

RINGKASAN

Inovasi pelayanan publik saat ini menjadi perhatian utama pemerintahan Indonesia. Penerapan inovasi pelayanan publik dapat dilakukan diberbagai bidang, salah satunya yaitu bidang pelayanan administrasi kependudukan. Hal ini dikarenakan hingga kini masyarakat masih belum puas terhadap pelayanan adminduk yang diberikan oleh pemerintah. Salah satu instansi yang melaksanakan inovasi pelayanan publik dibidang adminduk adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Purbalingga melalui aplikasi dukcapil optima yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat Purbalingga dalam mendapatkan pelayanan kependudukan karena dapat mengakses pelayanan secara online tanpa harus pergi ke kantor. Akan tetapi dalam pelaksanaannya masih belum optimal, hal ini terlihat dari penilaian masyarakat, rendahnya jumlah pengguna aplikasi, masih adanya masyarakat yang tidak mengetahui aplikasi tersebut dan adanya keterbatasan masyarakat dalam mengakses aplikasi dukcapil optima.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui penyebab pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi dukcapil optima di Disdukcapil Kabupaten Purbalingga belum optimal. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini menggunakan model Miles, Hubberman dan Saldana. Validitas data diuji dengan teknik triangulasi metode.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi dukcapil optima di Disdukcapil Kabupaten Purbalingga sudah sesuai berdasarkan teori Vries, Trumers dan Bakkers terkait yang terdiri dari aspek lingkungan, aspek organisasi, aspek inovasi dan aspek individu. Dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi dukcapil optima faktor penghambatnya adalah aspek organisasi, aspek inovasi dan aspek individu yang belum optimal. Pada aspek organisasi terdapat beberapa kendala yang menjadi hambatan pelaksanaan inovasi yakni kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh disdukcapil sehingga masih banyak masyarakat yang belum paham penggunaan aplikasi dukcapil optima. Sedangkan pada aspek inovasi terkendala pada aplikasi dukcapil optima yang terkadang error karena jaringan menginduk di Dukcapil Provinsi Jawa Tengah dan dipakai dengan daerah lain di Jawa Tengah. Kemudian pada aspek individu terkendala oleh kinerja, responsivitas dan kedisiplinan petugas karena masih ada pelayanan yang belum diproses, dan admin yang tidak merespon dengan cepat sehingga dalam memberikan pelayanan masih belum sesuai harapan masyarakat.

Kata Kunci : Aplikasi Dukcapil Optima, Inovasi, Pelayanan Publik

SUMMARY

Public service innovation is currently the main concern of the Indonesian government. The application of public service innovations can be carried out in various fields, one of which is the field of population administration services. This is because until now people are still not satisfied with the administrative services provided by the government. One of the agencies that implement public service innovations in the administrative field is the Population and Civil Registration Office of Purbalingga Regency through the optima dukcapil application which aims to make it easier for the Purbalingga community to get population services because they can access services online without having to go to the office. However, in its implementation it is still not optimal, this can be seen from the community's assessment, the low number of application users, there are still people who do not know the application and the limitations of the community in accessing the optima dukcapil application.

The purpose of this study was to determine the cause of the implementation of public service innovation through the optima dukcapil application in the Purbalingga Regency Disdukcapil not optimal. The research method used is a qualitative method with data collection methods in the form of interviews, observations and documentation. The data analysis technique of this research uses the Miles, Hubberman and Saldana model. The validity of the data was tested by using the triangulation method.

The results of this study indicate that overall public service innovation through the dukcapil optima application in the Disdukcapil Purbalingga Regency is appropriate based on the related Vries, Trumers and Bakkers theory which consists of environmental aspects, organizational aspects, innovation aspects and individual aspects. In the implementation of public service innovation through the application of dukcapil optima, the inhibiting factors are organizational aspects, innovation aspects and individual aspects that are not yet optimal. On the organizational aspect, there are several obstacles that hinder the implementation of innovation, namely the lack of socialization carried out by the disdukcapil so that there are still many people who do not understand the use of the Optima Dukcapil application. Meanwhile, the innovation aspect is constrained by the Optima Dukcapil application which sometimes has errors because the main network is in the Dukcapil Central Java Province and is used with other regions in Central Java. Then the individual aspect is constrained by the performance, responsiveness and discipline of officers because there are still services that have not been processed, and admins who do not respond quickly so that in providing services they are still not up to the expectations of the community.

Keywords: Dukcapil Optima Application, Innovation, Public Service