

ABSTRAK

Administrasi kependudukan merupakan suatu kebutuhan publik yang sangat mendasar, maka dari itu publik berhak mendapatkan pelayanan yang baik dari pemerintah. Dinas kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung membuat suatu inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN) dalam rangka meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, sehingga melalui inovasi tersebut diharapkan dapat mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien sesuai dengan harapan publik.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tentang Inovasi Pelayanan Publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN), dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Untuk mengukur sejauh mana inovasi pelayanan publik yang diterapkan peneliti menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Ladiatno (2013:9) yang meliputi dimensi: *Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability*

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Selesai Dalam Genggaman sudah berjalan baik, dan sudah dapat meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. namun disamping keberhasilan tersebut, pelayanan administrasi kependudukan secara *online* mengalami hambatan dikarenakan pola pikir sebagian masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan secara *offline* dapat memberikan informasi yang lebih jelas, selain itu hambatan bersal dari jaringan yang tidak stabil jika banyak pengguna dari masyarakat, sehingga menghambat pelayanan administrasi kependudukan secara *online*.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Administrasi Kependudukan, Aplikasi SALAMAN

ABSTRACT

Population administration is a very basic public need, therefore the public has the right to get good service from the government. The Department of Population and Civil Registration of Bandung City makes an innovation of public services through the SALAMAN application in order to improve population administration services, so that through these innovations it is expected to realize effective and efficient services in accordance with public expectations.

This study aims to describe the Public Service Innovation through the SALAMAN application, using a descriptive qualitative approach, through data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. To measure the extent to which public service innovation is applied, researchers use the theory of innovation attributes proposed by Rogers in Ladiatno (2013: 9) which includes the dimensions: Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, Observability

Results this study shows that public service innovation through the Completed in Hand application has been running well, and has been able to improve population administration services. but in addition to these successes, online population administration services have experienced obstacles due to the mindset of some people who think that offline services can provide clearer information, besides that the obstacles come from an unstable network if many users are from the community, thus hampering population administration services by online.

Keywords: Service Innovation, Population Administration, SALAMAN Application