

ABSTRAK

Rahmat Lallo, Haerana, Ahmad Syarif, Inovasi Pelayanan Publik “Ta’muri” di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto

Pelayanan publik mempunyai peran penting dalam penyelenggaraan pemerintahan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Pelayanan publik yang berkualitas sangat penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat, membangun kepercayaan masyarakat, dan memperkuat legitimasi pemerintah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik “Ta’muri” (Tertata, Mudah, dan Ringkas) dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Jeneponto. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian mencakup berbagai pihak, seperti sekretaris, kepala bidang pemanfaatan data dan inovasi pelayanan, staf umum dan kepegawaian

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Ta’muri memiliki (1) keunggulan relatif berupa kemudahan akses layanan, bebas biaya pelayanan, serta efisiensi waktu pelayanan yang cepat. (2) Kompabilitas Ta’muri yang terlihat dari kesesuaian inovasi uang sejalan dengan kondisi sosial budaya masyarakat setempat. (3) Kerumitan, dimana inovasi Ta’muri memiliki tingkat kerumitan yang rendah dengan mekanisme pelayanan yang sederhana dan mudah dimengerti masyarakat. (4) Kemampuan Ujicoba, dimana inovasi Ta’muri telah melalui tahap uji coba sebelumnya melalui program “Jebol” sebelum diterapkan secara menyeluruh. (5) Kemampuan diamati, inovasi Ta’muri memiliki tingkat kemampuan diamati yang sesuai, dimana masyarakat bisa mengakses informasi terkait dengan pelayanan Ta’muri baik secara langsung maupun akses informasi melalui website dan media social. Beberapa faktor yang mendukung keberhasilan inovasi ini antara lain adalah: (1) faktor pendukung internal, yaitu kesadaran pegawai, tersedianya sumber daya yang memadai, serta adanya dukungan dari pemerintah maupun masyarakat. (2) Faktor penghambat inovasi Ta’muri yang dihadapi meliputi kondisi geografis yang sulit dan keterbatasan jaringan di daerah pelosok. Secara keseluruhan, inovasi Ta’muri terbukti menjadi solusi pelayanan publik yang efektif, inklusif, dan mampu menyesuaikan diri dengan kebutuhan lokal di Kabupaten Jeneponto.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, Ta'muri, Kabupaten Jeneponto