

ABSTRAK

Inovasi merupakan hal penting yang wajib dilakukan oleh setiap daerah, karena dengan adanya suatu inovasi akan mampu untuk memenuhi kebutuhan publik yang semakin kompleks. Inovasi pelayanan publik memang perlu dilakukan untuk mengubah cara lama menjadi lebih baik lagi agar permasalahan yang sering terjadi bisa diatasi untuk menghadapi sesuatu yang baru memerlukan adaptasi. hal yang sangat diperlukan oleh seluruh masyarakat yaitu pelayanan administrasi kependudukan, dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan pelayanan akta kelahiran, maka Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung membuat sebuah inovasi pelayanan melalui aplikasi yang bernama Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Melalui Teknik pengumpulan data yaitu studi Pustaka, observasi lapangan dan wawancara dengan narasumber terkait. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Dalam melaksanakan pemeriksaan keabsahan data ini melalui Teknik triangulasi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh peneliti ditinjau dari teori Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Ladiatno (2013:9) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (Kesesuaian), *Complexcity* (Kerumitan), *Triability* (Kemungkinan Dicoba), dan *Observability* (Kemudahan Diamati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan menerapkan inovasi pelayanan akta kelahiran melalui aplikasi SALAMAN telah berjalan cukup baik namun belum dapat terlaksanakan secara maksimal karena terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaannya, diantaranya yaitu kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dan pengelolaan server aplikasi yang harus ditingkatkan.

Kata Kunci : Inovasi, Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN), Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung.

ABSTRACT

Innovation is an important thing that must be done by every region, because with innovation it will be able to meet increasingly complex public needs. Public service innovation really needs to be done to change old ways to be better so that problems that often occur can be overcome to face something new that requires adaptation. something that is really needed by the whole community, namely population administration services, in order to meet the needs of the community and improve birth certificate services, the Bandung City Population and Civil Registration Service created a service innovation through an application called Completed in Hands (SALAMAN).

This research uses descriptive research methods with a qualitative approach. Through data collection techniques, namely library studies, field observations and interviews with related sources. The data analysis technique in this research uses data reduction, data presentation and drawing conclusions. In carrying out checks on the validity of this data through triangulation techniques. Based on the research results obtained by researchers in terms of the Innovation theory put forward by Rogers in Ladiatno (2013: 9), Relative Advantage, Compability, Complexity, Triability, and Observability. .

The research results show that implementing birth certificate service innovation through the SALAMAN application has gone quite well but it has not been implemented optimally because there are several problems in its implementation, including a lack of socialization to the public and application server management which must be improved.

Keywords: Innovation, Done in the Hand (SALAMAN), Bandung City Population and Civil Registration Service.

RINGKESAN

Inovasi mangrupa hal anu penting anu kudu dilakukeun ku unggal daérah, sabab ku inovasi bakal bisa nyumponan kabutuhan masarakat anu beuki kompleks. Inovasi palayanan publik saleresna kedah dilakukeun pikeun ngarobih cara-cara lami janten langkung saé supados masalah-masalah anu sering lumangsung tiasa diungkulan pikeun nyanghareupan hal-hal énggal anu peryogi adaptasi. Hal anu kacida dibutuhkeun ku sakumna masarakat, nya éta palayanan administrasi kependudukan, dina raraga nyumponan kabutuhan masarakat jeung ngaronjatkeun palayanan akta kelahiran, Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil Kota Bandung nyieun inovasi palayanan ngaliwatan aplikasi anu disebut Réngsé dina leungeun (Dinas Kependudukan jeung Pencatatan Sipil Kota Bandung SALAMAN).

Ieu panalungtikan ngagunakeun métode panalungtikan déskriptif kalawan pamarekan kualitatif. Ngaliwatan téhnik ngumpulkeun data, nya éta studi pustaka, observasi lapangan jeung wawancara jeung narasumber nu patali. Téhnik analisis data dina ieu panalungtikan ngagunakeun réduksi data, presentasi data jeung nyieun kacindekan. Dina ngalaksanakeun pamariksaan validitas ieu data ngaliwatan téhnik triangulasi. Dumasar kana hasil panalungtikan anu dimeunangkeun ku panalungtik ditilik tina téori Inovasi anu ditepikeun ku Rogers dina Ladiatno (2013: 9), *Relative Advantage*, *Compability*, *Complexity*, *Triability*, jeung *Observability*.

Hasil panalungtikan némbongkeun yén palaksanaan inovasi palayanan akta kalahiran ngaliwatan aplikasi SALAMAN geus lumaku lumayan tapi tacan dilaksanakeun sacara optimal lantaran aya sababaraha masalah dina palaksanaanana, diantarana kurangna sosialisasi ka masarakat jeung manajemen server aplikasi anu kudu dironjatkeun. .

Kecap Konci: Inovasi, Selesai Dalam Genggaman (SALAMAN), Kependudukan Kota Bandung jeung Dinas Pencatatan Sipil.