

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana inovasi program Keluargaku Data Ulang (Kakekku Datang) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik (Dispendukcapil) dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Menghadapi kompleksitas permasalahan data penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) Kabupaten Gresik melakukan inovasi pada bidang layanan kependudukan. Program ini bertujuan untuk pemutakhiran data Kartu Keluarga yang belum melakukan perubahan maupun pencetakan ulang Kartu Keluarganya, hal ini menyebabkan adanya data ganda dan data anomali, selain itu pencatatan akta kelahiran yang masih jauh dari target pencapaian Nasional tahun 2019. Sistem pendataan ulang yang dilakukan oleh Dispendukcapil menggunakan sistem jemput bola dengan mendatangi masyarakat secara langsung, dan dilakukan secara serentak di 18 kecamatan. pembaruan KK tersebut melibatkan 8.000 pengurus RT/RW serta 365 petugas register desa dan kelurahan di Gresik.

Untuk mengetahui inovasi program Kakekku Datang di Dispendukcapil Kabupaten Gresik, peneliti menggunakan kombinasi dari Tipologi, Level, Kategori menurut Muluk dan atribut inovasi menurut Rogers serta Dimensi Kualitas dari Zeithaml. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan penelitian deskriptif. Lokasi penelitian yaitu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan wilayah pelayanan program Kakekku Datang di Kabupaten Gresik. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive, yaitu pihak-pihak yang dianggap mengerti dan memahami tentang pelaksanaan program inovasi Kakekku Datang, kemudian karena keadaan di lapangan maka peneliti juga menggunakan teknik snowball.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa inovasi program Kakekku Datang yang dilakukan oleh Dispendukcapil Kabupaten Gresik merupakan suatu perbaikan proses pelayanan kependudukan.. Inovasi program Kakekku Datang ini sudah dapat meningkatkan pelayanan kependudukan dan mewujudkan tertib administrasi dengan mengurangi data ganda dan data anomali di Kabupaten Gresik.

Kata Kunci : , Inovasi, Pelayanan, Kualitas pelayanan, Kakekku Datang