

## INTISARI

Pemerintah senantiasa melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkelanjutan. Inovasi pelayanan publik dilakukan untuk peningkatan kualitas pelayanan publik terutama dalam pemberian layanan kependudukan. Salah satunya dengan mesin ADM (Anjungan Dukcapil Mandiri) untuk membantu masyarakat dalam hal pencetakan dokumen kependudukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan kepengurusan dokumen kependudukan sebagai peningkatan kualitas pelayanan di kabupaten sumenep di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Fokus penelitian mengacu pada teori Basuki (2019) bahwa cepat atau lambat penerimaan inovasi oleh masyarakat sangat tergantung pada karakteristik inovasi itu sendiri yaitu dapat dilihat dari: keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemampuan dilakukan percobaan (*triability*), dan dapat diamati (*observability*). Data dan hasil penelitian diperoleh dari hasil observasi, wawancara dengan beberapa informan dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mesin ADM memang memiliki kelebihan ataupun ciri khas tersendiri dibandingkan dengan pelayanan sebelumnya, akan tetapi dibalik itu masih terdapat banyak kekurangan dari inovasi ADM. Penelitian ini merekomendasikan perlu adanya evaluasi terhadap mesin ADM untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Inovasi, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Kependudukan

## **ABSTRACT**

*The government always makes efforts to improve the quality of service continuously and sustainably. Public service innovation is carried out to improve the quality of public services, especially in the provision of population services. One of them is the ADM machine (Independent Dukcapil Pavilion) to assist the community in printing population documents. This study aims to find out the innovation of population document management services as an increase in service quality in Sumenep district at the Population and Civil Registration Service. This research was conducted using a qualitative descriptive research method. The focus of the research refers to Basuki's theory (2019) that sooner or later the acceptance of innovation by the community is highly dependent on the characteristics of the innovation itself, which can be seen from: relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability. Data and research results were obtained from observations, interviews with several informants and documentation. The results of the study show that the ADM machine does have its own advantages or characteristics compared to the previous service, but behind that there are still many shortcomings from ADM innovation. This study recommends the need for an evaluation of the ADM machine to improve service to the community.*

**Keywords:** *Public Service, Innovation, Service Quality, Population Services*

