

## INOVASI PELAYANAN (MEDAR KACAPI) DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN TASIKMALAYA

Irma Riqotul Qolbi <sup>1</sup>, Ishak Kusnandar, <sup>2</sup>, Dasep Dodi Hidayah <sup>3</sup>  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara  
Email : [irmariqotul@gmail.com](mailto:irmariqotul@gmail.com)

### Abstrak

Tuntutan masyarakat akan pelayanan yang unggul menuntut pemerintah untuk melakukan berbagai inovasi. Berdasarkan hal tersebut, Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten telah menciptakan Inovasi Layanan Online MEDAR KACAPI (Layanan Online Pengurusan Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk). Inovasi MEDAR KACAPI meliputi lima jenis pelayanan kependudukan. Dalam penelitian ini, penulis mengeksplorasi inovasi (MEDAR KACAPI). Penelitian ini menggunakan teori atribusi inovasi oleh Everett M. Rogers. Teori ini menyatakan bahwa ada lima atribut inovasi yang dapat menentukan penerimaan inovasi: keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, keterlatihan, dan keterampilan. Metode survei yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif yang memadukan metode pengumpulan data berdasarkan wawancara, dokumentasi, dan observasi, serta metode pemilihan penyedia informasi berdasarkan metode purposeful sampling. Dalam pengujian keabsahan data, peneliti menggunakan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi (MEDAR KACAPI) berhasil dan diterima secara keseluruhan oleh masyarakat. Lima atribut inovasi yang diajukan oleh Everett M. Rogers juga termasuk dalam inovasi MEDAR KACAPI. Hal ini terlihat pada manfaat yang dirasakan berupa efisiensi waktu, efisiensi biaya dan tenaga, serta kesesuaian inovasi dengan kebutuhan warga Tasikmalaya. Namun masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat dalam menggunakan aplikasi layanan berbasis elektronik. Masalah jaringan, server masih labil di area komunitas Tasikmalaya.

**Kata kunci:** inovasi, pelayanan, MEDAR KACAPI, Tasikmalaya

### Abstract

*The society's demand for excellent service forces the government to make various innovations. Based on this, the Tasikmalaya District Population and Civil Registration Office created the online service innovation MEDAR KACAPI (Online Service for Population Management and Civil Registration). MEDAR KACAPI innovations include five types of population services. In this study, the author will examine the innovation (MEDAR KACAPI). This study uses Everett M. Rogers' innovation attribute theory, which states that there are five innovation attributes that can determine innovation adoption, namely relative advantage, compatibility, complexity, trainability, and observability. The research method of this study is qualitative descriptive method with data collection technique by conducting interviews, documents and observation while informant selection technique is done by purposive sampling technique. In checking the validity of the data, the researchers used source triangulation. The results of the research show that the innovation (MEDAR KACAPI) has generally gone well and has been accepted by the public. Everett M. The five innovation attributes proposed by Rogers are also included in the MEDAR KACAPI innovation. This can be seen from the perceived benefits in the form of time efficiency, cost and manpower efficiency and the relevance of the innovation to the needs of the residents of Tasikmalaya Regency. However, there are still some barriers such as lack of community understanding and awareness in using e-based service applications. network problems, servers still unstable in Tasikmalaya state community area.*

**Keyword :** Innovation, Service, MEDAR KACAPI, Tasikmalaya Regency



ISSN 2963-1602

Volume 2 Nomor 02 Bulan Januari Tahun 2024

## JURNAL ILMIAH KOORDINASI

Dikirim penulis 03-12-2023, Diterima: 26-12-2023 Dipublikasi: 28-01-2024

## Pendahuluan

Di era digital yang semakin maju saat ini, pemerintah perlu lebih tanggap dan responsif dalam memanfaatkan teknologi yang ada. Demikian pula para pengurus dokumen administrasi harus senantiasa melakukan modernisasi diri, mencari strategi dan pendekatan yang lebih jitu kepada masyarakat, serta terus melakukan upaya pemutakhiran teori dan metode agar tidak ketinggalan. Dalam hal ini, satu hal yang dapat Anda lakukan adalah berinovasi. Terkait dengan pentingnya pelayanan publik dalam hal pengendalian kependudukan terkait akte kelahiran, akte kematian dan KTP, maka Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten Pati melakukan inovasi. Inovasi tersebut mempermudah proses pendaftaran dan membawa dokumen sensus secara online dengan menggunakan Inovasi Layanan MEDAR KACAPI (Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pendaftaran Penduduk Online) yang tertaut untuk menyediakan layanan akta kelahiran, akta kematian dan eKTP yang diwujudkan dalam bentuk. MEDAR KACAPI berarti MEDAR "melepaskan" dalam bahasa sunda, kata KACAPI adalah alat musik sunda, suling kakapi yang dimainkan sebagai instrumen utama dalam Temban atau Mamaos Cianjulan dalam bahasa Sunda dan memiliki nada yang sangat indah. . Kata bahasa Sunda kakapi juga merujuk pada tanaman sentul yang kayunya dipercaya dapat digunakan dalam pembuatan alat musik kakapi.

Dalam arti lain, dengan hadir dan dirilisnya MEDAR KACAPI yang revolusioner, DISDUKCAPIL Kabupaten Tasikmalaya ingin memberikan manfaat yang sangat positif dan menyenangkan seperti mendengarkan irama KECAPI yang sangat indah.

Pandemi Covid-19 berdampak pada perubahan pola kerja pelayanan publik, seperti pelayanan publik di bidang pengendalian kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten. Berdasarkan Surat Kementerian Dalam Negeri No. 443.1/2978/Dukcapil tanggal 16 Maret 2020 tentang Pelayanan Administrasi dan Pencegahan Virus Corona (Covid-19), Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten menyediakan layanan administrasi secara online. Hal ini sebagai inovasi layanan untuk memastikan warga tetap memiliki akses layanan yang efisien dan efektif meski di tengah pandemi virus corona (Covid-19).

Pengenalan layanan "Go Digital" akan memungkinkan warga untuk dengan mudah mengakses layanan yang lebih cepat, mudah, dan aman, sekaligus mengatasi zona waktu untuk mengoptimalkan layanan publik pemerintah. Kebijakan perubahan standar pelayanan dilaksanakan sebagai bentuk adaptasi terhadap tuntutan pelayanan PNS dan Pencatatan Sipil yang profesional, pemenuhan standar teknologi informasi dan penetapan standar pelayanan minimal untuk pelayanan prima secara menyeluruh yang bersifat dinamis, tertib dan tidak pandang bulu dalam pencapaiannya.

MEDAR KACAPI merupakan inovasi layanan yang mewujudkan layanan dan pengurusan administrasi kependudukan dan pendaftaran penduduk secara online. Diskriminasi berdasarkan ras, agama, suku, jenis kelamin, dll.

Ini mengakses layanan Disdukcapil Kab. Tasikmalaya Pelayanan ini memastikan warga tetap memiliki akses terhadap status, hak dan kesempatan yang sama untuk pelayanan yang baik. tanpa membedakan ras, agama, suku, jenis kelamin, dll.

Karena semua warga negara memiliki status, hak dan kesempatan yang sama untuk pelayanan yang baik.



***gambar 1.1 Pamplet Inovasi MEDAR KACAPI***

Strategi layanan kesetaraan gender yang bertujuan untuk memberikan manfaat yang adil bagi masyarakat baik bagi penyandang disabilitas maupun kelompok lainnya. Oleh karena itu, inovasi “MEDAR KACAPI” yang kami implementasikan termasuk dalam kategori pelayanan publik yang responsif gender.

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1.1 UU Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik berarti pemberian pelayanan kepada warga negara dan penduduk, atau pemberian pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan atas barang, jasa dan/atau keduanya. dikatakan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam kerangka yang memuaskan. Layanan pemerintah yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Berdasarkan hal tersebut, diluncurkan sebuah aplikasi pelayanan publik untuk masyarakat yang diberi nama MEDAR KACAPI.

MEDAR KACAPI adalah singkatan dari Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Online yang menyediakan layanan berupa aplikasi WhatsApp yang gratis digunakan oleh masyarakat umum untuk administrasi kependudukan dan pencatatan sipil lebih cepat, tepat, akurat, dan banyak lagi. efisien. Masyarakat biasa bisa mendaftar dari mana saja tanpa harus datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten.

Amati medan Kabupaten yang sangat luas. Di sana, orang-orang yang rentan sering tinggal di dasar pegunungan terpencil atau di balik perbukitan. Hal ini menjadi kendala karena kantor kecamatan dan kantor Disdukcapil relatif jauh dari pelayanan dan waktu tempuh yang sangat lama. Hal ini akan sangat mempengaruhi biaya transportasi yang harus ditanggung masyarakat untuk MEDAR KACAPI menjadi solusi pelayanan dan memberikan rasa keadilan bagi masyarakat Kabupaten Tasikmalaya dalam mendapatkan pelayanan pengendalian penduduk.

Dalam implementasi inovasi layanan MEDAR KACAPI, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang menjadi penyebab ketidakefisienan inovasi MEDAR KACAPI di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten.

1. kesesuaian

- Menghasilkan ide, metode, dan alat baru (tindakan menciptakan produk baru atau proses baru)

Fasilitas adalah alat yang digunakan untuk menjalankan setiap program. Adanya fasilitas yang mendukung implementasi inovasi MEDAR KACAPI memberikan dampak yang signifikan terhadap penyampaian layanan. Oleh karena itu, fasilitas merupakan hal terpenting dalam mendukung terwujudnya pelayanan. Kondisi fasilitas di Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten masih belum optimal. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan baik kualitas maupun kuantitas sarana dan prasarana.

2. kompleksitas (kompleksitas)

- melakukan sesuatu dengan cara baru (melakukan tugas dengan cara yang sangat berbeda)

pengetahuan masyarakat

Karena masyarakat menjadi sasaran implementasi inovasi MEDAR KACAPI, maka pengetahuan masyarakat menjadi salah satu kunci sukses implementasi inovasi MEDAR KACAPI. Masih banyak masyarakat yang belum memahami kegunaan dan tujuan dari inovasi MEDAR KACAPI ini.

3. Triabilitas (kemungkinan untuk diuji)

- Menyebarkan ide-ide baru (menyebarkan dan menggunakan praktik baru)

Menginformasikan dan mendukung masyarakat

Kurangnya pemahaman dan keterlibatan masyarakat terhadap informasi tata cara dan struktur Inovasi MEDAR KACAPI menjadi salah satu penyebab keengganan masyarakat dalam mengelola kependudukan melalui Inovasi MEDAR KACAPI.

- SDM (Sumber Daya Manusia)  
Inovasi “MEDAR KACAPI” akan dilaksanakan dengan menggunakan dua sumber daya: sumber daya keuangan dan sumber daya manusia. Sumber keuangan tersebut meliputi biaya operasional Medar Kakapi untuk SDM Pelayanan yang digunakan selama dinas dengan anggaran yang dihimpun dari Kegiatan Pelayanan Pengendalian Penduduk (DAK) Disdukapil setiap tahun anggaran berjalan. Inovasi ini diharapkan dapat bermanfaat bagi lebih banyak orang dengan sumber daya yang lebih sedikit.  
Masih banyak masyarakat yang belum menggunakan handphone berbasis Android, dan hal ini menjadi salah satu kendala yang dihadapi selama pelaksanaan program inovasi MEDAR KACAPI. Karena ponsel Android yang paling utama menggunakan inovasi ini untuk masyarakat itu sendiri.

Berdasarkan fenomena di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Inovasi MEDAR KACAPI di Kantor Kependudukan dan Kependudukan Tasikmalaya”.

Tujuan dari review artikel ini adalah penelitian dan analisis. Inovasi MEDAR KACAPI di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten. Menggali permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten dalam melaksanakan program inovasi MEDAR KACAPI. melayani.

### Tinjauan Pustaka

inovasi melayani publik merupakan melangkah untuk memperoleh kualitas Layanan di fasilitas Pemerintah . inovasi memberi jalan tengah untuk buat itu mudah publik dari mengakses pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah. ada aplikasi inovasi melayani ini Diharapkan maksud memberi memperkuat kualitas Layanan pemerintah .

Menurut inovasi EM Rogers dan Shoemaker (1971) gagasan , praktik , atau Objek yang Dirasakan menyukai Ini adalah pameran baru oleh seorang individu . dari metode melayani merupakan mengubah baru dari urusan Interaksi Dan pelanggan atau tata cara baru dari memberi layanan . dari urusan dari ditafsirkan atau inovasi merupakan urusan dapatkan baru Aplikasi dalam proses pelayanan Terutama pada inovasi MEDAR KACAPI di sektor tersebut kependudukan dan pendaftaran Sipil Kabupaten Namun Tasikmalaya Inovasi di sektor MEDAR KACAPI kependudukan dan pendaftaran Sipil Kabupaten Tasikmalaya Belum Belum Efektif .

Dan ada masalah Atas dan Aplikasi inovasi melayani untuk memperoleh kualitas melayani gergaji Bisa gergaji selesai atribut inovasi Dan metode Khususnya : 1) keunggulan relatif atau laba 2) Kompatibilitas secara komparatif lagi kesesuaian , 3) kompleksitas , atau Kompleksitas , 4) Triabilitas lagi kemungkinan Mencoba , 5) observabilitas atau nyaman diamati untuk kedatangan kualitas layanan . (Roger adalah Suwarno (2008))

1. *Keuntungan relatif* lagi laba Relatif baik . A inovasi Harus jeroan keuntungan dan nilai lagi dibandingkan dengan Dan inovasi Sebelum. setiap saat ada A tanda Kebaruan yang melekat dari inovasi , yaitu Fitur yang Membedakan Bersama dengan yang lain .
2. *kesesuaian* lagi Kesesuaian dan inovasi adalah kebalikannya jeroan Ciri kesesuaian lagi kesesuaian Dan Inovasi tergantikan . ini Tujuannya adalah agar inovasi lama tidak bertahan . Bahkan jika langsung buang Jadi hanya yang lain Karena alasan elemen Tidak hanya harganya yang sangat murah , ini juga merupakan inovasi yang tahan lama Departemen dari proses migrasi Ke inovasi Baru . yang lain itu didapat Memfasilitasi proses adaptasi dan pembelajaran Ke inovasi dengan cara lagi Cepat .
3. *rumit* lagi Butuh waktu . Dan sifat barunya Jadi inovasi jeroan tingkat lebih banyak masalah mahal dibandingkan dengan Dan inovasi sebelumnya . Tetapi Dengan demikian Karena A inovasi menawarkan lebih banyak lagi baru dan banyak lagi Bagus Jadi tingkat Rumit Ini umumnya TIDAK Menjadi masalah penting .
4. *Dapat dicoba* lagi kemungkinan saya mencoba . inovasi itu saja Bisa diterima Jika memiliki teruji dan terbukti jeroan laba lagi tanda lagi dibandingkan dengan Dan inovasi lama .

Jadi A produk inovasi Harus lulus fase uji publik Di mana Apakah semua orang Berpesta jeroan peluang untuk tes kualitas dari A inovasi .

5. *kemampuan observasi* lagi nyaman Diamati . A inovasi Harus Bisa diamati dari segi Bagaimana Dia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih Oke .

alasan peneliti dengan lima elemen dari atribut inovasi untuk pengukuran masalah Inovasi di sektor MEDAR KACAPI kependudukan dan pendaftaran Sipil Kabupaten Tasikmalaya merupakan untuk Menganalisis dan menyesuaikan MEDAR KACAPI Inovasi demikian Dan apa yang tercantum dengan lima elemen atribut inovasi dan untuk itu Untuk mengaktifkan kembali Inovasi di sektor MEDAR KACAPI kependudukan dan pendaftaran Sipil Kabupaten Tasikmalaya.

### Metode

Seperti yang dijelaskan oleh Usman dan Akbar (2009), ada beberapa istilah untuk metode penelitian. Istilah metodologi penelitian mengacu pada evaluasi dalam mempelajari peraturan-peraturan yang ada dalam penelitian. Sedangkan menurut Silalahi (2012), istilah metode ilmiah berarti segala usaha atau cara yang sah dan terpercaya untuk memperoleh pengetahuan ilmiah. Berdasarkan pengertian tersebut, metode penelitian adalah metode atau prosedur sistematis yang harus dilakukan oleh seorang peneliti dalam proses penelitiannya, atau bagaimana seharusnya seorang peneliti melakukan penelitian berdasarkan penelitian yang dilakukan dalam melakukan penelitian. . Aturan.

Metodologi penelitian memegang peranan yang sangat penting dalam upaya pengumpulan data yang diperlukan untuk penelitian. Dengan kata lain, metodologi penelitian memberikan pedoman untuk melakukan penelitian dan petunjuk bagaimana melakukan penelitian ini. Metodologi memiliki implikasi yang berkaitan dengan prosedur dan metode melakukan pengujian data yang diperlukan untuk memecahkan atau menjawab pertanyaan penelitian.

Metode yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Creswell (2009) mengatakan: “ *Penelitian kualitatif adalah suatu cara dimana individu atau kelompok mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau manusia. Ini melibatkan pengumpulan data, analisis data secara induktif, konstruksi tema khusus menjadi tema umum, dan interpretasi dari makna data* Penelitian kualitatif adalah makna perilaku individu dan kelompok menggambarkan masalah sosial atau manusia Proses penelitian melibatkan pengembangan pertanyaan dan prosedur penelitian Mengumpulkan data dalam pengaturan peserta dan menginduksi analisis data, membangun secara tematik sebagian data, menginterpretasikan arti dari data, dan kegiatan terakhir adalah membuat laporan dengan struktur yang fleksibel.

Alasan peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif adalah karena masalah yang diteliti tidak terdefinisi dengan baik, melainkan bersifat holistik, kompleks, dinamis, dan kaya makna, serta sarana seperti tes, angket, dan wawancara. Saya akan membimbing Anda. Selain itu, peneliti ingin mendeskripsikan kondisi yang diamati di lapangan secara lebih konkrit, transparan dan detail. Oleh karena itu, peneliti menggunakan metode kualitatif untuk menghasilkan kajian yang lebih komprehensif terhadap fenomena tersebut.

Untuk metode kualitatif, lihat Steven Dukeshire dan Jennifer Thurlow (2002). *Penelitian kualitatif melibatkan penggunaan data non-numerik dan seringkali melibatkan pengumpulan dan analisis data naratif. Teknik penelitian kualitatif sangat berguna untuk lebih dari sekedar menghasilkan solusi. Contoh metode penelitian kualitatif termasuk kelompok fokus (di mana individu terpilih berpartisipasi dalam diskusi tentang topik yang ditentukan sebelumnya), wawancara mendalam, dan observasi partisipan (di mana peneliti mengamati proses yang sedang berlangsung).* Penelitian kualitatif menargetkan data non-numerik dan mengumpulkan serta menganalisis data yang bersifat naratif. Metode penelitian kualitatif terutama digunakan untuk memperoleh data yang kaya, informasi rinci tentang masalah atau masalah yang akan dipecahkan. Metode penelitian kualitatif menggunakan kelompok fokus, wawancara mendalam, dan observasi partisipan selama pengumpulan data.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik penentuan informan dengan sistem sampling Snowball. Ini berarti jumlah teknik pengambilan sampel sumber data akan sedikit pada awalnya dan kemudian diperluas. Ini seperti bola salju yang semakin besar dari waktu ke waktu. Saat menentukan sampel, awalnya dipilih satu atau dua orang, namun keduanya merasa data yang diberikan

belum lengkap, sehingga peneliti lebih cenderung lebih berpengetahuan, mencari orang lain yang dapat melengkapi data yang diberikan keduanya. . Begitu seterusnya, jumlah sampel akan bertambah (Sugiseno, 2017 hal. 97).

Penelitian kualitatif sering menggunakan sampel bola salju yang bertujuan. Misalnya, ketika mencoba mencari tahu siapa pemicu kerusakan, mungkin tepat untuk menggunakan sampling bola salju yang disengaja.

## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### A. Keuntungan relatif

Keunggulan relatif (relative advantage) adalah inovasi yang membutuhkan keunggulan dan nilai tambah dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Artinya inovasi MEDAR KACAPI harus memiliki manfaat dan nilai keunggulan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh penulis, layanan pendataan kependudukan dan pencatatan sipil secara online belum memberikan dampak yang nyata terhadap persepsi masyarakat. Namun bagi masyarakat dengan mobilitas tinggi dan jadwal padat, inovasi ini bisa sangat membantu. Karena tidak perlu mengantri terlalu lama dan datang langsung ke Disdukcapil. Apalagi di tahun 2020 ini, yakni masuknya COVID-19 ke Indonesia, layanan pengendalian penduduk dan pendaftaran penduduk ini akan membantu mengurangi kemacetan dan penyebaran virus tersebut. Layanan penerbitan menggunakan sarana online akan melayani Anda dengan tepat. Masyarakat cukup memasukkan data-data yang dibutuhkan sesuai dengan layanan yang dibutuhkan melalui nomor Whatsapss yang tertera di website. Persyaratan tersebut kemudian diterima oleh pengurus SIAK atau pelaksana tugas pelayanan pendaftaran penduduk, setelah itu dokumen-dokumen yang diperlukan diserahkan. diproduksi. Proses pelayanan pengendalian populasi secara online hanya memakan waktu beberapa jam, paling lama sehari. Inovasi layanan online MEDAR KACAPI memang belum banyak digunakan oleh masyarakat Kabupaten Tasikmalaya, namun demikian inovasi ini akan membantu masyarakat yang sibuk dan mobile untuk memahami penggunaan handphone Android.

Disimpulkan bahwa layanan online dengan inovasi MEDAR KACAPI dapat dengan mudah mengeluarkan kontrol kependudukan seperti KTP, kartu keluarga, buku kesehatan ibu dan anak, dan pendaftaran penduduk seperti akta kelahiran dan kematian yang dapat diakses warga dari mana saja. Antre dan kunjungi langsung Disdukcapil. Pengendalian kependudukan dan penerbitan catatan sipil lebih cepat, hanya memakan waktu beberapa jam atau sehari. Anggaran yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten terbilang sederhana dan efisien. Peningkatan tahun 2018 untuk menambah jumlah judul data judul data dari Dinas Kependudukan dikarenakan layanan yang sangat praktis dan mudah diakses. Persyaratan untuk menerima kompensasi.

### B. kesesuaian

Kompatibilitas adalah kemampuan untuk beradaptasi dengan bentuk apa pun setelah inovasi. Artinya, layanan online dengan inovasi MEDAR KACAPI sangat perlu disesuaikan dengan pengguna, komunitas, dan pelaksana yang menjalankan layanan tersebut. Prosedur pengendalian kependudukan dan pelayanan catatan sipil dengan diperkenalkannya inovasi MEDAR KACAPI disertai dengan dokumen atau persyaratan dokumen yang harus dilengkapi sesuai dengan prosedur. Semua dokumen lengkap tersebut dimasukkan melalui nomor WhatsApp yang sesuai dengan kriteria layanan yang dibutuhkan. Melalui layanan online melalui inovasi MEDAR KACAPI Dukcapil Kabupaten Tasikmalaya, proses pembuatan KTP, Kartu Keluarga, KIA, Akta Kematian, Akte dapat dilakukan hanya dalam beberapa jam atau sehari dan berkas akan siap dan siap di hari yang sama . Anda dapat membuat file. Itu juga akan dikirim ke pemohon atau pengguna layanan. Hal ini dapat diimplementasikan ketika tidak ada hambatan dalam proses, seperti persyaratan yang dimasukkan oleh pengguna tidak lengkap dan persyaratan yang diperlukan harus diminta untuk diajukan kembali.

Berdasarkan pengamatan penulis, tata cara pemberian pelayanan pengendalian penduduk secara online sangat baik dan sangat jelas. Sebelum menggunakan/mengoperasikan inovasi layanan online MEDAR KACAPI, anggota kepolisian menjalani pelatihan yang diberikan oleh pihak ketiga yang ditugaskan oleh Disdukcapil Kabupaten untuk membuat layanan online ini. Hal ini memungkinkan petugas polisi untuk beradaptasi dengan teknologi baru yang diciptakan untuk memberikan kontrol populasi dan kontrol urusan sipil. Layanan Pendaftaran. Penulis dapat mengambil kesimpulan berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan dengan menggunakan beberapa sumber dan data standar operasional prosedur (SOP). Masyarakat dapat belajar dan tertarik untuk melakukan pelayanan online melalui inovasi MEDAR KACAPI.

### C. sulit

Kompleksitas adalah tingkat kesulitan yang dimiliki layanan online melalui pengoperasian MEDAR KACAPI yang inovatif. Secara khusus, ini menyangkut sarana dan hambatan implementasi utama, serta peralatan dan infrastruktur lainnya. Fasilitas utama layanan online ini adalah komputer/laptop, jaringan internet, printer yang diperlukan untuk mencetak hasil seperti dokumen data kependudukan.

Dalam hal ini, penulis melihat di lapangan fakta bahwa kantor catatan sipil memiliki jaringan yang baik. Hal ini dibuktikan dengan aktivitas layanan online yang selalu lancar. Sebaiknya seluruh jaringan terjadi di kantor pendaftaran penduduk. Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten. Dapat disimpulkan bahwa fungsi utama yang digunakan untuk mengimplementasikan atau mengoperasikan layanan online dengan inovasi MEDAR KACAPI sudah cukup. Tapi ada hambatan. Artinya, jaringan yang dimiliki pelamar atau komunitas bisa turun atau hilang dari waktu ke waktu. Hal ini disebabkan keterlambatan proses pelayanan, dan perlu dilakukan perbaikan jaringan agar masyarakat di Tasikmalaya tetap nyaman dan stabil. menjalankan layanan mereka.

### D. mungkin mencoba

Triability merupakan bukti bahwa layanan online inovasi MEDAR KACAPI telah teruji dan terbukti memiliki manfaat dan nilai tambah. Metrik ini meliputi sosialisasi layanan online melalui inovasi MEDAR dan pembuktiannya melalui pemahaman publik. Sosialisasi dilakukan pada tahun 2020 melalui penggunaan spanduk dan baliho di kantor kecamatan dan baliho untuk menampilkan inovasi MEDAR KACAPI. Sosialisasi yang ditawarkan Dinas Kependudukan dan Kependudukan Tasikmalaya tidak hanya berupa pengenalan inovasi-inovasi tersebut. Kami berharap masyarakat dapat memanfaatkannya dengan baik untuk membantu mereka memahami cara berlangganan layanan online melalui inovasi MEDAR KACAPI. Ini karena menurut wawancara yang dilakukan penulis dengan beberapa orang, dia mengatakan bahwa dia tidak bisa mengoperasikannya.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan penulis, kurangnya sosialisasi secara menyeluruh yang dilakukan untuk mengedukasi masyarakat tentang layanan online dengan inovasi MEDAR KACAPI melalui pembuatan spanduk, baliho, dan penyuluhan kepada wakil bupati dapat disimpulkan hal tersebut. Di tahun pertama diluncurkan yaitu tahun 2020, hal ini dibuktikan dengan persepsi masyarakat yang sudah lama cuek dengan inovasi ini, dan untuk memudahkan masyarakat umum mendapatkan kontrol populasi sudah bisa anda akses dari situs web resmi Dukcapil. dan layanan pendaftaran pribadi tersedia dan dapat diakses dari mana saja selama pandemi COVID-19. Pemahaman masyarakat terhadap penggunaan layanan online dengan inovasi MEDAR KACAPI sangat baik untuk kelompok usia tertentu mulai dari remaja hingga dewasa. Bagi para lansia rata-rata belum menguasai ilmu tersebut, bahkan banyak yang memilih untuk datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten.

### E. Observabilitas

Observabilitas layanan online dengan inovasi MEDAR KACAPI—dengan menentukan kepuasan masyarakat dan tingkat profesionalisme pegawai yang melayani masyarakat—

memungkinkan kita untuk memahami bagaimana layanan online bekerja dan bagaimana menciptakan sesuatu yang lebih baik. Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh penulis Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten, prosedur pelayanan online inovasi MEDAR KACAPI sangat jelas dan mudah. Masyarakat dapat membuka website resmi Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya dan memilih nomor whatsapp yang sesuai dengan kriteria pelayanan yang akan dilakukan atau cukup scan QR code yang tertera pada website tersebut langsung untuk mengakses beberapa layanan yang ada di Disdukcapil yang ditampilkan. Isikan persyaratan yang ditentukan sesuai data yang dibutuhkan Kabupaten Tasikmalaya. Setelah itu, Anda tinggal menunggu petugas mengirimkan hasil surat-surat Anda ke nomor WhatsApp atau alamat pemohon yang bersangkutan. Atau, Anda dapat membawa dokumen tersebut langsung ke Kantor Pendaftaran Penduduk dan Penduduk Kabupaten. Bawa persyaratan yang diperlukan ke konter khusus untuk menerima dokumen layanan online.

Dari hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis, reaksi dan respon masyarakat beragam, ada yang puas dengan inovasi MEDAR KACAPI, ada juga yang tidak puas dengan waktu latency yang lama karena masalah jaringan, ternyata ada juga yang merasa demikian. Masyarakat sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Kependudukan dan Pendaftaran Penduduk Kabupaten karena profesional, ramah, sopan dan santun. Berdasarkan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Dinas Pendaftaran Penduduk dan Penduduk Kabupaten. Nilai layanan yang Anda dapatkan dari 2019 jauh lebih tinggi.

### Kesimpulan

berdasarkan beberapa penjelasan dijelaskan pada Bisa ditarik Kesimpulan Itu adalah INOVASI OLEH DIVISI MEDAR KACAPI kependudukan dan pendaftaran Sipil Kabupaten Tasikmalaya dengan cara Universal sudah berjalan Dan Itu bagus diterima masyarakat . 5 atribut Inovasi yang diusulkan oleh Everett M. Rogers : keunggulan relatif , kompatibilitas, kompleksitas, triabilitas , dan keteramatan . dari Inovasi MEDAR KACAPI. ini Bisa gergaji dari ada Manfaat yang Diakui membentuk efisiensi waktu , biaya , usaha Bahkan jika berdasarkan Inovasi bersama MEDAR KACAPI membutuhkan publik Kabupaten Tasikmalaya . tapi tetap ditemukan Beberapa masalah menyukai masalah masyarakat yang tidak Memahami hampir menggunakan Begitu juga *gadget* , jaringan , dan server. masalah lain dari Inovasi MEDAR KACAPI .

Kemungkinan kesimpulan diambil dari belajar ini merupakan melayani publik Memiliki peran penting dari membuat memercayai publik Ke Pemerintah . lagi Bagus layanan yang diberikan , lalu tingkat memercayai publik Ke Pemerintah juga akan meningkat . pemerintah Sebagai Penegak melayani publik Harus Memiliki Ciri Membuka seiring waktu ke Bisa membuat Layanan berkelanjutan pengalaman memperkuat cocok untuk zamannya . pemerintah Kabupaten Tasikmalaya selesai melayani kependudukan dan pendaftaran Sipil ( Disdukcapil ) membuat inovasi Dan menggunakan kemajuan teknologi . menggunakan dari mirip sekali dari pengelolaan pengelolaan populasi kabupaten Tasikmalaya Bisa akhir daring .

Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya membuat aplikasi dari pengelolaan pengelolaan Kependudukan dan pendaftaran yang disebut sipil Gunakan MEDAR KACAPI ( manajemen layanan online) kependudukan dan pendaftaran sipil ). Manfaatkan MEDAR KACAPI dari tiga pengelolaan pengelolaan populasi E-KTP, kartu , dll. buku pegangan keluarga , ibu dan anak , sertifikat kelahiran dan surat keterangan Kematian . Peran Medar Kakapi ada inovasi melayani publik Tentu saja efisien memberi keuntungan Ke publik Sebagai Penerima layanan . Ada komunitas MEDAR KACAPI Kabupaten Tasikmalaya maksud memperoleh nyaman Karena mereka TIDAK membutuhkan datanglah kemari secara langsung kantor Disdukcapil Kabupaten Tasikmalaya . ke samping itu , dan MEDAR KACAPI BISA menyimpan waktu dan biaya Karena publik Kabupaten Tasikmalaya TIDAK membutuhkan Silakan datang dan keluarkan biaya transportasi datang Ke kantor melayani kependudukan dan pendaftaran Sipil Kabupaten Tasikmalaya Karena Ingat atau kantor Disdukcapil Kabupaten Tasikmalayasangat jauh Adanya Dan publik Kabupaten Tasikmalaya .

tapi di sisi lain tidak sedikit publik Kabupaten Bukan Tasikmalaya Bisa menggunakan teknologi berupa gadget , atau komputer dengan menjadi mereka Belum Memahami Bagaimana menggunakan Inovasi Daring di MEDAR KACAPI Hati-hati pengelolaan kependudukan dan pendaftaran Sipil . yang lain itu masyarakat Kabupaten Tasikmalaya Belum kecurigaan hampir pengelolaan pengelolaan populasi ini daring dari urusan Validitas data masukan . ada beberapa saran dari sebuah studi Penulis Mengerjakan Terkait Dan inovasi melayani pengelolaan populasi Online di distrik Anda Tasikmalaya ini , yaitu Ingat publik banyak orang belum Memahami pengelolaan pengelolaan populasi online , dll . dan masih milik baru kemudian melayani populasi dan catatan Sipil Kabupaten pati Diharapkan Bisa Mengerjakan Sosialisasi lagi tersebar luas Ke masyarakat . sosialisasi dari Bisa akhir melalui radio lokal atau melalui kegiatan di kabupaten Tasikmalaya . Kemudian Disdukapol Kabupaten pati harus melakukannya memberi Memahami Ke publik atau sah data dijamin , jadi publik TIDAK membutuhkan ragu-ragu dari Hati-hati pengelolaan populasi daring . yang lain itu yang terakhir ,

## Referensi

- Heri, H., Zakaria, M., Kurniawan, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Kendang Nagreg, Kabupaten Nagreg, Provinsi Bandung. *Neopolithea*, 3(1), 1-20. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i1.498>
- Mutmaina, L. (2018). Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember.
- Rosen, A., Trauer, T., Haji-Pavlovich, D., Parker, G., Patton, JR, Cronin, ME, Bassett, DS, Koppel, AE, Zinfer, NL, Serlings, M., Evers, AT , Vermeulen, M., Obanya, P., Avsec, S., Nurzarina Amran, Liu, SH, Petko, D., Aesaert, K., Van Braak, J., ... Brown, N. (2015). judul. Pendidikan dan Pendidikan Guru, 12(1), 1–17. <http://dx.doi.org/10.1080/01443410.2015.1044943><http://dx.doi.org/10.1016/j.sbsp-ro.2010.03.581><https://publications.europa.eu/en/publication-detail/-/publication/2547ebf4-bd21-46e8-88e9-f53c1b3b927f/language-en><http://europa.eu/><http://www.leg.st>
- Soraya, T. (2019). Inovasi layanan manajemen kependudukan secara online di Provinsi Pati. Astuti, Pujian, 1-10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- Swanda, DD, Shahri, PDW, Supriatna, Prof. DT (2021). Mall Pelayanan Publik (yudi prihanto Santoso & P. Latifah (eds.)).
- Jamrut, Delaware (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal of Government Science*, 3(3), 1472–1486. <https://adoc.pub/inovasi-pelayanan-publik-di-kecamatan-sungai-kunjang-kota-sa.html><https://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/?p=1373>
- Margareta, S. (2013). Hubungan antara pengenalan sistem pengarsipan dan efektivitas pengambilan keputusan para pemimpin: Studi deskriptif analisis kuantitatif di Dinas Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Umum Dinas Pendidikan Jawa Barat. *Repositori UPI*, 40-50.
- Heri, H., Zakaria, M., Kurniawan, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Kendang Nagreg, Kabupaten Nagreg, Provinsi Bandung. *Neopolithea*, 3(1), 1-20. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i1.498>
- Mutmaina, L. (2018). Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember.
- Rosen, A., Trauer, T., Haji-Pavlovich, D., Parker, G., Patton, JR, Cronin, ME, Bassett, DS, Koppel, AE, Zinfer, NL, Serlings, M., Evers, AT , Vermeulen, M., Obanya, P., Avsec, S., Nurzarina Amran, Liu, SH, Petko, D., Aesaert, K., Van Braak, J., ... Brown, N. (2015). Tanpa judul. Pendidikan dan Pendidikan Guru, 12(1), 1–17. <http://dx.doi.org/10.1080/01443410.2015.1044943><http://dx.doi.org/10.1016/j.sbsp>



- ro.2010.03.581%0Ahttps://publications.europa.eu/en/publication-  
/publication/2547ebf4-bd21-46e8-88e9-f53c1b3b927f/ Detail/  
en%0Ahttp://europa.eu/.%0Ahttp://www.leg.st language-
- Soraya, T. (2019). Inovasi layanan manajemen kependudukan secara online di Provinsi Pati. Astuti, Pujian, 1-10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- Swanda, DD, Shahri, PDW, Supriatna, Prof. DT (2021). Mall Pelayanan Publik (yudi prihanto Santoso & P. Latifah (eds.)).
- Heri, H., Zakaria, M., Kurniawan, A. (2022). Inovasi Pelayanan Publik di Pemerintahan Desa Kendang Nagreg, Kabupaten Nagreg, Provinsi Bandung. Neopolithea, 3(1), 1-20. <https://doi.org/10.53675/neopolitea.v3i1.498>
- Mutmaina, L. (2018). Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember Digital Repository Universitas Jember.
- Rosen, A., Trauer, T., Haji-Pavlovich, D., Parker, G., Patton, JR, Cronin, ME, Bassett, DS, Koppel, AE, Zinfer, NL, Serlings, M., Evers, AT, Vermeulen, M., Obanya, P., Avsec, S., Nurzarina Amran, Liu, SH, Petko, D., Aesaert, K., Van Braak, J., ... Brown, N. (2015). Tanpa judul. Pendidikan dan Pendidikan Guru, 12(1), 1-17. <http://dx.doi.org/10.1080/01443410.2015.1044943%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.sbsp>
- ro.2010.03.581%0Ahttps://publications.europa.eu/en/publication- Detail/  
/publication/2547ebf4-bd21-46e8-88e9-f53c1b3b927f/ language-
- en%0Ahttp://europa.eu/.%0Ahttp://www.leg.st
- Soraya, T. (2019). Inovasi layanan manajemen kependudukan secara online di Provinsi Pati. Astuti, Pujian, 1-10. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/viewFile/25018/22273>
- Swanda, DD, Shahri, PDW, Supriatna, Prof. DT (2021). Mall Pelayanan Publik (yudi prihanto Santoso & P. Latifah (eds.)).