

## \ ABSTRAK

**PUJI ASTUTI. Inovasi Pelayanan Administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu Timur** (dibimbing oleh Budi Setiawati dan Ihyani Malik).

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh banyaknya inovasi baru yang terus muncul. Adanya ketidakpastian, seperti jadwal pelaksanaan program, alat pendukung baik materi maupun non materi dan masalah jaringan sebagai penyebabnya. Berdasarkan hal tersebut, penulis terdorong untuk mencoba menggambarkan dan menjelaskan tentang inovasi pelayanan administrasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Luwu Timur.

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan informan sebanyak 10 orang yang di pilih berdasarkan pandangan dari penulis bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan dan informasi mengenai masalah penulis teliti: Staf Disdukcapil Kabupaten Luwu Timur, Staf Kecamatan Tomoni, Mangkutana dan Wotu serta Masyarakat yang menetap tinggal di Kabupaten Luwu Timur di tiga Kecamatan yaitu Kecamatan Tomoni, Mangkutana dan Wotu.

Hasil penelitian, menunjukkan bahwa terdapat beberapa inovasi pelayanan yang berjalan diawal tahun 2017, 2018, dan 2019. Semua inovasi masih di berlakukan sampai saat ini. Data menunjukkan bahwa hanya beberapa inovasi yang berjalan normal seperti, inovasi pelayanan *face to face* yang diterapkan di Kantor, reli KTP-el, pembuatan dokumen kependudukan secara daring, pelayanan keliling dan pelayanan *on the street* yang merupakan program baru di tahun ini. Disebabkan banyak kendala yang dihadapi, seperti kurangnya sumber daya manusianya paham teknologi, informasi dan komunikasi (TIK), banyaknya alat yang butuh peremajaan dan ketidak pastian anggaran. Selain itu, paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah pandangan masyarakat menghadapi kemajuan TIK saat ini.

*Kata kunci: Inovasi, Pelayanan, Administrasi Kependudukan.*