

## ABSTRAK

**BAU MASITA (2019). Pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program KupasTas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar (dibimbing oleh Dr. H. Muhlis Madani, dan Hamrun)**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan Inovasi Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Penyandang Disabilitas Melalui Program KupasTas di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif dan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan proses pelaksanaan Inovasi Kupas Tas bagi masyarakat penyandang disabilitas menunjukkan lima indikator yaitu *Tangible* (bukti fisik), dimana bukti fisik yang diberikan berupa sarana dan prasarana dalam pelayanan yang berupa alat-alat (computer, printer dan lain-lain) serta alat bantu bagi penyandang disabilitas yaitu *AI glasses* yang dipergunakan bagi penderita buta, dan alat bantu dengar bagi orang tuli (*Hearing Aid*). *Reliability* (kehandalan) memberikan pelayanan yang sama dengan masyarakat pada umumnya yang membedakan hanya pegawai dinas dukcapil yang datang langsung ke masyarakat. *Responsiveness* (ketangapan), yakni memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai KupasTas, serta apa-apa saja yang perlu dipersiapkan sebelum datang untuk melakukan pengurusan berkas kependudukan. *Assurance* (jaminan dan kepastian), menjamin semua masyarakat penyandang disabilitas yang datang melakukan pengurusan berkas kependudukan mendapatkan haknya untuk mendapatkan pelayanan pembuatan berkas kependudukan. *Empathy* (perhatian) memberikan perhatian yang tulus, memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri.

Keyword : Pelayanan publik, penyandang disabilitas, program Inovasi KupasTas