

## ABSTRAK

### **Andini Oktavia: Penerapan Tipologi Inovasi Layanan Pengentasan Kemiskinan Melalui Sistem Layanan Dan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa Kabupaten Bogor**

Kabupaten Bogor pada tahun 2020 mengalami peningkatan angka kemiskinan. Dampak yang ditimbulkan salah satunya kesulitan yang dihadapi penduduk miskin dan rentan miskin menjangkau layanan sosial karena birokrasi yang berbelit dan lintas instansi. Dalam menanggulangi hal tersebut maka pemerintah Kabupaten Bogor membentuk inovasi pelayanan terpadu untuk penduduk miskin dan rentan miskin bernama Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu. Dalam penyelenggaraan inovasi Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa yang memiliki beberapa fungsi pada fungsi administrasi dan pencatatan kepesertaan program mendapatkan keluhan dari penduduk dan beberapa keluhan yang belum tertangani.

Tujuan dari penelitian untuk mengetahui pelaksanaan Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa sebagai program layanan sosial bagi penduduk miskin dan rentan miskin Kabupaten Bogor.

Peneliti menggunakan Teori Muluk mengenai Tipologi Inovasi Sektor Publik terdiri dari 5 (lima) dimensi yaitu produk layanan, proses pelayanan, metode pelayanan, strategi dan sistem.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan model analisa data Miles dan Huberman digunakan untuk menganalisa data dalam penelitian. Sumber data yang digunakan yaitu observasi, wawancara dan *study* dokumen.

Kesimpulan dari penelitian ini Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa menjadi inovasi pemberian layanan sosial bagi penduduk miskin dan rentan miskin Kabupaten Bogor. Memiliki sistem layanan yang sederhana, terpadu, terintegrasi dalam pendataan masyarakat, dapat menjangkau masyarakat dan melakukan kerjasama dengan berbagai lembaga. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat hambatan dan tantangan sehingga perlu adanya penguatan terutama pada sumber daya manusia.

**Kata Kunci** : Inovasi Pelayanan Publik, Pengentasan Kemiskinan, Pelayanan Publik, Sistem Layanan dan Rujukan Terpadu Graha Pancakarsa Kabupaten Bogor.