

ABSTRAK

Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan atau ide kreatif orisinal atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat. Inovasi tidak harus berupa penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada. Fokus penelitian ini adalah Inovasi Program TERSIPU di Disdukcapil Aceh Tamiang yang belum berjalan maksimal dilihat dari indikator keuntungan relatif, kesesuaian dan kerumitan. Kedua, apa saja faktor penghambat program TERSIPU di Disdukcapil Aceh Tamiang, dilihat dari faktor internal dan faktor eksternal. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui penyebab inovasi program TERSIPU di Disdukcapil Aceh Tamiang belum berjalan maksimal dan untuk mengetahui faktor penghambat dari program TERSIPU di Disdukcapil Aceh Tamiang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analisis yang menggunakan metode kualitatif bersifat induktif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik analisis data penelitian ini adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program TERSIPU di Disdukcapil Aceh Tamiang belum berjalan maksimal. Dilihat dari indikator keuntungan relatif menunjukkan bahwa pelayanan dilakukan dengan sistem jemput bola dimana masyarakat tidak perlu datang ke kantor melainkan pegawai kantor yang turun langsung ke lapangan. Pada indikator kesesuaian sudah sesuai dengan permasalahan yaitu mengenai pegawai yang kurang ramah saat melayani masyarakat. Dilihat dari indikator kerumitan, program TERSIPU belum maksimal dikarenakan jumlah pegawai yang turun langsung ke lapangan tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang ada di desa dan kendala pada jaringan menyebabkan penyelesaian dokumen tidak tepat waktu. Hambatan pada penelitian ini dilihat dari faktor internal dimana program TERSIPU hanya bergantung pada anggaran pusat dan faktor eksternal nya adalah terdapat desa yang masyarakatnya kurang serius saat program TERSIPU dilaksanakan menyebabkan masyarakat desa tidak 100% lengkap dokumen administrasi kependudukannya. Optimalisasi pelayanan yang sudah berjalan dengan baik ini diharapkan hingga kedepannya tetap berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan dan Administrasi Kependudukan.

ABSTRACT

Public service innovation is a breakthrough type of service in the form of original or adapted creative ideas or modifications that provide direct or indirect benefits to the community. Innovation does not necessarily have to be a new invention but also includes new approaches, expansions, or improvements in the quality of existing public service innovations. The focus of this research is the TERSIPU Program Innovation at the Disdukcapil Aceh Tamiang, which has not been running optimally as seen from the indicators of relative advantage, compatibility, and complexity. Secondly, what are the inhibiting factors of the TERSIPU program at Disdukcapil Aceh Tamiang, viewed from internal and external factors. The aim of this research is to identify the reasons why the TERSIPU program innovation at Disdukcapil Aceh Tamiang has not been running optimally and to determine the inhibiting factors of the TERSIPU program at Disdukcapil Aceh Tamiang. This research is a descriptive analysis study using an inductive qualitative method. Data collection techniques in this study include observation, interviews, and documentation. The data analysis techniques for this research are data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of the research indicate that the TERSIPU program at Disdukcapil Aceh Tamiang has not been running optimally. Seen from the relative advantage indicator, services are carried out with a proactive approach where citizens do not need to come to the office, but the office staff go directly to the field. In terms of compatibility, it aligns with the issue of unfriendliness among staff when serving the public. Regarding the complexity indicator, the TERSIPU program has not been optimal due to the number of staff going to the field being insufficient compared to the number of people in the villages and network issues causing document completion to be delayed. The barriers identified in this research include internal factors, such as the TERSIPU program relying solely on central funding, and external factors, such as some villages' residents not being serious during the TERSIPU program implementation, resulting in incomplete administrative documents. The optimization of this well-functioning service is expected to continue to operate smoothly in the future.

Keywords: Service, Innovation and Population Administration.