

## ABSTRAK

Keadaan pandemi covid-19 memberikan dampak yang besar bagi semua pihak termasuk pemerintah. Selain itu pandemi juga mengakibatkan aktivitas menjadi terbatas. Berbagai pihak mencoba untuk beradaptasi dengan keadaan ini, salah satunya yaitu Disdukcapil Kabupaten Sumedang dengan melakukan inovasi agar bisa terus melakukan pelayanan kepada publik. Namun pada pelaksanaannya masih terdapat permasalahan seperti kurangnya pemahaman masyarakat mengenai website Silasidakep tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana keunggulan relative, kompatibilitas, kerumitan kemampuan diuji coba dan kemampuan diamati dari inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang pada masa pandemi dengan menggunakan website SilaSidakep.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus dengan menggunakan teori inovasi dari Rogers yang memiliki atribut *relative advantage* (keuntungan relative), *compatibility* (kompabilitas), *complexity* (kerumitan), *trability* (kemampuan diuji coba), *observability* (kemampuan diamati). Peneliti melakukan wawancara, observasi, serta studi dokumentasi untuk mendapatkan data dan informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang pada masa pandemi dengan menggunakan website SilaSidakep belum optimal. Dapat dilihat pada atribut keunggulan relatif (*relative advantage*) bahwa manfaat dari inovasi belum dirasakan oleh masyarakat secara merata karena keterbatasan pengetahuan mengenai teknologi. Pada atribut kompatibilitas (*compatibility*) inovasi telah disesuaikan dengan kondisi pandemic namun belum sesuai dengan kebiasaan di beberapa daerah yang belum terbiasa menggunakan teknologi. Pada atribut kerumitan (*complexity*) yaitu inovasi masih banyak dialami pada masyarakat khususnya pada proses pengunggahan berkas dan jenis file. Lalu pada atribut kemampuan diuji coba (*trability*) inovasi telah melakukan proses uji coba sebelum dirilis. Yang terakhir pada atribut kemampuan diamati (*observability*) inovasi belum dipahami oleh masyarakat secara menyeluruh karena keterbatasan penguasaan teknologi.

**Kata kunci: pelayanan publik, inovasi. Website, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang**

## **ABSTRACT**

*The state of the covid-19 pandemic has a big impact on all parties including the government. In addition, pandemics also cause limited activity. Various parties try to adapt to this situation, one of which is Disdukcapil Sumedang Regency by making innovations in order to continue to perform services to the public. But in its implementation there are still problems such as lack of public understanding about the Silasidakep website. This research was conducted to find out how the relative advantages, compatibility, complexity of tested capabilities and the ability to be observed from public service innovation conducted by the Population and Civil Registry Office of Sumedang Regency during the pandemic by using the SilaSidakep website.*

*This research uses descriptive qualitative methods with a case study approach using innovation theory from Rogers that has relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability.. Researchers conduct interviews, observations, and documentation studies to obtain data and information.*

*The results showed that public service innovation carried out by the Population and Civil Registry Office of Sumedang Regency during the pandemic using the SilaSidakep website has not been optimal. It can be seen in the relative advantage attribute that the benefits of innovation have not been felt by society evenly due to limited knowledge about technology. In the compatibility attribute innovation has been adapted to pandemic conditions but has not been in accordance with the habits in some areas that are not accustomed to using technology. In the complexity attribute that innovation is still widely experienced in the community, especially in the process of uploading files and file types. Then on the attribute triability innovation has done the trial process before it was released. The latter on the attributes of observability of innovation has not been understood by the public as a whole because of the limitations of technological mastery.*

***Keywords: Public service, innovation, website, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang.***