

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai inovasi pelayanan dalam mencegah tindak kekerasan di Kabupaten Pasuruan. Banyaknya tindak kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak yang terjadi di Kabupaten Pasuruan, membuat pemerintah Kabupaten Pasuruan melalui Dinas Keluarga Berencana dan Pemberdayaan Perempuan membuat suatu inovasi pelayanan public yang disebut Sakera Jempol. Tujuan dibentuknya inovasi Sakera Jempol adalah untuk mengurangi dan mencegah tindak kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak serta memberikan penanganan prima bagi masyarakat yang mengalami tindak kekerasan terutama yang terjadi pada perempuan dan anak. Untuk mengetahui inovasi pelayanan Sakera Jempol, peneliti menggunakan lima karakteristik yang dikemukakan oleh Everett Rogers yang terdiri dari Relative Advantages, Compability, Complexibility, Triability, Observability..

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Teknik penentuan informan dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu informan pemberi pelayanan dengan menggunakan purposive sampling dan informan penerima pelayanan dengan menggunakan accidental sampling. Teknik pengumpulan data menggunakan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik triangulasi data digunakan untuk pengecekan. Untuk analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini menunjukkan bahwa adanya inovasi Sakera Jempol telah memberikan kontribusi berupa turunnya angka tindak kekerasan yang terjadi pada perempuan dan anak di Kabupaten Pasuruan. Hal ini ditunjukkan dengan terpenuhinya kelima dimensi kualitas pelayanan public. Selain itu, Sakera Jempol telah memenuhi karakteristik sebagai inovasi yaitu telah memberikan keuntungan kepada penerima dan penyedia pelayanan public. Tingkat kerumitan yang dialami oleh inovasi ini tergolong kecil dan memiliki kesesuaian dengan pelayanan sebelumnya. Namun demikian inovasi ini memiliki beberapa kekurangan terkait dengan pengadaan fasilitas umum dan masih ada beberapa masyarakat yang belum mengetahui adanya inovasi Sakera Jempol.

Keyword: Inovasi Pelayanan, Kualitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

This study aims to assess service innovation in preventing acts of violence in Pasuruan Regency. The number of acts of violence that occurred in women and children that occurred in Pasuruan Regency, made the Pasuruan Regency government through the Office of Family Planning and Women's Empowerment make a public service innovation called Sakera Jempol. The purpose of forming Sakera Jempol innovation is to reduce and prevent acts of violence that occur in women and children and provide excellent handling for people who experience acts of violence, especially those that occur in women and children. To find out about Sakera Jempol service innovations, researchers used five characteristics proposed by Everett Rogers consisting of Relative Advantages, Compability, Complexibility, Triability, Observability.

The method used in this research is descriptive qualitative research method. The technique of determining informants in this study is divided into two, namely service-giving informants using purposive sampling and service recipient informants using accidental sampling. The technique of collecting data uses observation, interviews, and documentation. Data triangulation technique is used for checking. For data analysis using data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results obtained from this study indicate that the existence of Sakera Jempol innovation has improved the quality of service in handling victims of violence in Pasuruan Regency. this is indicated by the fulfillment of the five dimensions of the quality of public services. In addition, Sakera Jempol has fulfilled its characteristics as an innovation which is to provide benefits to recipients and public service providers. The level of complexity experienced by this innovation is relatively small and has conformity with previous services. However, this innovation has several shortcomings related to the procurement of public facilities and there are still some people who do not know about the Sakera Jempol innovation.

Keyword: Service Innovation, Service Quality