

## **ABSTRAK**

### **INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH PEMERINTAH KECAMATAN KISAM TINGGI DI MASA PANDEMI**

**OLEH  
IDAYANA**

Inovasi Pelayanan Publik oleh Kecamatan Kisam Tinggi di masa pandemi di bawah bimbingan Bapak/Ikang Anggara Putra, M.I.P selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Alip Susilowati Utama, M.I.P selaku Dosen Pembimbing II.

Penelitian Skripsi ini dilakukan di Kecamatan Kisam Tinggi. Tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan publik oleh pemerintah Kecamatan Kisam Tinggi di masa pandemi dan untuk mengetahui faktor pendukung inovasi pelayanan publik di Kecamatan Kisam Tinggi.

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penelitian lapangan yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi, sedangkan informan diambil secara purposive sampling. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif dan akan di analisis secara kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan di Kecamatan Kisam Tinggi inovasi pelayanan publik dapat dilihat dari rehabilitasi ruang publik, Kecamatan Kisam Tinggi melakukan pembenahan unit pelayanan agar mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dari segi tata ruang di tata dengan tema hijau, bersih dan sehat serta adanya area merokok agar tidak mengganggu kesehatan bagi yang tidak merokok. Mempercepat pelayanan, Kecamatan Kisam Tinggi menerapkan buku panduan SOP untuk masyarakat mendapatkan informasi persyaratan berkas agar masyarakat tidak bingung. Adanya area permainan, agar anak-anak tidak jenuh selama orang tuanya mendapatkan pelayanan. Jejaring sosial melalui facebook, sms dan telepon sebagai jalur menyampaikan pelayanan, akses informasi untuk mempelancar proses pelayanan Kecamatan kepada masyarakat.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Publik

## ***ABSTRACT***

### ***PUBLIC SERVICE INNOVATION BY THE GOVERNMENT KISAM HIGH DISTRICT IN TIME***

## **PANDEMIC**

**BY**  
**IDAYANA**

*Public Service Innovation by Kisam Tinggi District during the pandemic under the guidance of Mr. Ikang Anggara Putra, M.I.P as Supervisor I and Mrs. Alip Susilowati Utama, M.I.P as Supervisor II.*

*This thesis research was conducted in Kisam Tinggi District. The purpose of this paper is to find out the innovation of public services by the government of the Kisam Tinggi District during the pandemic and to find out the factors supporting the innovation of public services in the Kisam Tinggi District.*

*The data collection technique was carried out by means of field research consisting of observation, interviews and documentation, while the informants were taken by purposive sampling. The type of research used is descriptive and will be analyzed qualitatively.*

*The results showed that in Kisam Tinggi District, public service innovation can be seen from the rehabilitation of public spaces, Kisam Tinggi District made improvements to service units to make it easier for the community to get services. In terms of spatial planning, it is arranged with a green, clean and healthy theme as well as a smoking area so as not to interfere with the health of non-smokers. To speed up service, Kisam Tinggi Sub-district applies an SOP guide book for the public to obtain information on file requirements so that people are not confused. The existence of a play area, so that children do not get bored as long as their parents get service. Social networks through facebook, sms and telephone as a way to deliver services, access information to facilitate the process of sub-district services to the community.*

*Keywords: Innovation, Public Service*