

INTISARI

Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran bagi masyarakat, salah satunya adalah yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten yang meluncurkan suatu program inovasi pelayanan yang di beri nama Sistem Pendaftaran Online (SIMPONI), sebuah sistem yang di buat untuk mempermudah layanan administrasi kependudukan agar terwujudnya pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Masalah yang diteliti dalam penelitian ini adalah Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik “SIMPONI” Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumenep. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif yang menggambarkan fakta-fakta yang ada. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini mengacu pada teori inovasi yang dikemukakan oleh M. Rogers yang dikutip oleh Pangestu (2016), yaitu: 1) *Relative Advantage* (Keunggulan Relatif) dimana dengan adanya SIMPONI masyarakat Kabupaten Sumenep tidak perlu capek-capek mendatangi kantor dalam melakukan pendaftaran karena bisa dilakukan dengan hanya menggunakan smartphone masing-masing dari rumah sehingga akan menghemat waktu, tenaga dan juga biaya, 2) *Compability* (Kesesuaian) inovasi SIMPONI yang diluncurkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten sumenep sudah mengacu kepada permasalahan yang ada pada masyarakat dimana dengan kondisi geografis ditambah pandemi Covid19 tentunya pelaksanaan Pendaftaran Online merupakan hal yang tepat, 3) *Complexity* (Kerumitan) inovasi SIMPONI dalam penerapannya tentunya memiliki kerumitan di antaranya adalah masalah jaringan internetnya yang kurang stabil serta kurangnya sosialisai mengenai SIMPONI sehingga masyarakat kesulitan dalam mengakses layanan SIMPONI, 4) *Triability* (Kemungkinan Dicoba) sebelum di luncurkan menjadi sistem pendaftaran yang baru inovasi SIMPONI sudah di uji coba sehingga ketika di luncurkan meminimalisir adanya kesalahan, 5) *Observability* (Kemudahan Diamati) inovasi SIMPONI tentunya sudah bisa diakses oleh masyarakat dengan upaya sosialisasi berantai yaitu dengan menggunakan medial sosial dan petugas yang ada di tempatkan di berbagai pelaksanaan pelayanan Administrasi Kependudukan sehingga masyarakat bisa mengetahui SIMPONI.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

Public service innovation is a must for the central government and local governments in order to improve welfare, prosperity for the community, one of which is carried out by the Regency Population and Civil Registration Service which launched a service innovation program called the Online Registration System (SIMPONI), a system created to facilitate population administration services in order to realize quality services to the community. The problem examined in this study is how the "SIMPONI" Public Service Innovation as an Effort to Improve Service Quality at the Population and Civil Registration Office of Sumenep Regency. This research method uses descriptive qualitative method which describes the facts. Data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The results of this study refer to the innovation theory proposed by M. Rogers quoted by Pangestu (2016), namely: 1) Relative Advantage where with the SIMPONI the people of Sumenep Regency do not need to go to the office to register because they can done by only using their respective smartphones from home so that it will save time, energy and also costs, 2) Compability (Compatibility) SIMPONI innovation launched by the Population and Civil Registration Office of Sumenep Regency has referred to the problems that exist in the community where with geographical conditions plus the Covid 19 pandemic, of course, the implementation of Online Registration is the right thing, 3) The complexity of SIMPONI innovation in its implementation certainly has complications, including the problem of the internet network being less stable and the lack of socialization about SIMPONI so that people have difficulty accessing SIMPONI services, 4)Triability (Possibility to be Tried) before being launched into a new registration system, SIMPONI innovation has been tested so that when it is launched it minimizes errors, 5) Observability (Ease of Observation) SIMPONI innovation of course can already be accessed by the public with chain socialization efforts, namely by using medial social workers and officers who are placed in various implementation of Population Administration services so that the public can know SIMPONI

Keywords: Innovation, Public Service, and Service Quality Improvement