

**INOVASI PELAYANAN RANCAK DIGITAL OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SAWAHLUNTO**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



OLEH :

BIMA SAPUTRA

1710843018

DOSEN PEMBIMBING :

Dr. Ria Ariany, M.Si

Dr. Hendri Koeswara, S.IP, M.Soc.Sc

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

2022

ABSTRAK

Bima Saputra, 1710843018, Inovasi Rancak Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2022, Dibimbing oleh : Dr. Ria Ariany, M.Si dan Dr. Hendri Koeswara, S.IP, M.Soc.Sc. Skripsi ini terdiri 154 halaman dengan referensi 14 buku teori, 4 buku metode, 5 jurnal, 1 skripsi, 12 dokumen dan 2 website.

Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto Menciptakan berbagai inovasi salah satunya inovasi Rancak Digital. Inovasi Rancak Digital ditetapkan melalui Keputusan Kepala Disdukcapil Kota Sawahlunto Nomor : 188.47/ 01.2/ DKPS – SWL/ 2020 tentang Penetapan Rancak Digital sebagai Inovasi Pelayanan Pada Disdukcapil Kota Sawahlunto tahun 2020. Inovasi Rancak Digital merupakan inovasi layanan administrasi kependudukan berbasis *online* pertama yang diciptakan oleh Disdukcapil Kota Sawahlunto yang bertujuan untuk menjadi solusi dari kelemahan inovasi-inovasi sebelumnya yang masih bersifat manual ataupun pelayanan di kantor. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi Rancak Digital oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Sawahlunto.

Penelitian ini menggunakan teori Atribut Inovasi oleh Everett M. Rogers yang menyatakan bahwa terdapat lima atribut inovasi yang dapat menentukan penerimaan inovasi yaitu *relative advantages*, *compability*, *complexity*, *triability*, dan *observability*. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, dokumentasi dan observasi sedangkan teknik pemilihan informan melalui teknik *purposive sampling*. Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Rancak Digital secara umum masih belum berjalan dengan baik dan belum dapat diterima oleh sebagian besar masyarakat. Inovasi Rancak sudah memberikan adanya keuntungan yang dirasakan berupa efisiensi waktu, biaya dan tenaga serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Sawahlunto. Namun, lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers belum sepenuhnya terdapat dalam inovasi Rancak Digital. Hal ini dapat dilihat dari masih adanya kendala dan permasalahan dalam pelaksanaan inovasi Rancak Digital seperti permasalahan koordinasi pemulihan, server serta permasalahan dalam website yang sehingga belum memberikan manfaat dan hasil yang baik.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Rancak Digital.

ABSTRACT

Bima Saputra, 1710843018, Digital Rancak Innovation by the Department of Population and Civil Registration of Sawahlunto City, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2022, Supervised by: Dr. Ria Ariany, M.Si and Dr. Hendri Koeswara, S.IP, M.Soc.Sc. This thesis consists of 154 pages with references to 14 theory books, 4 method books, 5 journals, 1 thesis, 12 documents and 2 websites.

As an effort to improve service quality, the Department of Population and Civil Registration of Sawahlunto City creates various innovations, one of which is the Digital Rancak innovation. Digital Rancak Innovation is determined through the Decree of the Head of the Disdukcapil of Sawahlunto City Number: 188.47/ 01.2/ DKPS – SWL/ 2020 concerning Determination of Digital Rancak as Service Innovation at the Disdukcapil of Sawahlunto City in 2020. Digital Rancak Innovation is the first online-based population administration service innovation created by Disdukcapil Kota Sawahlunto which aims to be a solution to the weaknesses of previous innovations that are still manual or service in the office. This study aims to describe the Rancak Digital innovation by the Department of Population and Civil Registration of Sawahlunto City.

This study uses the theory of Innovation Attributes by Everett M. Rogers which states that there are five innovation attributes that can determine the acceptance of an innovation, namely relative advantages, compatibility, complexity, triability, and observability. The research method in this study is a qualitative descriptive method with data collection techniques by conducting interviews, documentation and observations while the informant selection technique is through purposive sampling technique. In testing the validity of the data, the researchers used source triangulation.

The results of the study show that Rancak Digital's innovation in general is still not going well and has not been accepted by most people. The Rancak innovation has provided perceived benefits in the form of time, cost and energy efficiency as well as the compatibility of the Digital Rancak innovation with the needs of the people of Sawahlunto City. However, the five innovation attributes proposed by Everett M. Rogers are not fully contained in Rancak Digital's innovation. This can be seen from the obstacles and problems in the implementation of Rancak Digital innovations such as problems in coordinating recovery, servers and problems on the website which have not provided good benefits and results.

Keywords: Service Innovation, Digital Rancak.