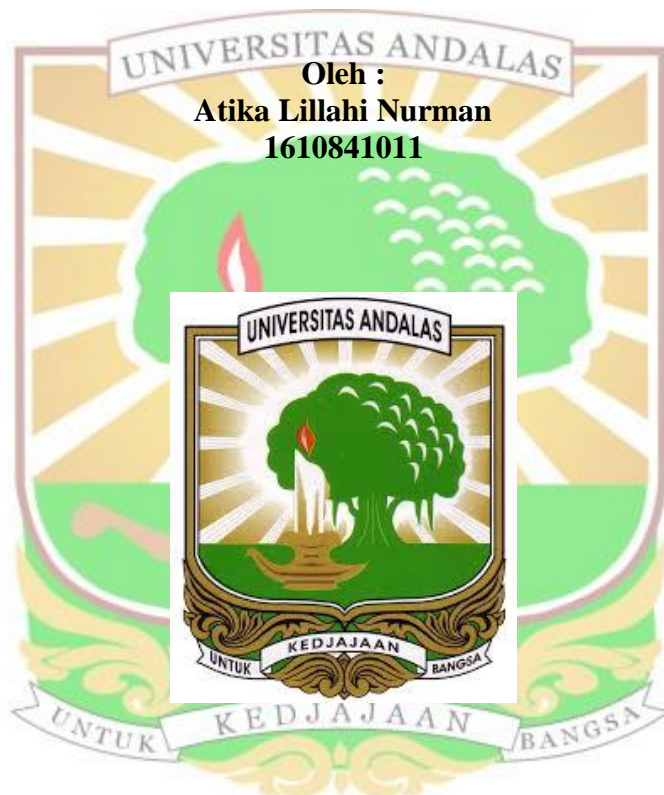


**INOVASI PELAYANAN *ONE FOR ELEVEN* PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SOLOK**

Skripsi

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*



Oleh :
Atika Lillahi Nurman
1610841011

Pembimbing I : Dr. Ria Ariany, M.Si

Pembimbing II : Nila Wahyuni, S.AP, M.AP

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

2023

ABSTRAK

Atika Lillahi Nurman, 1610841011, Inovasi Pelayanan One For Eleven Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2023. Dibimbing oleh: Ria Ariany, M.Si dan Nila Wahyuni, S.AP., M.A.P. Skripsi ini terdiri dari 11 buku teori, 3 jurnal, 4 skripsi, 7 dokumen.

Inovasi pelayanan publik tidak hanya memerlukan penemuan baru, tetapi juga bisa menjadi pendekatan baru yang bersifat kontekstual. Ini berarti inovasi tidak terbatas pada kemunculan gagasan dan praktik inovasi dari nol, tetapi juga bisa berupa hasil dari perluasan dan peningkatan kualitas pada inovasi yang sudah ada dalam pelayanan publik. Salah satu inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok yaitu *One For Eleven* (Satu layanan Menghasilkan Sebelas Dokumen). *One For Eleven* merupakan suatu inovasi non digital yang melibatkan dua instansi yaitu Disdukcapil dan Kementerian Agama Kota Solok. Inovasi ini mempermudah calon pengantin (catin) yang akan melangsungkan pernikahan untuk mengurus dokumen kependudukan. Catin akan langsung mendapatkan sebelas dokumen kependudukan setelah pembacaan ijab kabul selesai dilakukan, yang terdiri dari tiga KK, dua KTP, satu sertifikat layanan terintegrasi dari Disdukcapil serta dua buku kutipan akta nikah, satu kartu nikah dan dua sertifikat konseling dari Kantor Urusan Agama Kota Solok.

Penelitian yang telah peneliti lakukan ini bertujuan untuk mendeskripsikan Inovasi pelayanan *One For Eleven* Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Solok. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett. M Rogers, dimana terdapat lima karakteristik inovasi yaitu *relative advantage* (keuntungan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemungkinan dicoba) dan *observability* (kemudahan diamati). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara dan dokumentasi. Sedangkan untuk menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian yang ditemukan dilapangan menunjukkan bahwa inovasi *One For Eleven* yang ada pada Disdukcapil Kota Solok telah memenuhi beberapa karakteristik atribut inovasi menurut Rogers, kecuali *triability* atau kemungkinan dicoba. Karena inovasi ini langsung diberikan kepada masyarakat, tanpa melakukan proses uji publik sebelum ditetapkan. Selain itu, secara keseluruhan inovasi ini juga telah memenuhi indikator-indikator dari variabel atribut inovasi, meskipun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan dan kendala yang harus dihadapi oleh Disdukcapil Kota Solok.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, One For Eleven, Disdukcapil, Kota Solok

ABSTRACT

Atika Lillahi Nurman, 1610841011, Innovation in One For Eleven Public Service at the Department of Population and Civil Registration of Solok City, Public Administration Department, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2023. Supervised by: Ria Ariany, M.Si and Nila Wahyuni, S.AP., M.A.P. This thesis consists of 11 theory books, 3 journals, 4 theses, and 7 documents.

Public service innovation not only requires new discoveries but can also be a new contextual approach. This means that innovation is not limited to the emergence of new ideas and practices from scratch, but can also result from the expansion and improvement of existing innovations in public services. One of the public service innovations carried out by the Department of Population and Civil Registration of Solok City is One For Eleven, a service that produces eleven documents. One For Eleven is a non-digital innovation that involves two institutions, namely the Department of Population and Civil Registration and the Ministry of Religion of Solok City. This innovation facilitates prospective brides and grooms who are going to get married in processing their identity documents. Catin will immediately obtain eleven identity documents after the marriage vows are completed, consisting of three family cards, two identity cards, one integrated service certificate from Department of Population and Civil Registration of Solok City, as well as two marriage certificate excerpts, one marriage card, and two counseling certificates from the Office of Religious Affairs of Solok City.

The purpose of this research is to describe the One For Eleven service innovation at the Department of Population and Civil Registration of Solok City. This study uses the innovation attributes theory by Everett M. Rogers, which includes five characteristics of innovation: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The research method used in this study is qualitative research with a descriptive research design. Data collection techniques were conducted through interviews and documentation. Triangulation of sources was used to ensure data validity.

The findings of the field research indicate that the One For Eleven innovation at the Department of Population and Civil Registration of Solok City has fulfilled several characteristics of innovation attributes according to Rogers, except for trialability. This is because the innovation is directly provided to the public without undergoing a public testing process before being implemented. Additionally, overall, this innovation has met the indicators of the innovation attributes variable, although there are still some obstacles and challenges faced by the Department of Population and Civil Registration of Solok City in its implementation.

Keywords: Innovation, Public Service, One For Eleven, Department of Population and Civil Registration, Solok City