

RINGKASAN

Pelayanan publik digunakan untuk memenuhi kebutuhan warga negara, hal ini menjadikan pelayanan publik menjadi hal yang sangat penting bagi setiap warga. Melihat pentingnya pelayanan publik maka diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan salah satunya dengan cara melakukan inovasi. Inovasi juga penting dilakukan agar dapat mengikuti perubahan zaman seperti sekarang ini yang sudah serba digital. Hal inilah yang menjadi latar belakang dilakukannya penelitian mengenai inovasi pelayanan publik ini.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis inovasi pelayanan publik dalam pelayanan kependudukan di Disdukcatpil Kabupaten Pemalang melalui Lakone (Layanan Kependudukan Online). Penelitian ini menggunakan konsep inovasi oleh Paul Windrum (2008). Pemilihan informan menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara, dokumentasi, dan observasi. Sedangkan untuk metode analisis data menggunakan metode analisis interaktif oleh Miles, Huberman dan Saldana. Metode penelitian menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Disdukcatpil Kabupaten Pemalang telah melakukan inovasi pelayanan melalui Lakone (Layanan Kependudukan Online) dan dapat memenuhi sebagian besar dimensi dari konsep inovasi Paul Windrum yaitu dimensi inovasi pelayanan, dimensi inovasi penyampaian layanan, dimensi inovasi konseptual, dimensi inovasi administratif dan organisasional, dimensi inovasi kebijakan dan dimensi inovasi sistemik. Namun, dari enam dimensi inovasi tersebut, dimensi inovasi administratif dan organisasional tidak terpenuhi dikarenakan belum adanya SOP yang jelas dan tidak adanya perubahan struktur organisasi. Diharapkan Disdukcatpil Kabupaten Pemalang dapat segera menyediakan SOP terkait pelayanan online agar apabila terjadi kendala atau masalah maka ada aturan atau alur yang jelas untuk menyelesaikan masalah tersebut.

Kata Kunci: Inovasi, pelayanan publik, pelayanan kependudukan

SUMMARY

Public service are used to meet the needs of citizens, this makes public service very important for every citizen. Seeing the importance of public service, it is necessary to improve the quality of service, one of which is by innovating. Innovating is also important to do in order to keep up with the changing times like today are all digital. This is the background for conducting research on this public service innovation.

The purpose of this study was to analyze public service innovations in population services at the Disdukcatpil Pematang Rejang Regency through Lakone (Layanan Kependudukan Online). This study uses the concept of innovation by Paul Windrum (2008). Selection of informants using purposive sampling and snowball sampling. Collecting data in this study using interviews, documentation, and observation methods. As for the data analysis method using the interactive analysis method by Miles, Huberman and Saldana. The research method uses descriptive qualitative research method.

The result of this study indicate that Disdukcatpil Pematang Rejang Regency has carried out service innovations through Lakone (Layanan Kependudukan Online) and can fulfill most of the dimensions of Paul Windrum's innovation concept, namely service innovation dimensions, service delivery dimensions, administrative and organizational innovation dimensions, dimensions of policy innovation and dimensions of systemic innovation. However, of the six dimension of innovation, the dimensions of administrative and organizational innovation are not fulfilled due to the absence of clear SOP's and no change to the organizational structure. It is hoped that the Disdukcatpil Pematang Rejang Regency can immediately provide on SOP's related to online services so that if there are obstacle or problem, there are clear rules or flows to resolve the problem.

Keywords: Innovation, public service, population service