

ABSTRAK

Fitri Lutfiah 1188010074

Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi AKSIDesa Dalam Pelayanan Administrasi Penduduk di Desa Ciharashas Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur, 2022.

Penelitian ini dilatar belakangi adanya inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Desa Ciharashas Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur dalam bentuk aplikasi AKSIDesa, aplikasi ini sebagai pelayanan di bidang kependudukan dan surat-menyurat terkait pelayanan Desa, namun dalam pelaksanaannya Inovasi ini terdapat permasalahan dalam mencapai tujuan diantaranya, fitur akses warga dalam aplikasi AKSIDesa yang belum bisa digunakan dan juga terdapat kendala lainnya yaitu Aplikasi AKSIDesa yang belum terhubung secara *online* dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur dan ada beberapa warga yang belum terdaftar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cianjur yang menjadi kendala dalam pelaksanaan inovasi melalui aplikasi AKSIDesa.

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Inovasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi penduduk melalui aplikasi AKSIDesa yang dilakukan oleh Desa Ciharashas, Penelitian ini mengacu kepada teori Rogers yang mengungkapkan inovasi adalah sebuah pemikiran baru ataupun penemuan baru intinya adalah hal-hal yang baru, yang diciptakan oleh suatu kelompok ataupun perseorangan dengan tujuan untuk memberikan pembaharuan terhadap sesuatu, yang boleh di adopsi oleh siapapun dengan izin hak cipta.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini melalui pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapaun lokasi penelitian adalah di Desa Ciharashas Kecamatan Cilaku Kabupaten Cianjur.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dalam pelayanan administrasi penduduk melalui aplikasi AKSIDesa dalam (*Relative Advantage*) memiliki keuntungan yang relative bisa memberikan kemudahan dan pelayanan terhadap publik, (*Compatibility*) aplikasi AKSIDesa ini diciptakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat namun kelemahannya terdapat dalam format-format aplikasi AKSIDesa yang tidak sesuai dengan kebijakan di Desa Ciharashas, (*Complexity*) kerumitan dalam pelaksanaan pelayanan melalui aplikasi AKSIDesa masyarakat yang belum terdaftar di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil tidak bisa dilayani melalui aplikasi AKSIDesa, (*Triability*) banyak pemerintah yang berperan dan mendukung dalam penerapan aplikasi AKSIDesa ini namun kelemahannya terdapat pada Desa Ciharashas sendiri yang sampai saat ini belum mengembangkan aplikasi AKSIDesa dalam fitur akses untuk warga dan belum mensosialisasikan secara langsung kepada masyarakat, (*observability*) aplikasi AKSIDesa ini sudah di adopsi atau digunakan oleh Desa-Desa yang ada diwilayah Kabupaten Cianjur kurang lebih 40 Desa hal ini merupakan output atau keberhasilan dari suatu inovasi yaitu pembaharuan melalui aplikasi AKSIDesa.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi AKSIDesa