

ABSTRAK

Eka Rahma Fitria Hastanti

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri, Kota Kediri

The main task of the government apparatus is to provide public services. Therefore, it is important to innovate public services in order to improve the quality of existing services. The E-SIAP program is one of the population administration services that is the flagship service during the Covid-19 pandemic by the Population and Civil Registration Office of Blitar Regency. This research aims to conduct an assessment of the innovation of E-SIAP services and the factors that support and hinder the existence of these innovations. This research uses a qualitative approach with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The analysis technique used is data analysis technique from Miles and Huberman. In this study, it was found that the innovation of E-SIAP services during the Covid-19 pandemic was good, seen from 5 indicators : relative advantage, compability, complexity, triability, and observability. There are several supporting factors, namely adequate network access and the presence of IT staff as well as inhibiting factors, namely the lack of human resources, lack of laptop facilities, and frequent problems with the E-SIAP server.

Keywords: *Population Administration, Innovation, Public Service*

Tugas utama aparatur pemerintah adalah melakukan pelayanan publik. Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik penting dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Program E-SIAP menjadi salah satu layanan administrasi kependudukan yang menjadi pelayanan unggulan di masa pandemi Covid-19 oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Blitar. Penelitian ini memiliki tujuan untuk melakukan pengkajian terhadap inovasi pelayanan E-SIAP serta faktor yang mendukung dan menghambat adanya inovasi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis data dari Miles dan Huberman. Dalam penelitian ini didapati hasil bahwa inovasi pelayanan E-SIAP di masa pandemi Covid-19 sudah baik dilihat dari 5 indikator yaitu *relative advantage, companility, complexity, triability, dan observability*. Terdapat beberapa faktor pendukung yaitu akses jaringan yang memadai dan adanya staff IT serta faktor penghambat yaitu kurang jumlah sumber daya manusia, kurangnya fasilitas laptop, dan sering terjadi kendala pada server E-SIAP.

Kata Kunci : Administrasi Kependudukan, Inovasi, Pelayanan Publik