

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana inovasi Dokter Kependudukan Online (Dr. KePO) 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. Inovasi ini bertujuan untuk mewujudkan ketunggalan identitas melalui layanan digital yang edukatif dan sederhana didukung secara inklusif melalui penguatan peran petugas Register Desa sedangkan kelompok sasaran adalah seluruh lapisan masyarakat serta petugas pelayanan adminduk.

Untuk mengetahui inovasi Dr. KePO di Dispendukcapil Kabupaten Gresik, peneliti menggunakan kombinasi dari Tipologi, Level, Kategori, dan atribut inovasi serta Dimensi Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dan penelitian deskriptif. Lokasi penelitian yaitu dilakukan di Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik dan wilayah pelayanan inovasi dr. KePO di Kabupaten Gresik. Penentuan informan dilakukan dengan menggunakan teknik purposive, yaitu pihak-pihak yang dianggap mengerti dan memahami tentang pelaksanaan inovasi Dr. KePO, kemudian karena keadaan dilapangan maka peneliti menggunakan tehnik snowball.

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

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Kualitas Pelayanan

ABSTRACT

This research aims to determine the category of innovation and illustrate how innovation of *Dokter Kependudukan Online* (Dr. KePO) by Departement Demography and Civil Registration in the district of Gresik in improving the quality of service. Facing the complexity of the problem of population data in the Departement Demography and Civil Registration in the district of Gresik by innovates in the field of population services. This innovation aims to realize identity unity through educative and simple digital services supported on an inclusive basis through strengthening the role of officers of the Register Village while the target group is all levels of society and administrative service officers.

To know the innovation of *Dokter Kependudukan Online* (Dr. KePO) in Departement Demography and Civil Registration in the district of Gresik, researchers used a combination of Typology, Level, Category and attributes as well as the Dimensions of Quality of Public Services. This study uses qualitative research methods and descriptive research. The location of the research at the Departement of civil registration and the population and area services “Dr. KePO” in Gresik Regency. Determination of informants is done by using a purposive technique, namely parties who are considered to understand and understand about the implementation of innovation Dr. KePO, then because of the conditions in the field, the researchers also use snowball.

Based on the results of the study it can be concluded that the innovation of “*Dr. KePO*” performed by Departementy Demography and Civil Registration in Gresik Regency is a process improvement services of the demography. The innovation it’s already can improve population and embody an orderly administration by reducing binary data and anomalies data in Gresik Regency.

Keywords: *Innovation, Service, Service Quality*