

ABSTRAK

Dian Ekawati Gaffar. Efektivitas Inovasi Pos Pusat Interaksi Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar (dibimbing oleh Hafif Elfiansyah Parawu dan Haerana)

Skripsi ini merupakan hasil penelitian mengenai Efektivitas Inovasi Pos Pusat Interaksi Terpadu Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar. Adapun latar belakang penelitian ini, peneliti menemukan Inovasi pos pintar adalah tempat untuk memaksimalkan pelayanan di luar jam kantor desa atau di hari libur, Pelaksanaan inovasi pos pintar di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar sudah diberlakukan sekitar beberapa tahun terakhir sejak tahun 2017. Terkait inovasi pos pintar itu sendiri terdapat permasalahan yang terjadi terutama dalam hal pelayanannya.

Untuk menganalisis permasalahan di atas peneliti menggunakan teori dari Richard M Steers (Dalam Khaerul Baria, 2019) yang merumuskan tiga tahapan dalam efektivitas yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi, dan Adaptasi. Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara observasi dan wawancara secara mendalam. Sedangkan dalam penentuan informan digunakan teknik *purposive sampling* dengan informan yang berjumlah lima orang. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik Analisis data menggunakan Reduksi data, penyajian data, dan menarik kesimpulan/Verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas inovasi pos pusat interaksi terpadu dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Massamaturu Kabupaten Takalar belum dapat dikatakan berjalan dengan baik atau belum efektif karena belum konsisten dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan. Hal ini dilihat dari pencapaian tujuan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait keterlambatan atau ketidaksiapan petugas di pos pintar, integrasi kemudian tidak meratanya sosialisasi yang dilakukan dan pengetahuan masyarakat terkait tugas dan fungsi pos pintar masih kurang dipahami, serta adaptasi masih belum berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat juga sarana atau tempatnya yang terbilang tidak besar.

Kata Kunci : Efektivitas Inovasi, Pos Pintar