

# **INOVASI PELAYANAN PUBLIK MELALUI APLIKASI “SI PANDU CAPIL” DALAM MENINGKATKAN LAYANAN DI MASA PANDEMI COVID-19 PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BINTAN**

**KINASIH DWI UTARI  
NIM. 180563201021**

## **ABSTRAK**

Salah satu inovasi pelayanan publik yang diluncurkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan untuk meningkatkan pelayanan di masa pandemi Covid-19 dan memberikan pelayanan administrasi kependudukan dengan memanfaatkan teknologi adalah aplikasi Si Pandu Capil. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Si Pandu Capil dalam meningkatkan layanan di masa pandemi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bintan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisa data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008:16). Hasil penelitian menunjukkan bahwa: a. keuntungan relatif (*relative advantage*) lebih hemat waktu dan efisien dalam pengurusan dokumen kependudukan di masa pandemi Covid-19; b. kesesuaian (*compability*) kehadiran aplikasi Si Pandu Capil sudah sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat di masa pandemi Covid-19; c. kerumitan (*complexibility*) inovasi aplikasi Si Pandu Capil memiliki tingkat kerumitan pada Sumber Daya Manusianya; d. kemungkinan dicoba (*triability*) inovasi aplikasi Si Pandu Capil telah terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan pelayanan sebelumnya; e. kemudahan diamati (*observability*) inovasi pelayanan publik melalui aplikasi Si Pandu Capil dapat diamati oleh seluruh masyarakat dan pemangku kepentingan.

***Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Aplikasi Si Pandu Capil, Pandemi Covid-19***

***PUBLIC SERVICE INNOVATION THROUGH THE “SI PANDU  
CAPIL” APPLICATION IN IMPROVING SERVICES DURING  
PANDEMIC COVID-19 AT THE POPULATION AND CIVIL  
REGISTRATION SERVICE OF BINTAN DISTRICT***

**KINASIH DWI UTARI  
NIM. 180563201021**

**ABSTRACT**

*One of the public service innovations launched by the Population and Civil Registration Office of Bintan Regency to improve services during the pandemic covid-19 and provide population administration service by utilizing technology is the Si Pandu Capil application. This study is aim to find out how the innovation of public services through the Si Pandu Capil application in improving services during the pandemic by the Population and Civil Registration Office of Bintan Regency. The research method used is data reduction, data presentation and conclusion drawing. In this study, researchers used the theory of innovation attributes according to Rogers in (Suwarno, 2008:16). The results showed that :*

- a. the relative advantage makes it easier for the community to carry out population document management during the Covid-19 pandemic;*
- b. the compability of the presence of the Si Pandu Capil application is in accordance with the conditions and needs of the community during the Covid-19 pandemic;*
- c. the complexity of the Si Pandu Capil application innovation has a level complexity in its Human Resources;*
- d. the possibility to try (triability) the innovation of the Si Pandu Capil application has been proven to have more advantages or value compared to previous services;*
- e. the observability of public service innovations through the Si Pandu Capil application can be observed by the entire community and stakeholders.*

***Keywords: Innovation, Public Service, Application of Si Pandu Capil, Pandemic Covid-19***