



Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

7%

SIMILARITY INDEX

Submission author: Anita Wahyuni
Assignment title: JURNAL
Submission title: ADAPTASI INOVASI GO-DIGITAL DALAM PELAYANAN PUBLIK D...
File name: 240821_Jurnal_Anita_Wahyuni.docx
File size: 249.19K
Page count: 16
Word count: 4,549
Character count: 29,977
Submission date: 24-Aug-2021 12:08PM (UTC+0700)
Submission ID: 1635159030

eJournal Ilmu Pemerintahan, 2021, xx (x): 1-16
ISSN 2477-2631 (online), ejournal.ipfajp-unmul.ac.id
© Copyright, 2021

**ADAPTASI INOVASI GO-DIGITAL DALAM PELAYANAN
PUBLIK DI MASA PANDEMI COVID-19:
Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kota Samarinda**

Anita Wahyuni, I Ketut Gunawan, Jauchar Barlian

Email Correspondance:

Abstrak

Penelitian ini memusatkan perhatian pada inovasi Go-Digital yang dilakukan oleh instansi pemerintah, baik dalam hal bentuk-bentuk inovasi, perkembangan inovasi Go-Digital sebelum adanya pandemi Covid-19, adaptasi inovasi Go-Digital yang dilakukan di masa pandemi Covid-19, dan hasil dari adaptasi inovasi tersebut di masa pandemi Covid-19. Penelitian ini memakai obyek kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Samarinda, dan data-data yang dikumpulkan melalui studi kepustakaan dan penelitian lapangan menggunakan metode observasi, wawancara dan dokumentasi dianalisis dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pertama, ditemukan 12 bentuk inovasi Go-Digital yang dilakukan oleh instansi ini untuk meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat. Kedua, inovasi Go-Digital telah dilakukan sejak 2018 dan terus dikembangkan untuk memperoleh hasil maksimal, baik secara kualitatif maupun perluasan bidang-bidang pelayanan. Ketiga, inovasi-inovasi tersebut tetap survive bahkan bertransformasi positif di masa pandemi Covid-19 karena dilakukan adaptasi inovasi. Indikatornya bisa dilihat dari waktu pengurusan dokumen kependudukan di masa pandemi menjadi jauh lebih cepat, kualitas pelayanan tetap terjaga, dan jumlah orang yang dilayani tidak berkurang.

Kata Kunci: adaptasi inovasi, go-digital, pelayanan publik, covid-19, Disdukcapil, Samarinda.

Pendahuluan

Pelayanan publik menjadi suatu hal yang sangat krusial dalam perkembangan pembangunan di Indonesia. Diketahui bahwa implikasi pelayanan publik sangatlah luas dan menyeluruh meliputi berbagai bidang kehidupan. Dewasa ini masyarakat cenderung membutuhkan pelayanan yang cepat, ekonomis, dan serba instan, minimal dengan kepastian waktu yang jelas. Penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Hal inilah yang melaturlakangi munculnya berbagai inovasi pelayanan publik dengan maksud dan tujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik.