salah satu kriteria ini adalah bahwa sistem layanan tertanam dalam konteks sosial dan karena itu memiliki gerakan sosial dan norma yang berdampak pada proses penciptaan nilai. Sørensen dan Torfing (2012) dan Bommert (2010) melihat inovasi dalam sektor publik pada perspektif berbasis aktor yang menuntut tindakan kolaboratif di antara lembaga pemerintah, serta sektor swasta dan organisasi masyarakat.

Lembaga Administrasi Negara (2014) menawarkan klasifikasi inovasi sektor publik menjadi delapan jenis yakni: inovasi proses, inovasi metode, inovasi produk, inovasi konseptual,

inovasi teknologi, inovasi struktur organisasi, inovasi hubungan dan inovasi pengembangan sumber daya manusia. Klasifikasi ini terutama digunakan sebagai contoh inovasi layanan publik, yang menekankan praktik terbaik

Hasil penelitian Pratama, A.B (2019); Inovasi layanan publik di Indonesia dari tahun 2014 hingga 2016 didominasi oleh pemerintah daerah dan proses inovasi yang menunjuk pada penggabungan dimensi teknologi dan administrasi dari inovasi. Hasil yang paling sering terjadi ditujukan untuk mengatasi masalah sosial di sektor kesehatan dan pendidikan. Sementara dalam perspektif geografis, sebagian besar inovasi terjadi di Pulau Jawa. Hal yang sama pada studi yang dilakukan Christian (2018) menjelaskan betapa pentingnya keterampilan dan instrumen terkait teknologi dan manajemen sumber daya manusia untuk mengembangkan organisasi layanan yang berfokus pada pengguna.

Kecamatan Danurejan memberikan sebuah inovasi yakni memudahkan pelayanan kependudukan dengan mengintegrasikan sistem. Inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5 dilatar belakangi karena rendahnya kepemilikan Akta Kelahiran dan Kartu

Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, April 2020 Volume 6 Nomor 1

Identitas Anak, perbedaan jumlah perubahan KK baru dengan jumlah bayi yang lahir, serta tingginya kematian ibu saat melahirkan maupun bayi yang dilahirkan. Dengan inovasi “Keluar Bersama” diharapkan mampu meningkatkan jumlah dokumen Akta Kelahiran dan KIA, selain itu juga adanya kesesuaian jumlah KK yang diperbaharui dengan jumlah bayi yang lahir, serta mampu mengatasi permasalahan kematian ibu dan bayi saat dilahirkan.

Inovasi tersebut juga ditujukan untuk meringankan beban masyarakat, terutama bagi para ibu yang melahirkan, agar tak direpotkan dalam hal mengurus administrasi kependudukan bagi sang bayi yang baru dilahirkannya. Inovasi ini diberi nama “Layanan Keluar Bersama Daftar 1 Dapat 5” melalui inovasi pelayanan tersebut, masyarakat cukup datang sekali saja ke kantor kelurahan untuk mengurus administrasi berkait anak yang baru saja dilahirkan, dan langsung mendapatkan 5 dokumen kependudukan yang dibutuhkan masing-masing meliputi akta kelahiran, nomor induk kependudukan, buku kesehatan ibu dan anak, kartu identitas anak serta kartu keluarga. Hal ini tentu saja menjadi sebuah terobosan baru bagi pemerintah karena biasanya dokumen

tersebut diurus secara parsial akan tetapi dengan inovasi “*keluar bersama*” warga hanya perlu datang sekali.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji lebih mendalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di kantor Kecamatan Danurejan khususnya pada pengurusan dokumen anak dengan mengkajinya dari 5 atribut inovasi menurut Rogers dan selanjutnya melihat factor pendukung maupun penghambat dari pelaksanaan Inovasi tersebut.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan selama 2 bulan dari bulan Agustus hingga September 2019, berlokasi di kantor Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode tersebut dipilih untuk mendeskripsikan atribut Inovasi serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 dapat 5. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive sampling yaitu dengan melihat kesesuaian antara calon informan dengan informasi yang dibutuhkan. Adapun teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Wawancara

Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, April 2020 Volume 6 Nomor 1

digunakan sebagai teknik pengumpulan data sebagai pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Selain itu, peneliti melakukan studi dokumentasi sebagai sumber data sekunder.

Analisis data dilakukan secara analisis kualitatif berdasarkan data, fakta dan informasi yang dikumpulkan dengan tetap mengedepankan penelusuran representatif untuk menghindari data bias. Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan yakni Model Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2009: 246). Tahapannya meliputi reduksi data (data reduction), penyajian data dan kesimpulan..

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Latar belakang lahirnya Inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5

Permasalahan ketimpangan jumlah kepemilikan dokumen akta kelahiran dan kepemilikan kartu identitas anak (KIA) di Kecamatan Danurejan pada tahun 2014 menarik perhatian pemerintah setempat untuk memperbaiki model pelayanan. Pada tahun 2014 jumlah kepemilikan akta kelahiran masih di bawah 85% yakni 54,92% dan kepemilikan KIA hanya

15,01% dan tahun 2015 meskipun sudah terjadi kenaikan kepemilikan akta kelahiran sebesar 83,7% namun ketimpangan kepemilikan KIA masih tinggi dimana hanya 31,55% anak yang memiliki KIA. Pengurusan dokumen yang selama ini dilakukan secara terpisah-pisah/parsial dinilai menjadi penyebab ketimpangan tersebut. Ketika selesai mengurus dokumen akta kelahiran orang tua cenderung tidak mengurus KIA. Terdapat beberapa penyebab diantaranya adalah kondisi seperti suami bekerja, kondisi ibu baru melahirkan sehingga sulit untuk meninggalkan anak, sehingga nantinya pengurusan dokumen anak biasanya akan bertumpuk ketika anak mendaftar sekolah.

Sebelumnya syarat-syarat pengurusan dokumen anak tersebut terdapat adanya persyaratan yang berulang, akhirnya pihak kecamatan Danurejan berinisiatif untuk menyederhanakannya sehingga akan lebih memudahkan masyarakat. Inovasi ini pun muncul dengan tagline Keluar Bersama : Daftar 1 dapat 5.

Inovasi Keluar Bersama memiliki arti proses terakselerasi dan terintegrasi, sedangkan Daftar 1 Dapat 5 ialah dengan sekali mendaftar/ mengurus dokumen, anak bisa

memperoleh 5 dokumen yang meliputi:

1. Buku KIA pada saat mendaftar di Puskesmas, Kader, Kelurahan dan Kecamatan
2. Nomor Induk Kependudukan
3. Kartu Keluarga
4. Kartu Identitas Anak
5. Akta Kelahiran
Bonus SMS Sehat

Tahun 2015 saat dilaunchingnya program Inovasi “Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5”, inovasi ini merupakan satu-satunya yang dilakukan oleh pemerintah kecamatan baik di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta maupun di Indonesia, dan tahun 2019 pemerintah Kecamatan Danurejan menjadi percontohan bagi kecamatan lainnya terutama di Daerah Istimewa Yogyakarta.

2. Atribut Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5”

Rogers dalam Yogi (2016) menjelaskan inovasi memiliki atribut di dalamnya yang meliputi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability*. Inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5 di Kecamatan Danurejan:

- a. *Relative advantage* atau keuntungan relative:

Keuntungan relative yaitu sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan

bagi penerimanya. Sebuah inovasi yang dilakukan oleh instansi yang menyelenggarakan pelayanan public harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan pelayanan yang telah dilakukan sebelumnya. Keuntungan atau kemanfaatan dari layanan inovasi keluar bersama di Kecamatan Danurejan ialah Efisiensi waktu proses pelayanan, adanya kemudahan bagi keluarga/ibu hamil dalam mempersiapkan dan memenuhi hak anak atas identitasnya, serta kepuasan masyarakat atas layanan kecamatan.

Waktu penyelesaian dokumen kependudukan anak dengan adanya inovasi ini menjadi lebih singkat sebagaimana inovasi keluar bersama didesain dengan metode *Template Integration* yaitu pelayanan yang normatifnya dilakukan di tempat dan prosedur yang berbeda diinovasi menjadi layanan terpadu, sehingga terwujud penyederhanaan alur/ mekanisme pelayanan. Dengan kata lain keuntungan relative yang diperoleh adalah efisiensi waktu karena persyaratan yang dipangkas. Inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 dapat 5 dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 2 minggu sejak permohonan diajukan, dan sekarang ditargetkan selesai dalam

Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, April 2020 Volume 6 Nomor 1

waktu 1 minggu. Berdasarkan hasil wawancara bapak Junian (Tenaga administrasi Umum), hal ini tidak terlepas juga dari peran masyarakat. Semua dokumen bisa selesai dalam waktu 1-2 minggu jika masyarakat juga ikut merespon dengan cepat ketika ditemukan kekurangan dalam pengurusan dokumennya.

Selain itu, Kemudahan bagi keluarga/ ibu hamil dalam mempersiapkan dan memenuhi hak anak atas identitasnya, dengan layanan terpadu ini, maka warga tidak perlu lagi mengurus sampai ke Disdukcapil. Semua dokumen warga cukup diserahkan sampai ke kantor Kecamatan Danurejan. Kemudahan ini tidak terlepas karena adanya petugas Disdukcapil yang ditempatkan di kecamatan Danurejan sehingga sangat membantu dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

Manfaat yang dirasakan dari pemerintah khususnya pemerintah Kecamatan Danurejan ialah pemerintah bisa memiliki data kependudukan yang lebih *update*, serta bisa melayani masyarakat dengan lebih baik. Dan angka kepemilikan akta kelahiran telah mengalami peningkatan.

Tabel 1: Persentase Jumlah Akta

kelahiran anak setelah adanya Inovasi Keluar Bersama di Kecamatan Danurejan

Tahun	Jumlah Akta kelahiran inovasi	Jumlah Pelaporan kelahiran	Persentase
2016	60	190	31,6%
2017	108	162	66,7%
2018	92	150	61,3%

Sumber: Data Sekunder Kecamatan Danurejan, 2019

Tabel 1 menunjukkan bahwa pengurusan dan penerbitan dokumen anak dengan Inovasi Keluar Bersama telah terealisasi dengan baik dan menunjukkan adanya peningkatan dokumen akta kelahiran anak.

b. *Compatibility* atau kesesuaian.

Sebuah inovasi dilaksanakan memiliki kompatibel yang artinya adalah memiliki tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai dan norma, kesesuaian inovasi dengan pengalaman lalu dan kesesuaian inovasi dengan kebutuhan dari penerimanya. Pelaksanaan Inovasi keluar bersama telah sesuai terhadap nilai dan norma yang ada di masyarakat. Inovasi ini mengacu kepada UU Nomor 35 tahun 2014 tentang perlindungan anak dan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah. Inovasi keluar bersama juga mengacu pada pelayanan

Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, April 2020 Volume 6 Nomor 1

sebelumnya hanya saja prosedurnya yang dipangkas, dulu pelayanan bersifat manual namun sekarang perpaduan bentuk layanan digital dan manual. Inovasi Keluar Bersama juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini seperti kebutuhan akan informasi yang valid, pelayanan secara cepat, tepat dan lebih mudah.

Adanya kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya mewarnai inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 dapat 5 karena tidak ada perubahan yang signifikan yang dilakukan hanya caranya saja yang diperbaharui, sehingga masyarakat tidak bingung ketika akan mengurus dokumen anak.

Pola pelayanan dengan inovasi tersebut adalah masyarakat dalam melakukan registrasi cukup via online. Kemudian disertai dengan layanan SMS sehat melalui SMS Gateway, setiap ibu hamil akan diberikan pesan-pesan kesehatan sesuai usia kehamilan, selanjutnya ibu hamil ketika sudah waktunya untuk melengkapi berkas akan diberikan informasi melalui SMS Gateway. Setelah anak lahir, maka orang tua bayi mengirimkan SMS dengan format nama bayi, anak ke-, tanggal kelahiran, jenis kelamin. Selanjutnya adalah untuk mengurus dokumen tidak perlu lagi diurus sampai

ke Disdukcapil.

Inovasi dibuat sesuai dengan kebutuhan dari penerimanya. Maka Inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 dapat 5 sangat *responsive* dengan kebutuhan yang ada di masyarakat. Pertama, karena Inovasi ini mewadahi kebutuhan ibu akan informasi kesehatan. Kedua, Inovasi ini bisa memberikan informasi secara cepat di masyarakat akan dokumen kependudukan anak yang dibuktikan dengan sejak ibu hamil, ibu sudah diajak untuk menyiapkan dokumen anak dan ketiga adalah pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lebih mudah dan tanpa biaya.

Sebagaimana penjelasan dari Bapak Sapto pengurusan dokumen anak diberikan secara gratis, hal ini juga merupakan bentuk apresiasi pemerintah kecamatan terhadap warga yang tidak terlambat dalam mengurus dokumen, batas maksimal yang diberikan adalah 30 hari. Untuk masyarakat yang terlambat mengurus dokumen akan dikenakan biaya Rp 25.000 sebagai denda.

c. *Complexity* atau kerumitan;

Inovasi mempunyai sifat kebaruan dimana inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan pelayanan sebelumnya. Memiliki kerumitan yang dimaksud

Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, April 2020 Volume 6 Nomor 1

bahwa dalam pelaksanaannya bisa saja terdapat hambatan atau masalah. Secara procedural Inovasi ini tidak menimbulkan hambatan yang berarti karena terkait dengan persyaratan pada dasarnya sama hanya saja dipangkas sehingga justru lebih memudahkan, hal yang baru adalah ketika ibu hamil harus melakukan registrasi. Pelaksanaan Inovasi tersebut yang berbasis digital sehingga terkadang masih terjadi kesalahan format pada saat registrasi ibu hamil. Kesalahan tersebut bisa membuat data ibu hamil tidak akan masuk ke dalam data base sehingga perlu dilakukan penginputan data secara manual. Kendala tersebut dapat diatasi dengan baik karena adanya rasa kepedulian dan komitmen dari pegawai di Kecamatan Danurejan. Bapak Sapto selaku admin *sms gateway* berinisiatif data ibu hamil yang keliru akan diinput secara manual, karena jika harus dikembalikan lagi menurut beliau justru akan merepotkan warga.

d. *Triability* atau kemungkinan dicoba

Sebuah inovasi memiliki kemampuan untuk diuji cobakan atau kemungkinan dicoba, artinya adalah sebuah inovasi harus melewati uji publik. Inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5 tidak serta merta hadir di tengah masyarakat melainkan melalui

fase uji public dengan tiga tahapan yaitu konsep, uji Kelayakan dan masa launching. Konsep dilakukan dengan penuh persiapan secara matang, inovasi ini dibuat sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan melihat kondisi yang ada di masyarakat. Inovasi ini membutuhkan waktu sekitar 4 bulan pada tahap persiapan sebelum diterapkan di Kecamatan Danurejan. Adapun ide awal konsep Keluar Bersama; Daftar 1 dapat 5 muncul pada tahun 2015 dari Camat Danurejan Bapak Budi Santosa, S.STP., M.Si. Kondisi pengurusan dokumen kependudukan anak memiliki syarat-syarat yang berulang dan tanpa menyalahi aturan akhirnya persyaratan-persyaratan dalam pengurusan dokumen anak tersebut dijadikan satu. Pada tahapan ini bukanlah hal yang mudah karena harus berproses baik di internal maupun di lingkungan eksternal. Pemerintah Kecamatan Danurejan melakukan sosialisasi secara bertahap dengan pegawai internal Kecamatan, kemudian dengan para stakeholder diantaranya pihak Kelurahan, lalu Puskesmas, mengundang Disdukcapil, dsb.

Inovasi Keluar Bersama sebelum diterapkan melalui sebuah perencanaan yang baik dengan melibatkan beberapa

Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, April 2020 Volume 6 Nomor 1

stakeholder untuk membantu dalam penyelenggaraannya. Butuh keseriusan untuk menjalankan program ini dengan semangat dan komitmen dari pimpinan dan pegawai sehingga konsep Inovasi Keluar Bersama; Daftar 1 dapat 5 akhirnya bisa direalisasikan.

Pada tahap selanjutnya yaitu uji kelayakan. Dalam studi kelayakan memperhatikan semua aspek agar dapat melihat apakah usaha tersebut layak atau tidak untuk dijalankan. Uji kelayakan dilakukan kurang lebih 1 bulan dengan mengambil sampel ibu hamil untuk mengetahui tanggapan di masyarakat.

Sebagaimana penuturan pak Sapto bahwa uji coba dilakukan dengan sampel ibu hamil yang diambil secara Random. Dengan program yang sudah ada, maka yang ingin dipastikan diantaranya setelah ibu hamil mendaftar dan memasukkan HPLnya mereka akan dapat sms notif.

Setelah tahap tersebut, inovasi ini kemudian di launching tanggal 28 Desember 2015 di Pendopo Kecamatan Danurejan dihadiri Kadis Dukcapil, Kabag TI, Kepala Puskesmas Danurejan 1 dan 2, Kepala KUA, Koramil, Danramil, Lurah, PKK, Masyarakat dan dilaunching oleh Muh. Sarjono (Staf ahli bidang Pemerintahan) dalam acara

launching tersebut sekaligus penandatanganan MoU dengan Dinas Dukcapil Kota Yogyakarta.

Inovasi Keluar Bersama : Daftar 1 Dapat 5 di Kecamatan Danurejan menjadi percontohan bagi kecamatan lainnya di Kota Yogyakarta. Banyak pemerintah daerah terutama di kota Yogyakarta yang belajar menggunakan Inovasi ini, sehingga pada tahun 2019 di hampir seluruh kecamatan di Kota Yogyakarta telah menerapkan hal serupa yang diberi nama layanan 3 in 1.

e. *Observability* atau Kemudahan Diamati

Sebuah inovasi harus dapat diamati bagaimana inovasi tersebut bekerja dan bisa menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Proses pelayanan dokumen anak dengan inovasi keluar bersama bisa diamati langsung oleh masyarakat karena pengecekan dokumen dilakukan secara *face to face* sehingga jika terdapat kekeliruan maka dengan mudah bisa segera disampaikan ke masyarakat.

Selain itu, saat ini pemerintah Kecamatan Danurejan proaktif dalam menyampaikan melalui pesan sms jika dokumen anak telah selesai. Proses pemberian layanan melalui sms kesehatan ibu hamil juga bisa dilihat langsung melalui pesan singkat yang

diberikan sesuai dengan usia kehamilan. Dan ini sangat membantu bagi para ibu hamil meningkatkan pengetahuannya dalam menjaga kesehatan selama kehamilan. *Broadcast* pesan kesehatan yang bisa diamati langsung sebagai salah satu layanan dari Inovasi Keluar Bersama:Daftar 1 dapat 5.

3. Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi

a. Komitmen Pimpinan.

Luu Trong Tuan (2017) menjelaskan Kepemimpinan menunjukkan hubungan positif dengan perbaikan layanan publik melalui motivasi pelayanan publik sebagai mediator. Keberhasilan Kecamatan Danurejan meraih prestasi “Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017” dari Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi patut dibanggakan. Ditengah birokrasi yang masih terkesan lamban dan berbelit-belit untuk mengurus Akte Kelahiran, Danurejan membuat terobosan inovasi yang dinamakan “Keluar Bersama” Daftar 1 dapat 5: Sebuah Model Pelayanan Terpadu Dokumen Anak. Penghargaan ini lahir dari ide Camat Danurejan, Bapak Budi Santosa, S.STP.,M.Si yang melontarkan gagasannya.

Seorang pemimpin reformatif memiliki ciri-ciri diantaranya visioner, inovatif, dan berpikir pembaharuan dalam tata kelola pemerintahan. Konsep yang diutarakan Camat diatas menandakan bahwa sebagai seorang pemimpin Camat memiliki komitmen untuk menjalankan salah satu misi Pemerintah Kota dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Komitmen tersebut diwujudkan dengan 3 (tiga) hal yaitu memangkas birokrasi, mengembangkan inovasi yang berbasis *Internet of Things*, dan layanan tersebut sangat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat. Komitmen Camat ini tidak hanya dilaksanakan pada masa kepemimpinan Budi Santosa saja. Camat yang memimpin berikutnya masih menjalankan komitmen pelayanan yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan layanan dokumen kelahiran.

2. Dukungan Pemangku Kepetingan

Visi Pemerintah Kota Yogyakarta adalah Meneguhkan Kota Yogyakarta sebagai Kota Nyaman Huni dan Pusat Pelayanan Jasa yang Berdaya Saing Kuat untuk Keberdayaan Masyarakat dengan Berpijak pada Nilai Keistimewaan. Dengan visi tersebut, Yogyakarta mengembangkan inovasi di bidang jasa layanan public. *Good will*

Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, April 2020 Volume 6 Nomor 1

Kepala Daerah berperan penting dalam menentukan keberhasilan inovasi penyelenggaraan pelayanan publik. Dukungan tersebut dapat dimanifestasikan dalam bentuk komitmen dukungan anggaran, sarana dan prasarana serta kebijakan Pemerintah Kota Yogyakarta dalam hal pengembangan inovasi “keluar Bersama” Daftar 1 Dapat 5. Berawal dari konsep Camat tersebut, Kepala Daerah memberikan dukungan melalui Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang membidangi langsung terkait layanan dokumen Kelahiran. Kecamatan kemudian mengundang OPD untuk hadir dalam forum diskusi terbatas (*Focus Group Discussion*)

Dari data dokumen Kecamatan juga menjelaskan keterlibatan para pemangku kepentingan dalam merumuskan konsep inovasi yaitu Hasil FGD yang dipimpin oleh Camat dengan perangkat kecamatan, kelurahan dan berbagai OPD/unit kerja terkait (Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Dinas Kominfo dan Persandian atau sebelumnya disebut Bagian Teknologi Informasi dan Telematika, Puskesmas Danurejan Idan II) menyimpulkan perlunya langkah terobosan inovasi untuk meningkatkan pelayanan penerbitan dokumen anak secara

terintegrasi yang diberi *tag line* inovasi “KELUAR BERSAMA” Daftar 1 Dapat 5. Selain itu teretus ide pula untuk sekaligus meng*create* media edukasi ibu hamil secara *elektronik*. mengingat pada tahun 2014 kematian balita di Kecamatan Danurejan relatif tinggi sebanyak 5 orang dan kematian ibu melahirkan sebanyak 3 orang. Hal ini dimungkinkan disebabkan antara lain oleh kurangnya pengetahuan dan kesadaran kesehatan ibu hamil yang bersangkutan. Dukungan dari Pemerintah secara nyata diberikan melalui pengembangan system layanan yang terintegrasi antara Dukcapil, Dinas Kominfo dan Persandian, dan Puskesmas Danurejan. Kolaborasi ini juga melibatkan kelurahan sebagai garda terdepan dalam pelayanan pengurusan dokumen kelahiran. Dukungan Pemerintah tidak akan berarti jika tanpa ada keterlibatan DPRD. Perencanaan kebutuhan dan besaran anggaran yang diperlukan dalam membangun system ini telah disetujui oleh DPRD. Hal ini menandakan bahwa DPRD turut mendukung diselenggarakannya inovasi Kecamatan Danurejan “Keluar Bersama” Daftar 1 Dapat 5.

Kebijakan publik yang direncanakan pemerintah dapat dikatakan baik atau buruk apabila

Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, April 2020 Volume 6 Nomor 1

kebijakan tersebut berdampak bagi masyarakat. Oleh karena itu dukungan dari masyarakat terutama kelompok sasaran dan pendukung pelayanan public menjadi penting. Kurangnya dukungan masyarakat tidak akan memberikan dampak keberhasilan sebuah inovasi. Sebagai hal yang baru, inovasi ini dilakukan secara bertahap dengan mengajak para ibu hamil untuk mendaftarkan diri melalui sms

Antusiasme masyarakat untuk mengikuti program ini sangat tinggi, terbukti dari data Kecamatan Danurejan pada tahun 2016 jumlah kepemilikan Akta dan KIA meningkat, yang semula hanya 31,6% menjadi 66,7% pada tahun 2017 dan 61,3% pada tahun 2018

3. Sarana Prasarana.

Sarana dan prasarana yang tersedia di Kecamatan Danurejan sangat mendukung dalam pelayanan dokumen kelahiran seperti ketersediaan Jaringan, komputer, anggaran pulsa, materi *broadcash*, ruang layanan yang mudah dijangkau. Program Kegiatan inovasi ini menyediakan sarana dan prasana antara lain komputer sebanyak 3 (tiga) buah, 2 (dua) komputer digunakan untuk input data kelahiran, dan 1 (satu) komputer digunakan untuk sms *gateway*. Sarana penunjang lainnya adalah printer, modem, dan HP. Pengadaan sarana layanan tersebut disediakan oleh pihak

Kecamatan secara langsung bukan melalui pihak ketiga. Sedangkan materi yang disampaikan melalui sms berasal dari Puskesmas kemudian diberikan kepada Kecamatan untuk diteruskan kepada masyarakat (ibu Hamil) yang telah terdaftar.

Pelayanan dokumen Keluar Bersama, Daftar 1 Dapat 5 ini menggunakan jaringan internet yang telah disediakan Pemerintah Daerah melalui Kecamatan. Komputer yang digunakan hanya 1 (satu) untuk menyimpan data base dan 1 (satu) komputer untuk memberikan pelayanan.

4. Kapabilitas SDM

Program inovasi “Keluar Bersama” ini dapat berjalan lancar juga didukung oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang handal. Pengelola program memang menguasai tidak hanya sistemnya tetapi sejak dari persyaratan dan pelayanan. Sedangkan petugas layanan yang bertanggung jawab langsung terhadap dokumen adalah petugas dari Dukcapil.

SDM yang menguasai dan kompetensi sesuai kebutuhan menjadi prasyarat terselenggaranya pelayanan yang lebih baik. Mekanisme yang telah tersistem juga memudahkan Kecamatan memberikan pelayanan. Menurut keterangan Staf Pelayanan, jumlah

Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, April 2020 Volume 6 Nomor 1

petugas di bagian pelayanan hanya 3 (tiga) orang namun mereka juga melayani berbagai hal tidak hanya kependudukan saja. Latar belakang pendidikan bagian pelayanan adalah Sarjana psikologi, D3 komputer, dan SMA jurusan TI.

Petugas dari Dukcapil lah yang juga berperan dalam memberikan pelayanan dengan cepat. Setiap hari petugas Dukcapil melakukan apel ke kantor Dukcapil Pemkot. Setelah seharian menerima berkas, sore hari diserahkan ke kantor Dukcapil untuk diselesaikan dokumen yang dimohonkan. Hari berikutnya diambil kembali oleh petugas untuk dibawa ke Kecamatan dan diambil oleh pemohon/masyarakat yang mengajukan permintaan/dokumen kelahiran.

5. Anggaran

Anggaran untuk layanan “Keluar Bersama” yang disediakan oleh Kecamatan pada tahun 2019 sebesar Rp 22.592.000,00. Besaran anggaran tersebut digunakan untuk secara khusus di Kecamatan Danurejan dialokasikan untuk sosialisasi, operasional inovasi seperti biaya telpon, perjalanan dinas, pembelian pulsa, penggandaan, honor nara sumber, dan biaya makan minum kegiatan sosialisasi. Kebutuhan anggaran juga digunakan untuk perawatan jika terjadi kerusakan.

Adapun anggaran bersumber dari Dana APBD, Pemeliharaan Jaringan dari Diskominfo, sementara pengadaan alat dilakukan langsung oleh pihak kecamatan, tambahan biaya untuk inovasi ini adalah anggaran pulsa Rp 50.000 setiap bulannya untuk melakukan sms broadcast.

Anggaran untuk menjalankan Inovasi “Keluar Bersama” tidaklah terlampau besar. Sehingga program ini dapat efektif dan efisien diterapkan. Dukungan anggaran dapat dipenuhi oleh Kecamatan sedangkan anggaran pemeliharaan jaringan sudah menjadi bagian operasional Pemerintah Kota.

Beberapa Faktor pendukung tersebut telah menorehkan prestasi bagi Kecamatan Danurejan diantaranya penghargaan Top 99 inovasi yang

diberikan oleh Kementerian PAN RB tahun 2017, Juara II Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kependudukan tingkat Kota tahun 2017, dan Juara ketiga penilaian kinerja unit kerja penyenggara pelayanan public tahun 2016. Keberhasilan tersebut dipengaruhi oleh factor komitmen, dukungan para pemangku kepentingan, ketersediaan sarana prasarana, kapabilitas SDM , dan dukungan anggaran sebagaimana telah diuraikan diatas.

4. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi

Beberapa kendala yang berpengaruh dalam pelaksanaan inovasi “Keluar Bersama ini diantaranya:

1. Responsivitas/ keaktifan sebagian ibu hamil pada awal program ini kurang dalam memanfaatkan fasilitas sistem *SMS Gateway* "Keluar Bersama" Daftar 1 Dapat 5. Sebagian ibu hamil yang meregistrasikan diri dalam sistem *SMS Gateway* sering salah dalam pengetikan sehingga registrasi sering gagal dan harus diinput secara manual oleh admin kecamatan sehingga pendaftaran dan *updating* data ibu hamil masih dilakukan dengan cara manual.
2. Ibu hamil kurang aktif menginformasikan kelahiran anaknya dan atau data kelahiran anak yang disampaikan ke kecamatan (baik dengan cara manual maupun via *SMS Gateway*) terkadang tidak lengkap/kurang jelas/salah sehingga menghambat kelancaran pemrosesan keluarnya dokumen anak.
3. Pemutakhiran data bumil yang dilakukan para kader pendamping ibu hamil sering terlambat sehingga data kurang valid. Hal tersbut diatasi dengan dilakukan koordinasi/komunikasi (3 bulanan) dan sosialisasi berulang kali baik dengan kader pendamping ibu hamil, pengurus PKK RT/RW maupun dengan ibu hamil yang bersangkutan.
4. Data nomor telepon ibu hamil yang kurang akurat (karena ganti nomor, penulisan salah, dan lain-lain) menyebabkan kurang lancarnya operasi sitem *SMS Gateway* “Keluar Bersama” (pesan-pesan edukasi kesehatan bumil dan anak dalam kandungan tidak tersampaikan). Hal ini dapat diatasi dengan mengoreksi segera nomor telepon yang salah tersebut melalui Kader Pendamping Bumil.
5. Data awal yang diajukan ke Kecamatan berasal dari pengisian form di Kelurahan. Terdapat petugas layanan di kelurahan yang tidak dapat menggunakan computer sehingga pengisian formulir seacara

online dilakukan kecamatan. Dalam hal ini pihak Kecamatan memberikan keterangan sebagai berikut :

6. Hal teknis dalam penulisan nama anak, pernah terjadi salah huruf, atau ejaan namun dapat diperbaiki, sebagaimana disampaikan dalam wawancara :

7. Kurangnya pemahaman masyarakat termasuk bagi difabel. Untuk mengatasi kendala tersebut maka petugas layanan Kecamatan yang proaktif untuk meregister dan memasukkan data permohonan. Bagi masyarakat difabel atau berkebutuhan khusus prosesnya sama, tidak dibuat ketentuan khusus.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan “Keluar Bersama : Daftar 1 Dapat 5” disimpulkan bahwa inovasi ini lahir sebagai bentuk kepedulian pemerintah dalam merespon kebutuhan masyarakat Kecamatan Danurejan khususnya ibu hamil dan anak. Inovasi ini memberikan manfaat di masyarakat selain kemudahan dalam waktu pelayanan, kemudahan akses, juga informasi kesehatan. Program Keluar bersama mudah direplikasi di tempat lain karena pada dasarnya perubahan terjadi pada prosedur dan persyaratan

pelayanan yang dipangkas. Komitmen pemimpin dan dukungan dari berbagai stakeholder, dan keterampilan aparatur turut menunjang dalam pelaksanaan inovasi ini. Namun, tidak dipungkiri dalam pelaksanaannya masih ditemui berbagai kendala, kendala tersebut seperti pemahaman masyarakat (ibu hamil) dalam proses pendaftaran sms gateway, kelengkapan data administratif persyaratan, kesiapan petugas kelurahan, dan pemahaman masyarakat akan pentingnya pengurusan dokumen anak sejak masih dalam kandungan.

Olehnya itu penulis mengusulkan beberapa rekomendasi:

- a. Sebagai upaya meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya pengurusan dokumen anak, perlu melibatkan tokoh masyarakat untuk ikut serta dalam melakukan penyuluhan di masyarakat
- b. Untuk mengurangi kesalahan dalam proses pendaftaran SMS gateway, maka perlu optimalisasi koordinasi antara kader pendamping ibu hamil dan ibu hamil.
- c. Inovasi Keluar Bersama yang melibatkan beberapa

Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, April 2020 Volume 6 Nomor 1

stakeholder, maka sebaiknya dilakukan evaluasi secara bersama diperlukan dan untuk memikirkan pengembangan inovasi ke depannya.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada orang tua tercinta, suami dan anak yang selalu memberikan dukungan kepada penulis, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada segenap civitas akademika Universitas Aisyiyah Yogyakarta dan kepada Ristekdikti yang telah memberikan pendanaan penelitian.

REFERENSI

Bommert, B. (2010). Collaborative innovation in the public sector. *International public management review*, 11(1), 15-33.

Cahyadi, R. (2016). Inovasi kualitas pelayanan publik pemerintah daerah. *Fiat Justicia Jurnal Ilmu Hukum Fakultas Hukum Universitas Lampung*, 10(3), 569-586.

De Vries, H., Bekkers, V., & Tummers, L. (2016). Innovation in the public sector: A systematic review and

future research agenda. *Public administration*, 94(1), 146-166.

Dokumen paparan Inovasi Kecamatan Danurejan Tahun 2017.

Edvardsson, B., & Enquist, B. (2011). The service excellence and innovation model: lessons from IKEA and other service frontiers. *Total Quality Management & Business Excellence*, 22(5), 535-551.

Enquist, B., & Sebhata, S. P. (2018). Service innovation, sustainability and quality meeting city challenges in the age of accelerations. *International Journal of Quality and Service Sciences*.

Gustafsson, A., Kristensson, P., Schirr, G. R., & Witell, L. (2016). *Service innovation*. Business Expert Press.

Grönroos, C. (2019). Reforming public services: does service logic have anything to offer?. *Public Management Review*, 21(5), 775-788.

Herwanto, T. S. (2016). Pentingnya komitmen penuh organisasi dan stakeholders dalam mewujudkan inovasi publik. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 1(2).

Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi

Kolaborasi : Jurnal Administrasi Publik, April 2020 Volume 6 Nomor 1

- Cet. *Ketigapuluh*. Bandung: *Remaja Rosdakarya Bandung*.
- Muluk, K. (2008). Knowledge Management: Kunci sukses inovasi pemerintah daerah. Malang: *Bayumedia Publishing*.
- Negara, L. A. (2014). Handbook Inovasi Administrasi Negara
- Osborne, S. P., & Brown, L. (Eds.). (2013). *Handbook of innovation in public services*. Edward Elgar Publishing.
- Patilima, H. (2005). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabet.
- Pratama, A. B. (2019). The landscape of public service innovation in Indonesia. *Innovation & Management Review*.
- Sørensen, E., & Torfing, J. (2012). Introduction collaborative innovation in the public sector. *Innovation Journal*, 17, 1–14.
- Sugiyono, M. P. P., & Kuantitatif, P. (2009). *Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta. *Cet. VII*.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di sektor publik. *STIA-LAN, Jakarta*.
- Tuan, L. T., & Thao, V. T. (2018). Charismatic leadership and public service recovery performance. *Marketing Intelligence & Planning*.
- Wijayanti, S. W. (2008). Inovasi pada Sektor Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(4), 39-52.

