

## ABSTRAK

**Sri Devi, 2023.** Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Kantor Catatan Sipil Kota Makassar, dibimbing oleh Muhlis Madani dan Nuryanti Mustari.

Tujuan dilaksanakan penelitian untuk mengetahui bagaimana grand design serta penerapan inovasi tersebut. Apakah dengan kegiatan pelayanan kependudukan berbasis online pengurusan administrasi kependudukan di Kota Makassar akan lebih efisien dan bisa memangkas sistem birokrasi yang selama ini dirasa cukup memakan waktu.

Jenis penelitian ini yaitu kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Informan dalam penelitian ini sebanyak tujuh (7) orang yang terdiri dari dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar, Camat Rappocini dan masyarakat. Metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian yaitu: observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian terkait Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Online Di Kantor Catatan Sipil Kota Makassar menggunakan empat indikator yaitu: pertama, Kebaruan, dampak covid-19 di Kota Makassar serta kebijakan pembatasan sosial yang dilakukan pemerintah mendorong perubahan kegiatan pelayanan kearah yang baru dengan pendekatan teknologi untuk mendukung pelayanan secara online. Kedua, Produktifitas, melalui kegiatan pelayanan secara online di Dukcapil Kota Makassar, setiap aparatur telah diarahkan dan dibimbing agar dapat memberikan kegiatan pelayanan maksimal kepada masyarakat melalui pendekatan teknologi. Ketiga, Berdampak, secara positive pelayanan secara online di dukcapil Kota Makassar dapat mempermudah kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Namun dampak secara negative rentan terjadinya kebocoran informasi publik serta masih minim masyarakat beradaptasi dengan pola pelayanan yang baru. Keempat, Berkelanjutan, dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Makassar telah menyusun strategi peningkatan pelayanan secara online untuk terus dilakukan pembaharuan dan peningkatan pelayanan sebagai upaya mendukung visi pemerintah Kota Makassar menjadi *smart city*.

Hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan, bahwasanya Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Makassar terkait pelayanan kependudukan secara online sebagai bentuk dari peningkatan pelayanan publik dari sistem manual hingga sistem online. Yang mana masyarakat Kota Makassar dengan adanya pelayanan online diberikan kemudahan dalam melakukan permohonan pembuatan surat, seperti surat, KTP, pembuatan kartu keluarga, surat keterangan kelahiran, surat keterangan kematian, dan sebagainya.

Kata Kunci : Inovasi, Online, Pelayanan Publik.