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

**Erni Saharuddin1, Dewi Amanatun2**

1Administrasi Publik Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

2Administrasi Publik Universitas ‘Aisyiyah Yogyakarta

**Abstract**

Various problems of public services including convoluted procedures, and relatively long time in administering administrative documents. Similarly, what happened in Danurejan District for the administration of one population document could take up to 1 month and have an impact on the low ownership of Birth Certificates and Child Identity Cards, the number of changes in newborn birth control with the number of babies born. However, this condition has come to the attention of the local government and encouraged the government at the sub-district level to make an innovation "Joint Exit List 1 Get 5". This innovation in providing population services by integrating the system is also intended to ease the burden on the community, especially for mothers who give birth, so that it is not inconvenienced in terms of population administration for the newly supported baby. The purpose of this study is to analyze the attributes of the implementation carried out by Danurejan District and the supporting and inhibiting factors of Innovation out with list 1 Get 5. The method used is descriptive qualitative, collecting data conducted by interviews, observations and studies. The expected benefits of this research are for stakeholders who are input for the Danurejan Subdistrict government to continue to create innovations in population services and be used by local governments in promoting administration in population administration**.**

**Keywords:** Innovation, Service, Population Administration

**Abstrak**

Berbagai persoalan pelayanan public diantaranya prosedur yang berbelit-belit, dan waktu yang relative lama dalam pengurusan dokumen adminstratif. Sama halnya yang terjadi di Kecamatan Danurejan untuk pengurusan satu dokumen kependudukan bisa mencapai 1 bulan dan berdampak pada rendahnya kepemilikan Akta Kelahiran dan Kartu Identitas Anak, perbedaan jumlah perubahan KK baru dengan jumlah bayi yang lahir. Namun, kondisi ini menjadi perhatian pemerintah setempat dan mendorong pemerintah di level Kecamatan untuk membuat sebuah inovasi “Layanan Keluar Bersama Daftar 1 Dapat 5”. Inovasi ini memudahkan pelayanan kependudukan dengan mengintegrasikan system 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. Tujuan dari penelitian ini adalah 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, observasi dan studi dokumentasi. Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini bagi stakeholders menjadi masukan bagi pemerintah Kecamatan Danurejan untuk terus menciptakan inovasi-inovasi dalam layanan kependudukan dan dijadikan acuan oleh pemerintah daerah dalam menerapkan inovasi-inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

\*) E-mail : ernisaharuddin@unisayoygya.ac.id

**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 setiap waktu membutuhkan pelayanan publik dari pemerintah, meskipun hal itu terkadang tidak sesuai dengan harapan mereka, karena kenyataannya pelayanan publik yang terjadi seringkali berbelit-belit, lambat, dan mahal. Kecenderungan seperti ini karena menganggap masyarakat sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani. Oleh sebab itu dibutuhkan reformasi pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya.

Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah semakin menjadi sorotan masyarakat. Sebab, mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat. Sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip-prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan, dan tidak diskriminatif. 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.

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 kementrian/lembaga/pemrintah 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.

Inovasi menjadi sebuah pilihan paling rasional untuk menghindarkan suatu negara dari berbagai bentuk kegagalan. Bahkan, inovasi sesungguhnya sudah tidak lagi menjadi pilihan, melainkan kewajiban dan kebutuhan bagi jajaran pemerintah di semua lini dan semua tingkatan. Tidak berlebihan untuk mengatakan bahwa inovasi merupakan jawaban terhadap setiap permasalahan yang dihadapi oleh sektor public (Widodo, 2016).

Menurut Muluk (2008:44) inovasi berarti mengubah sesuatu hal sehingga menjadi sesuatu yang baru juga merupakan instrumen untuk mengembangkan cara-cara baru dalam menggunakan sumber daya dan memenuhi kebutuhan secara lebih efektif. Sementara itu 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.

 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 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. (https://www.cendananews.com/2015/12/kecamatan-danurejan-yogyakarta- permudah-urusan-administrasi-ibu-hamil.htm)

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 penelitian ini 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 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%. Pada 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.

Sesuai hasil wawancara Bapak Sapto (Pranata Komputer):

 “Kan harusnya kalau ada kelahiran antara pengurusan KK, akte kelahiran, KIA kan sama ya palingan berbeda tidak jauh. Grafiknya kan jauh banget antara KK, jumlah kelahiran. KK yang diurus dan jumlah akte kelahiran kan jomplang nah kita mau menaikan biar akhirnya sama tidak beda jauh seperti itu”(Hasil Wawancara 21/08/19)

Akan tetapi jika melihat kembali dari syarat-syarat pengurusan dokumen 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 Indentitas 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. Namun, saat sekarang ini pemerintah Kecamatan Danurejan menjadi percontohan bagi kecamatan lainnya

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

Rogers dalam Yogi (2008) 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:

1. *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, jika semula untuk pengurusan dokumen anak yang dilakukan secara parsial (NIK, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Kartu Identitas Anak) memerlukan waktu sekitar 1 bulan dengan adanya Inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 dapat 5 dapat diselesaikan dalam waktu maksimal 2 minggu sejak permohonan diajukan, dan sekarang ditargetkan selesai dalam waktu 1 minggu.

Hal ini sebagai hasil wawancara Bapak Junian Tenaga Administrasi Umum:

“Untuk pengurusannya ya kalau dokumenya benar sudah lengkap satu minggu sudah jadi. Ini tergantung mereka (masyarakat) bisa cepat tidak memenuhi kekurangan karena sampai sinipun masih ada yang kurang misalnya akte buku nikah belum dilegalisir padahal harus dilegalisir”(Hasil wawancara 10/10/19)

Jika melihat penjelasan tersebut maka pada dasarnya semua dokumen bisa selesai dalam waktu 1-2 minggu jika masyarakat juga ikut merespon dengan cepat ketika ditemukan kekurangan dalam pengurusan dokumennya. Tentu saja dari segi waktu pelayanan lebih baik karena sebelum inovasi mengurus dokumen bisa menghabiskan waktu 1 bulan. Manfaat selanjutnya dari adanya inovasi ini adalah adanya kemudahan bagi keluarga/ibu hamil dalam mempersiapkan dan memenuhi hak anak atas identitasnya

Sesuai hasil wawancara Bapak Sapto Pranata Komputer :

“ya pada waktu itu mereka sangat positif sih tanggapanya membantu sekali. Sebelumnya masyarakat itu mengurus sampai ke Disdukcapil semua. Nah setelah adanya inovasi ini mereka tidak perlu sampai kesana cukup sampai di kantor Kecamatan Danurejan, nanti berkas yang sudah lengkap dikumpul di Kecamatan oleh petugas Disdukcapil yang tugasnya kecamatan dibawa ke Disdukcapil diproses disana nanti tinggal diambil dibawa ke kecamatan nanti kami tinggal sms atau wa ke nomor yang ditinggalkan jadi warga cukup mengambil di kantor Kecamatan” ”(Hasil wawancara 210819)

Selain itu, 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 dokumen anak telah mengalami peningkatan.

Terdaftar di SiMaMi (Sistem Informasi Kehamilan)

2016 : 49 (HPL 01-01-2016 s.d 31-12-2016)

2017 : 77 (HPL 01-01-2017 s.d 31-12-2017)

2018 : 40 (HPL 01-01-2018 s.d 31-12-2018) [s.d 31-12-2018]

Akta Kelahiran Inovasi

1. : 60
2. : 108
3. : 92 [s.d 31-12-2018]

 Pelaporan Kelahiran

1. : 190
2. : 162
3. : 150 [s.d 31-12-2018] (sumber: Data sekunder Kecamatan Danurejan)

Hal ini merefleksikan bahwa merefleksikan bahwa pengurusan dan penerbitan dokuman anak telah terealisasi secara teintegrasi di kecamatan Danurejan.

1. *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 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 berpartisipasi dan mereka masih menggunakan pelayanan seperti biasanya. Pola pelayanan dengan inovasi ini 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.

Hal ini sesuai pendapat bapak Sapto bahwa:

“Mereka (Ibu hamil) waktu mendaftar sudah memasukan HPL, jadi programn yang dibuat oleh Kominfo itu dihitung dari HPLnya ibu hamil, sehingga nanti pesan kesehatan yang dibagikan sesuai dengan usia kehamilan” ”(Hasil wawancara 21/08/19)

Atribut compatibility atau kesesuaian yang diantaranya dimaksudkan bahwa inovasi dibuat sesuai dengan kebutuhan dari penerimanya. Maka Inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 dapat 5 bisa dikatakan sudah responsive akan 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, pelayanan diberikan secara cepat, tepat, lebih mudah dan tanpa biaya.

Sebagaimana dijelaskan oleh Bapak Sapto:

“tidak ada biayanya, gratis. Jadi Inovasi ini juga untuk apresiasi kami bagi warga yang tidak telat masuk dan mengurus dokumen. Maksimal 30 hari, lewat dari itu dan ibu tidak melaporkan, kita kasih denda 25 ribu dan bagi yang telat mengurusnya mohon maaf tidak bisa ikut inovasi ini. ”(Hasil wawancara 210819)

Dari hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa pengurusan dokumen anak dalam Inovasi Keluar Bersama: Daftar 1 dapat 5 biaya yaitu digratiskan, akan tetapi untuk masyarakat yang terlambat mengurus dokumen akan dikenakan biaya sebagai denda.

1. *Complexity* atau kerumitan;

Inovasi mempunyai sifat kebaruan dimana inovasi memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan pelayanan sebelumnya. Memilki kerumitan yang dimaksud 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 input secara manual.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bapak Sapto

“Dengan dukungan dari temen-temen di pelayanan, kami sudah komitmen dan sudah pekerjaan setiap hari juga kan jadi kami tidak ada kesulitan tidak perlu beradaptasi lagi dengan hal baru, tinggal menjalankan saja. Sebenernya kalau jalan inovasi sendiri bisa dibilang kendalanya tidak terlalu besar artinya tidak sampai inovasi ini berhenti. Makanya sampai sekarang masih bisa jalan dan juga kan akhirnya ditiru.” (Hasil wawancara 210819)

lebih lanjut Pak Sapto menjelaskan :

“Sms gatewaynya itu kan yang mendaftarkan ibu hamilnya itu via sms. Nah, itu terkadang mereka formatnya masih salah, kami sudah memberi tahu formatnya yang benar seperti ini tapi kadang masih salah. Kalau formatnya salah yaa akhirnya data mereka itu tidak masuk ke data base kami. Smsnya tetap kami terima tapi data tidak masuk database. Nah itu fungsi saya sebagai admin sms gateway untuk mengecek sms yang masuk formatnya sudah benar atau belum kalau udah benar ya udah, data itu kesimpan tapi kalau salah saya manual akhirnya” (Hasil wawancara 210819)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut terlihat adanya rasa kepedulian dan komitmen dari pegawai di kecamatan Danurejan, sehingga meskipun terjadi beberapa kendala dalam pelaksanaan inovasi, kendala tersebut dapat diatasi dengan baik. 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.

1. *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.

Berikut penuturan dari bapak Sapto:

“Konsep pada waktu itu tahun 2015 Camat mengumpulkan stakeholder, awalnya masih internal kecamatan aja sih yang di pelayanan. Pak camat melontarkan bisa nggak laksanakan? bisa pak karena kita mengerjakan setiap hari prosesnya kita gabungkan jadi satu dan pada saat itu juga pak Camat menambahkan bagaimana kalau sebelum proses yang ini ibu hamil itu ada edukasi dia mendapat sms kesehatan akhirnya pada waktu itu kami mengundang dari puskesmas akhirnya puskesmas dilibatkan karena kan yang dari lima link daftar satu dapat lima pertama itu kan ada buku kesehatan ibu dan anak itu memang kan dari puskesmas.” (Hasil wawancara 210819)

Lebih lanjut bapak Sapto menjelaskan

“Jadi puskesmas terlibat dari mulai ibu hamil, buku KIA itu sama dia memberikan kami sms broadcast yang akan di broadcast ke ibu hamil/ pada waktu itu memang puskesmas terlibat untuk sistem atau programnya sendiri, kami juga melibatkan Dinas Kominfo Kota Yogyakarta yang membuatkan programnya terus kita juga buat kesepakatan bersama dengan Disdukcapil.” (Hasil wawancara 210819)

Dari hasil wawancara dengan bapak Sapto dapat dipahami bahwa inovasi ini sebelum diterapkan melalui sebuah perencanaan yang baik dengan melibatkan beberapa 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.

Sesuai hasil wawancara dengan pak Sapto:

“uji cobanya ya kita minta data sampel dari ibu hamil kita masukan ke sistemya, waktu itu random aja sih. Kami ambil random data ibu hamil untuk uji coba programnya itu. Programnya sudah dibuatkan kita masukan data semuanya, Ibu hamil kalau sudah mendaftar dia memasukan HPLnya. Nah itu sama programnya kan bisa dihitung si ibu ini minggu keberapa sih lahirannya kan otomatis dapat sms notif. kita crochek bener nggak dapat sms ini seperti itu sih uji cobanya.” (Hasil wawancara 21/08/19)

Setelah semuanya berjalan maka 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.

1. *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 f*ace to face* sehingga jika terdapat kekeliruan maka dengan mudah bisa segera disampaikan ke masyarakat.

Hasil wawancara dengan Ibu Ariyati Operator SIAK:

“Jadi di Kelurahan dulu verifikasi setelah disana komplit, lengkap baru dibawa ke Kecamatan . di Kecamatan pun kami konfirmasi lagi, kami cek lagi dengan aslinya misalnya nama yang tertulis di surat keterangan keluarga, dst”

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.

1. **Faktor Pendukung Pelaksanaan Inovasi**
2. Komitmen Pimpinan.

Keberhasilan Kecamatan Danurejan meraih prestasi “Top 99 Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2017” dari Menteri Pemberdayagunaan 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 gagasan kepada kepala Seksi Pelayanan Informasi dan Pengaduan untuk melaksanakannya sebagaimana diungkapkan oleh Admin SMS *gateway* saat diwawancarai sebagai berikut :

“Konsep itu saat di pelayanan, Pak Camat melontarkan “bisa nggak laksanakan?”, “bisa pak”, karena kita megerjakan setiap hari prosesnya, kita gabungkan jadi satu dan pada saat itu juga Pak Camat menambahkan, “ada lagi, gimana kalau sebelum proses yang ini ibu hamil itu ada edukasi dia mendapat sms kesehatan”. (Hasil Wawancara tanggal 21/08/19)

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 memudahakan 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* Kepala Daerah berperan penting dalam menentukan keberhasilan inovasi **p**enyelenggaraan 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 terintegrasiyang diberi *tag line* inovasi **“**KELUAR BERSAMA” Daftar 1 Dapat 5. Selain itu tercetus 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 Puskemas 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 kebijakan tersebut berdampak bagi masyarakat. Oleh karena itu dukungan dari masyarakatterutama 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 sebagaimana petikan wawancara dengan Pranata Komputer:

“gak, jadi semua pemerintah tidak ada pihak ketiga” (hasil wawancara 21/08/19)

Sedangkan materi yang disampaikan melalui sms berasal dari Puskesmas kemudian diberikan kepada Kecamatan untuk diteruskan kepada masyarakat (ibu Hamil) yang telah terdaftar sebagaimana disampaikan Pranata Komputer dalam petikan wawancara berikut:

“heem iya untuk pengadaan bukan pengadaan jadi mereka membuat programnya untuk sms broadcastnya itu”. (210819)

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. Keterangan yang disampaikan staf pelayanan dalam wawancara sebagai berikut:

“Jadi gini kalau untuk yang menghandel langsung dokumen persyaratan itu ada petugas dari Dukcapil jadikan di kota Jogja ini kan tiap-tiap kecamatan satu orang petugas Dukcapil yang tugasnya memang dikecamatan. (210819)

“iya setiap hari disitu. Setiap kecamatan kan ada 1 orang terus kami ada satu orang yang menguasai itu. Kalau yang teknis komputernya sms *gateway*nya itu saya kebetulan yg handel untuk mengecek sms masuk.”(210819)

“Dari segi kompetensi alhamdulilah sih soalnya sampai saat ini kami tidak menemui kendala. Kalaupun misal ada ada hal yang dikira kami sendiri masih ragu-ragu bisa langsung telfon ke Dinas ini seperti apa terutama kalau misalnya pemohonnya lebih banyak”.(210819)

SDM yang menguasai dan kompetensi sesuai kebutuhan menjadi prasyarat terselenggaranya pelayanan yang lebih baik. Mekanisme yang telah tersistem juga memudahkan Kecamatan memberikan pelayanan. Menururt keterangan staf Pelayanan, jumlah 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 dialokasikan untuk sosialisasi, operasional inovasi seperti biaya telpon, perjalanan dinas, pembelian pulsa, penggandaan, honor nara sumber, dan biaya makan minum kegiatan sosialsiasi. Kebutuhan anggaran juga digunakan untuk perawatan jika terjadi kerusakan. Keterangan yang diberikan staf Pelayanan pada saat diwawancarai sebagai berikut:

“ Anggaran dari APBD. Untuk pemeliharaan jaringan itu semua sudah dari oleh Pemkot Dinas kominfo kalo untuk perangkat komputer dari pihak kami sendiri sih yang menghandel kalau ada kerusakan. Kalau anggaran ini saya gak terlalu ini tapi kalo ada soalnya ada pulsa kalo anggaran pulsa Rp 50.000,00 untuk sebulan sms kan pakai pulsa sms *broadcashn*ya Rp 50.000,00 tapi kalau untuk komputernya kan setau saya kalau anggaran saya kurang ini ya.”

Keterangan yang disampaikan narasumber tersebut menegaskan bahwa anggaran untuk kegiatan layanan “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.

1. **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. Sebagaimana diuraikan dalam petikan wawancara sebagai berikut:

“Selama inovasi ini kendala yaitu paling biasanya sih yang paling sering ya persyaratan . Harusnya kan di Kelurahan dicek mungkin juga kelurahan kurang mengerti atau bagaimana akhirnya disuruh ke kecamatan akhirnya kami yang menjelaskan persayaratannya kurang ini harus melengkapi kebanyakan seperti itu soalnya ada yang dokumen yang harus ditandatangani saksi ternyata belum ditandatangani (210819)

1. 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.
2. 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.
3. 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 :

“Sebenernya bisa seperti itu bisa juga pada waktu dia belum lahiran usia 8 bulan itu bisa minta dulu formulir-formulir yang harus diisi kan formulir tersebut sudah disiapkan dalam satu map khusus nanti monggo diisi sebelum lahiran juga boleh nanti setelah lahiran tinggal mengisi nama dan tanggal lahir saja yang lainnya kan sudah dilengkapi sebelumnya fotokopi buku nikah, fc ktp saksi, fotokopi ktp orang tua dan segala macem sudah bisa duluan di kumpulkan seperti itu bisa menunggu setelah lahiran juga boleh setelah lahir minta formulir ke kelurahan juga boleh.” (2101819).

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

“Jika terjadi kesalahan, tidak langsung merubah akte tidak. Kalo akte itu kan hanya terbit satu kali kalo ada perubahan nama di itukan dia dia harus meminta surat pengadilan, tidak melanjutkan akta baru tapi ada catatan dibelakangnya. Berdasarkan nomor sekian nama, tapi kalau akte kan memang hanya keluar satu kali

1. Kurangnya pemahaman masyarakat termasuk bagi difabel. Untuk mengatasi kendala tersebut maka petugas layanan Kecamtan yang proaktif untuk meregister dan memasukkan data permohonan, sebagaimana disampaikan dalam wawancara:

Bagi masyarakat difabel atau berkebutuhan khusus prosesnya sama, tidak dibuat ketentuan khusus sebagimana diutarakan dalam petikan wawancara berikut:

“Oo Sejauh ini sama sih prosesnya sama” (210819)

 Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis 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 pelaksanaanya 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:

1. Sebagai upaya meningkatkan pemahaman masyarakat akan pentingnya pengurusan dokumen anak, perlu melibatkan tokoh masyarakat untuk ikut serta dalam melakukan penyuluhan di masyarakat
2. Untuk mengurangi kesalahan dalam proses pendaftaran SMS gateway, maka perlu optimalisasi koordinasi antara kader pendamping ibu hamil dan ibu hamil.
3. Inovasi Keluar Bersama yang melibatkan beberapa stakeholder, maka sebaiknya dilakukan evaluasi secara bersama diperlukan dan untuk memikirkan pengembangan inovasi ke depannya.

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Ucapan terima kasih penulis ucapkan kepada kedua orang tua tercinta, Penulis juga secara pribadi mengucapkan terima kasih kepada segenap civitas akademika Universitas Aisyiyah Yogyakarta dan kepada Ristekdikti yang telah memberikan pendanaan penelitian.

**REFERENSI**

Widodo Tri Wahyu, 2016, *Inovasi sebagai keniscayaan baru dalam Ilmu dan Praktek Administrasi Publik di Indonesia*, Laskar Inovasi Deputi Inovasi Administrasi Negara

Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah.* Jatim: Bayumedia Publising

Wijayanti, Sri Wahyuni. 2008, *Inovasi pada Sektor Pelayanan Publik: Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 4, no. 4, hlmn 39-52

https://www.cendananews.com/2015/12/kecamatan-danurejan-yogyakarta-permudah-urusan-administrasi-ibu-hamil.htm) diakses tanggal Agustus 2018

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA – LAN Press.

*Sugiyono*, *2009*. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Dokumen paparan Inovasi Kecamatan Danurejan Tahun 2017

Laporan Kinerja Kecamatan Danurejan

SOP Pelayanan Keluar Bersama Daftar1 dapat 5