

RINGKASAN

Pelayanan publik memiliki tujuan untuk memberikan bantuan atas kendala yang dialami kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh seseorang atau kelompok maupun birokrasi. Inovasi pelayanan publik dapat menjadi semacam transformasi pelayanan guna mendapatkan solusi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang diharapkan lebih sesuai dengan keinginan dan harapan dari masyarakat itu sendiri. Inovasi Layak Menikah Ijabah merupakan inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kebumen yang bekerjasama dengan Kantor Kementerian Agama Kabupaten Kebumen yang diciptakan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan data kependudukan setelah terjadi pernikahan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan aspek-aspek penting dalam keberhasilan inovasi pelayanan publik Layak Menikah Ijabah (Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pernikahan Identitas Jadi Berubah). Penelitian ini berfokus untuk melihat aspek keberhasilan inovasi, yaitu Tata Kelola Inovasi, Budaya Inovasi, Kemampuan dan Alat serta Hambatan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis menggunakan metode analisis interaktif. Uji Validitas data dengan menggunakan teknik triangulasi sumber.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan inovasi Layak Menikah Ijabah yang di analisis menggunakan aspek keberhasilan inovasi menurut Bugge & Blocha (2018) sudah sesuai dengan aspek-aspek yang digunakan dalam penelitian. Adapun hasil dari keempat aspek-aspek yang digunakan dalam penelitian ini antara lain: Pertama, aspek tata kelola dan inovasi menunjukkan bahwa sistem regulasi inovasi ini di dukung dengan adanya SK Nomor 470/00722/II/2021. Dimana aspek tata kelola dibagi menjadi empat sub aspek yaitu adanya SOP, sosialisasi dilakukan menggunakan media elektronik serta cetak, koordinasi yang di lakukan menggunakan Whatsapp. Kedua, aspek budaya inovasi memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam pengurusan administrasi kependudukan. Ketiga, kemampuan dan alat dalam inovasi layak menikah Ijabah sudah baik, sistem yang digunakan yaitu sistem layak menikah Ijabah dan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) serta upaya meningkatkan kapasitas sumber daya manusia tetap di lakukan untuk memperkuat semangat kerja, kreativitas dan produktivitas pegawai. Keempat, hambatan yang terjadi berupa hambatan internal dan eksternal.

Kata Kunci : pelayanan publik, inovasi pelayanan, keberhasilan inovasi, inovasi layak menikah Ijabah

SUMMARY

Public services have the aim of providing assistance for the obstacles experienced by the community which are carried out by a person or group or bureaucracy. Public service innovation can be a kind of service transformation in order to find solutions in improving services to the community which are expected to be more in accordance with the wishes and expectations of the community itself. The Ijabah Decent Marriage Innovation is an innovation of the Population and Civil Registration Office of Kebumen Regency in collaboration with the Office of the Ministry of Religion of Kebumen Regency which was created to facilitate the community in managing population data after marriage.

The purpose of this study is to explain the important aspects of the success of the public service innovation Layak Menikah Ijabah (Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Pernikahan Identitas Jadi Berubah). This research focuses on looking at aspects of innovation success, namely Innovation Governance, Innovation Culture, Capabilities and Tools and Barriers. This research uses a qualitative research method with a descriptive approach. The informant selection technique used purposive sampling technique. Data collection using interview, observation, and documentation methods which were then analyzed using interactive analysis methods. Test data validity using source triangulation techniques.

The results of this study indicate that the success of the innovation of Layak Menikah ijabah which is analyzed using aspects of innovation success according to Bugge & Blocha (2018) is in accordance with the aspects used in the study. The results of the four aspects used in this study include: First, the governance and innovation aspects show that this innovation regulation system is supported by Decree Number 470/00722/II/2021. Where the governance aspect is divided into four sub-aspects, namely the existence of SOPs, socialization is carried out using electronic and print media, coordination is carried out using Whatsapp. Second, the cultural aspect of innovation provides convenience to the community in managing population administration. Third, the capabilities and tools in innovation worthy of marrying ijabah are good, the system used is the ijabah marriageable system and the population administration information system (SIAK) and efforts to increase the capacity of human resources are still being made to strengthen morale, creativity and employee productivity. Fourth, the obstacles that occur are internal and external obstacles.

Keyword : public service, service innovation, innovation success, innovation layak menikah ijabah