

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi dalam pelayanan yang dijalankan Pemerintahan Kota Cimahi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil melalui program *Three In One*. Karena pentingnya kelengkapan dokumen bagi penduduk Indonesia untuk mengakses pelayanan publik maka dari itu pemerintah selaku penyedia pelayanan harus bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakatnya. Administrasi Kependudukan yang dimaksud menyangkut seluruh masalah kependudukan, yang meliputi pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dan pengelolaan data informasi kependudukan.

Teori inovasi diambil dari Rogers (dalam Mirnasari, 2013:6) yang meliputi keuntungan, kesesuaian, kerumitan program, kemungkinan di coba, dan kemudahan untuk diamati. Suatu inovasi yang baru memberikan perubahan baik itu pembangunan ataupun perbaikan pelayanan yang bersifat untuk masa depan. Dengan menggunakan metode deskriptif dimana peneliti melakukan survei untuk menemukan informasi dengan cara *interview* dan pengamatan yang dilakukan dilapangan untuk mengumpulkan data sebagai bahan penelitian.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Program *Three In One* adalah program dimana ketika masyarakat mengurus satu dokumen dapat menyelesaikan tiga dokumen sekaligus sehingga program ini menguntungkan, menghilangkan kesulitan serta memiliki kemudahan. Dalam berjalannya program ini tentunya ada faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung yaitu, kerja sama dari masyarakatnya sendiri, Sumber Daya Manusia (SDM), Jaringan yang baik, dan belangko yang tersedia. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu apabila jaringan buruk maka koneksi ke server akan terhambat dan pengerjaan dokumen akan sulit di lakukan begitupun jika belangko E-KTP habis maka pencetakan E-KTP tidak bisa dilakukan.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Penduduk, Administrasi, Program



uin

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUNAN GUNUNG DJATI
BANDUNG