

ABSTRAK

Aditya Abdul Aziz : “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SAKEDAP di DISDUKCAPIL Kabupaten Bandung”

Inovasi pemerintah daerah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 yang mengatur tentang bagaimana pemerintah daerah melaksanakan inovasi daerah. Aplikasi SAKEDAP (Sistem Pelayanan Kependudukan Terpadu) yang merupakan salah satu inovasi pelayanan publik yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung. Aplikasi ini diluncurkan untuk mempermudah akses masyarakat terhadap layanan, dikembangkan sistem aplikasi berbasis *android*. Aplikasi ini berisikan tentang Pengembangan system pelayanan kependudukan terpadu untuk mendapatkan nomor antrian dengan mudah tanpa harus kehabisan nomor antrian jika datang langsung ke kantor, cukup melakukan pengajuan permohonan dokumen kependudukan melalui aplikasi dan web.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana keuntungan, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan untuk diamati dalam penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SAKEDAP di Disdukcapil Kabupaten Bandung.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Rogers dalam Suwarno (2008) yang menyatakan terdapat lima dimensi inovasi yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan studi pustaka.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi pelayanan publik melalui aplikasi SAKEDAP di Disdukcapil Kabupaten Bandung telah berjalan dengan cukup baik, namun masih ditemuinya beberapa masalah diantaranya yaitu keterbatasan masyarakat dalam pengetahuan penggunaan *smartphone* dan keterbatasan kepemilikan *smart phone*, kurangnya operator pelayanan di Disdukcapil kabupaten Bandung yang mengakibatkan keterbatasan penerimaan permohonan.

Kata kunci: inovasi, pelayanan publik, SAKEDAP

ABSTRACT

Aditya Abdul Aziz: "Public Service Innovation Through the SAKEDAP Application at DISDUKCAPIL Bandung Regency"

Local government innovation is regulated in Government Regulation Number 38 of 2017 which regulates how local governments implement regional innovation. SAKEDAP application (Integrated Population Service System) which is one of the public service innovations issued by the Bandung Regency Population and Civil Registry Service. This application was launched to facilitate public access to services, an Android-based application system was developed. This application contains the development of an integrated population service system to get queue numbers easily without having to run out of queue numbers when you come directly to the office, simply submit an application for population documents through the application and the web.

This study aims to find out how the advantages, suitability, complexity, possibility of trying, and ease of observation are in implementing public service innovations through the SAKEDAP application in Disdukcapil, Bandung Regency.

The theory used in this study is Rogers' theory in Suwarno (2008) which states that there are five dimensions of innovation, namely relative advantage, suitability, complexity, possibility of being tried, and ease of observation.

The research method used in this study is a descriptive qualitative research method. Data collection techniques used are observation, interviews and literature study.

Based on the results of the study, it showed that the implementation of public service innovations through the SAKEDAP application at Disdukcapil in Bandung Regency had gone quite well, but there were still several problems including the limited knowledge of the community in using smartphones and limited ownership of smart phones, lack of service operators in Disdukcapil in Bandung district which resulted in limitations on acceptance of applications.

Keywords: *innovation, public service, SAKEDAP*