

EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN PELANGI (PELAYANAN LANGSUNG
DIDATANGI) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KABUPATEN TAPIN

Alicia Juhar Latifah¹, Sitna Hajar Malawat², Junaidy³

¹ Ilmu Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Islam
Kalimantan MAAB (Uniska) Banjarmasin, NPM 18.12.0074

² Ilmu Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Islam
Kalimantan MAAB (Uniska) Banjarmasin, NIDN 1113059101

³ Ilmu Administrasi Publik, 63201, Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Islam
Kalimantan MAAB (Uniska) Banjarmasin, NIDN 1102088702

Email: aliciajohar4@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Inovasi layanan PELANGI pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapin dan Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Layanan PELANGI Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Tapin

Metode penelitian menggunakan pendekatan Kualitatif dengan tipe penelitian Deskriptif. Data dikumpulkan dengan observasi, dokumentasi dan wawancara. Analisis data menggunakan tiga yaitu reduksi data, penyajian data dan Penarikan kesimpulan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas Inovasi layanan PELANGI (Pelayanan Langsung didatangi) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapin Sudah baik dari segi Indikator yang ada yaitu Sumber daya, Dana, Sarana dan Prasarana, Jumlah dan mutu pelayanan yang dihasilkan, batas Waktu dan Tata cara pelayanan yang harus ditempuh. Faktor Pendukung Inovasi Layanan PELANGI pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tapin adalah jumlah petugas yang cukup, Fasilitas dan Peralatan pendukung yang lengkap, koordinasi yang baik antara Petugas desa dengan pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil memudahkan pihak Dinas maupun masyarakat untuk mempercepat pelayanan yang dilakukan.

Faktor Penghambatnya adalah Jaringan internet yang tidak lancar dimana Layanan Penginputan berkas kependudukan sangat bergantung pada jaringan yang ada. Adanya ketiadaan jaringan internet di desa yang jauh dari perkotaan. adanya peralatan yang tidak berfungsi sebagaimana mestinya ketika akan di pakai dan cuaca yang tidak mendukung sehingga menghambat pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kabupaten Tapin untuk berangkat ke desa yang dituju.

Kata Kunci: Efektivitas, Inovasi, Layanan, Administrasi Publik

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Agus Dwiyanto. 2012. Reformasi Birokrasi Public Di Indonesia. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT.RajaGrafindo Persada.

Hidayat. 2016. *Birokrasi dan pelayanan Publik*. Bandung: UnpadPress

Mardiasmo. 2016. *Efisiensi dan Efektifitas*. Jakarta: Andy

Mukarom, Zaenal., Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia.

Nurdin, Zulfa. 2016. Inovasi Kawasan Bebas Asap Rokok di Desa Bone-Bone Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. Makasar: Universitas Hasanudin Makasar.

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Siagian, 2013, Manajemen Sumber daya Manusia, Bumi aksara, jakarta.

Sugiyono. 2016. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta cv. Bandung.

Sa'ud, Udin Syaefudin. 2014. *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang/Peraturan:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Pedoman Inovasi Pelayanan Publik

Kemenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Jurnal:

Diah Nur Fitriana. 2014. Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya). *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, Volume 2, Nomor 1, Januari 2014.

Dipta Kharisma dan Tri Yuniningsih. 2017. Efektivitas Organisasi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang. *Jurnal Of Public Policy And Management Review* Volume 6 Issue 2. 770-781.

Kamal, badri. 2020. Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Pada Gerai Pelayanan Publik (Gp2) Di Kecamatan Rambah Hilir Kabupaten Rokan Hulu. *JOM FISIP* Vol. 7: Edisi II Juli – Desember 2020

Lestari, Puji Ayu et. all (2021) Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Digital (E- Government) di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmu Administrasi Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*. Volume 18 | Nomor 2 | Desember 2021

Muzni Hanipah, Lina Aryani .2022. Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi). Volume 10 Number 1 (Juni) 2022 *Jurnal Administrasi Negara*

Pratama, Nimas Aulia Nandha. 2020. Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Batu (Studi Inovasi Mobil Senyum, Pkk Penak, Dan 3 In 1). *Jurnal Respon Publik* ISSN: 2302-8432 Vol. 14, No. 4, Tahun 2020, Hal: 59-69

Putri, Y. L., & Utomo, H. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan sebagai Variabel Intervening (Studi Persepsi Pada Pelanggan Dian Compp Ambarawa). *Among Makarti*, 10(19), 70–90.