

## INTISARI

### IMPLIKASI INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA KINERJA PEMERINTAH DESA TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT (Studi Kasus di Kelurahan Wukirsari, Cangkringan, Sleman)

ESTI AFRIYANI

19/452114/PMU/10161

Rendahnya partisipasi masyarakat terkait kepemilikan dokumen kependudukan dan adanya anomali data kependudukan mendasari Pemerintah Kelurahan Wukirsari, Cangkringan, Sleman untuk menginisiasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan (SIDAMPAK). Hal itu berimplikasi terhadap baik buruknya kinerja pemerintah desa yang perlu mendapatkan dukungan dan kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan akademis tentang implikasi inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital terhadap kinerja pemerintah desa dan kepercayaan masyarakat. Alat analisis yang digunakan yaitu konsep kinerja organisasi publik dan dimensi kepercayaan publik oleh Agus Dwiyanto serta teori kepercayaan publik milik Russel Hardin. Penelitian dengan metode kualitatif melalui desain studi kasus ini dianalisis dengan triangulasi metode dan sumber data. Hasil penelitian menyampaikan tiga hal: [1] Inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kelurahan Wukirsari dikembangkan menjadi empat program turunan, yaitu: Keluarga Berduka Desa Siaga, Pemberitahuan Saran Pembuatan KTP, Fasilitasi Dokumen Kependudukan, dan *Hotline* Pelayanan Umum dan Kependudukan; [2] Inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis digital memberikan implikasi positif pada kinerja pemerintah desa yang diukur melalui aspek berikut: produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Ada perubahan yang signifikan antara sebelum dan sesudah diterapkannya aplikasi SIDAMPAK; [3] Inovasi pelayanan administrasi kependudukan itu terbukti dapat meningkatkan kepuasan publik dan berkontribusi terhadap kepercayaan masyarakat. Keterbatasan penelitian ini menghasilkan rekomendasi yaitu perlunya penelitian lebih lanjut terkait kepercayaan publik dilihat dari perspektif mikro sebagai implikasi inovasi desa dengan menggunakan metode survei.

**Kata Kunci:** administrasi kependudukan, inovasi pelayanan publik, kinerja pemerintah, kepercayaan masyarakat

## ABSTRACT

### IMPLICATION OF PUBLIC SERVICE INNOVATION ON VILLAGE GOVERNMENT PERFORMANCE FOR PUBLIC TRUST (Case Study in Wukirsari Urban-Village, Cangkringan, Sleman)

ESTI AFRIYANI

19/452114/PMU/10161

The low rate of community participation with regards of population document ownership and population data anomaly encourage the government of Wukirsari Urban-village, Cangkringan, Sleman to initiate population administration service innovation (SIDAMPAK). This in turn reflect the effect of community trust and support have on the village government performance. This research aims to answer academics question on the implication of digital based population administration service innovation on the village government performance and public trust. Analysis tool used is public organization performance and public trust dimension by Agus Dwiyanto as well as Russel Hardin's theory on public trust. This qualitative research with case study design is analyzed by triangulating methods and data sources. The research findings are as follows: [1] Population administration service innovation in Kelurahan Wukirsari is developed into four derivative programs: Keluarga Berduka Desa Siaga, Pemberitahuan Saran Pembuatan KTP, Fasilitasi Dokumen Kependudukan, dan *Hotline* Pelayanan Umum dan Kependudukan; [2] Digital-based population service innovation provide positive implication on village government performance measured through the following aspects: productivity, service quality, responsivity, responsibility, and accountability. There is a significant improvement between before and after the implementation of SIDAMPAK; [3] Population administration service innovation has proven to be able to increase public satisfaction and contribute to public trust. This research limitation recommend for a more in depth research examining public trust from micro perspective as implication of village innovation utilizing survey methods.

**Kata Kunci:** population administration, public service innovation, government performance, public trust