

## INTISARI

Penelitian ini mengungkapkan praktik empiris organisasi pembelajar dalam mengembangkan inovasi pelayanan. Dengan menggunakan studi kasus, penelitian ini mengkaji praktik organisasi pembelajar yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bantul, khususnya dalam mengembangkan pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan akta kelahiran. Dinas Dukcapil Bantul dalam melakukan pengembangan inovasi pelayanan KTP dan akta kelahiran sangat memperhatikan aspek kemudahan layanan dan kecepatan layanan.

Perkembangan inovasi pelayanan KTP yang terjadi pada Dinas Dukcapil Bantul sangat dipengaruhi oleh besarnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan. Sedangkan untuk pelayanan akta kelahiran tidak menuai tuntutan yang begitu besar dari masyarakat. Krisis (pandemi covid-19) yang terjadi pada tahun 2020 hingga 2022 berdampak pada pelayanan KTP dan akta kelahiran, sehingga membuat Dinas Dukcapil semakin intens melakukan inovasi pengembangan pelayanan KTP dan akta kelahiran. Setelah krisis berlalu pengembangan inovasi yang dilakukan pada saat krisis tetap dipertahankan dan digunakan, hanya aspek penggunaan aplikasi dalam pelayanan KTP yang dilakukan pengembangan.

Perkembangan inovasi pelayanan baik KTP dan akta kelahiran dalam situasi normal dan krisis yang terjadi pada Dinas Dukcapil Bantul menunjukkan adanya peran praktik organisasi pembelajar. Kemampuan organisasi dalam memahami setiap regulasi pelayanan kependudukan berdampak pada fleksibilitas organisasi memberikan pelayanan, sehingga berdampak pada semakin kuatnya semangat kolaborasi baik antar pegawai maupun antara tim/kelompok. Pekerjaan yang telah terdesain untuk saling belajar melalui dukungan organisasi dalam memberikan ruang diskusi bagi pegawai dan memberikan kesempatan pegawai untuk memperoleh pengetahuan diluar dari lingkungan organisasi. Adanya perbaikan layanan KTP dan akta kelahiran juga sangat dipengaruhi oleh pemberdayaan pegawai melalui keterlibatan bagi semua pegawai dalam pengambilan keputusan.

**Kata Kunci:** Pelayanan KTP, Pelayanan Akta Kelahiran, Pengembangan Inovasi Pelayanan, Praktik Organisasi Pembelajar

## ABSTRACT

*This research reveals the empirical practice of learning organisations in developing service innovations. Using a case study, this research examines the practice of a learning organisation carried out by the Population and Civil Registration Office of Bantul Regency, particularly in developing services for identity cards (KTP) and birth certificates. In developing innovations in KTP and birth certificate services, it pays attention to aspects of service convenience and service speed.*

*The development of KTP service innovations that occurred at the Bantul Dukcapil Service was strongly influenced by the magnitude of public demands for services. Meanwhile, the birth certificate service did not receive such great demands from the community. The crisis (covid-19 pandemic) that occurred in 2020 to 2022 had an impact on KTP and birth certificate services, making the Dukcapil Service more intense in innovating the development of KTP and birth certificate services. After the crisis passed, the development of innovations carried out during the crisis was maintained and used, only the aspect of using applications in KTP services was developed.*

*The development of service innovations for both KTPs and birth certificates in normal and crisis situations that occurred at the Bantul Dukcapil Service shows the role of learning organizational practices. The organization's ability to understand each population service regulation has an impact on the organization's flexibility in providing services, resulting in a stronger spirit of collaboration both between employees and between teams/groups. Work that has been designed for mutual learning through organizational support in providing discussion space for employees and providing opportunities for employees to gain knowledge outside the organizational environment. The improvement of KTP and birth certificate services is also greatly influenced by employee empowerment through the involvement of all employees in decision making.*

*Keywords: ID Card Service, Birth Certificate Service, Service Innovation Development, Learning Organization Practices*