

ABSTRAK

ESAR RAHMASARI. Haerana. Riskasari. 2022. *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Program One Agency One Innovation Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang.*

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Program *One Agency One Innovation* dengan pelayanan administrasi berbasis online/digital Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara terhadap sejumlah informan dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Program *One Agency One Innovation* di Kabupaten Enrekang untuk memuaskan masyarakat dengan teknologi berbasis online/digital terkhusus Di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Enrekang dalam pelaksanaannya dikatakan sudah baik namun belum dapat dikatakan Efektif secara keseluruhan. Hal tersebut dikarenakan beberapa indikator yang digunakan yaitu (1) Dimensi *Tangible* (Bukti Langsung) Terkait *One Agency One Inovation*, di Kabupaten Enrekang dengan adanya *One Agency One innovation* itu Khusus SEKDA Kabupaten Erekanng membuat inovasi pelayanan berbasis online/digital dalam pelayanan administrasi. (2) Dimensi *Reliability* (Kehandalan), pelayanan administrasi berbasis digital mempersiapkan operator pelayanan yang handal karena telah mengikuti banyak pelatihan. (3)Dimensi *Responsiviness* (Respon/Ketanggapan) Respon yang cepat tanggap tapi terkadang ada hal urgent harus dilayani cepat tetapi biasanya ada kendala jaringan atau antri pelayanan. (4) Dimensi *Assurance* (Jaminan), Jaminan estimasi tanggap pelayanan yang terjadi pada saat inovasi *one agency one* di kantor SEKDA Kabupaten Enrekang diwajibkan 1x24 jam respon. (5) Dimensi *Empathy* (Empati), dalam pelayanan administrasi berbasis digital/online tidak melupakan budaya sebelumnya yaitu budaya pelayanan 3S yaitu Senyum, Sapa dan salam.

Kata Kunci: Peningkatan, Kualitas Pelayanan