

INTISARI

Inovasi pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik serta untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan publik khususnya pembuatan dokumen kependudukan. Dalam rangka meningkatkan kepemilikan dokumen kependudukan di Kecamatan Petungkriyono maka Kecamatan Petungkriyono menginisiasi sebuah inovasi Ojek Kependudukan (Jek-Duk). Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui dan mendeskripsikan proses difusi inovasi dan respon masyarakat terhadap inovasi Ojek Kependudukan (Jek-Duk) di Kecamatan Petungkriyono Kabupaten Pekalongan. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Inovasi Ojek Kependudukan (Jek-Duk) merupakan sesuatu yang baru maka terdapat proses Difusi Inovasi. Berdasarkan elemen difusi inovasi terdapat empat elemen yaitu karakteristik inovasi, saluran komunikasi, dimensi waktu dan sistem sosial. Inovasi Ojek Kependudukan (Jek-Duk) merupakan inovasi pelayanan publik berupa pelayanan jasa antar pembuatan dokumen kependudukan diterapkan pada bulan Oktober tahun 2016 yang dikenalkan pada masyarakat melalui sosialisasi formal dalam kurun waktu yang sangat cepat diselenggarakan 3 kali dalam 3 bulan. Penyebaran informasi inovasi Jek-Duk dilakukan pemasangan spanduk, media online, dan komunikasi interpersonal di kalangan masyarakat seperti antar keluarga maupun kerabat serta melibatkan sistem sosial seperti Kelompok Sadar Wisata (Pokdarwis) dan Kelompok ibu PKK agar penyebaran informasi tersebar secara merata.

Respon masyarakat terhadap inovasi Ojek Kependudukan menggunakan Teori proses keputusan adopsi inovasi juga sebagai acuan untuk melihat respon masyarakat terhadap inovasi Ojek Kependudukan (Jek-Duk). Respon masyarakat untuk mengadopsi inovasi dipengaruhi oleh adanya keuntungan dari penggunaan Ojek Kependudukan (Jek-Duk), desakan kondisi ekonomi, dimana kondisi tersebut mendorong masyarakat membutuhkan alternatif untuk bisa mengurus dokumen Kependudukan ke Kabupaten untuk mengurangi biaya transportasi.

Respon masyarakat belum mengadopsi inovasi ojek kependudukan (Jek-Duk) karena penyebaran informasi mengenai inovasi Ojek Kependudukan (Jek-Duk) belum merata keseluruh lapisan masyarakat, selain itu kesadaran masyarakat yang kurang terhadap pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, serta nilai-nilai sosial dalam masyarakat, bahwa adanya kecenderungan pembagian pekerjaan antara perempuan dan laki-laki dimana perempuan lebih mengurus urusan domestik dan laki-laki lebih memiliki peran untuk urusan luar seperti mengurus dokumen kependudukan. Oleh karena itu, perlu adanya pendekatan kepada masyarakat agar meningkatkan kesadaran akan pentingnya dokumen kependudukan. Selain menciptakan inovasi sesuai kebutuhan masyarakat, perlu menekankan pada pengetahuan masyarakat terhadap dokumen kependudukan. Sehingga inovasi dapat digunakan oleh semua masyarakat.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Difusi Inovasi, Respon Masyarakat, Adopsi Inovasi

ABSTRACT

Public service innovation is one of the government's efforts to improve the quality of public services and provide convenience for the community in accessing public services, especially the creation of population documents. To increase ownership of population documents in Petungkriyono District, Petungkriyono District initiated of Ojek Kependudukan (Jek-Duk). What conducted this research was to identify and describe the innovation diffusion process and the community's response to the Ojek Kependudukan (Jek-Duk) innovation in Petungkriyono District Pekalongan Regency. The research method used is descriptive qualitative through interviews, observation, and documentation.

The Ojek Kependudukan (Jek-Duk) is something new, so there is a process of Innovation Diffusion. Based on the diffusion of innovation elements, four elements are innovation characteristics, communication channels, time dimension, and social system. The Ojek Kependudukan (Jek-Duk) Innovation is a public service innovation in the form of services between the creation of population documents implemented in October 2016, which was introduced to the public through formal socialization in a speedy period held three times for three months. The dissemination of information on Jek-Duk innovations is carried out by installing banners, online media, and interpersonal communication among the community, such as between families and relatives and involving social systems such as the Tourism Awareness Group (Pokdarwis) and the PKK Women's Group so that information is spread evenly.

The public response to the Ojek Kependudukan (Je-Duk) innovation uses the innovation adoption decision process theory and a reference to see the community's response to the Ojek Kependudukan (Jek-Duk) innovation. The community's response to adopting innovation is influenced by the benefits of using Population Ojeks (Jek-Duk), the pressure of economic conditions, where these conditions encourage people to need alternatives to process Population documents to the Regency to reduce transportation costs.

The public's response has not been to adopt the population motorcycle taxi (Jek-Duk) innovation because the dissemination of information about the Population motorcycle taxi innovation (Jek-Duk) has not been evenly distributed to all levels of society, in addition to the lack of public awareness of the importance of ownership of population documents, and social values in society, that there is a tendency for the division of work between women and men where women are more concerned with domestic affairs and men have more roles for external matters such as taking care of population documents. Therefore, it is necessary to approach the community to increase awareness of the importance of population documents. In addition to creating innovations according to community needs, it is required to emphasize public knowledge of population documents. So that innovation can be used by all people.

Keywords: Public Service Innovation, Diffusion of Innovation, Community Response, Innovation Adoption