

ABSTRACT

SITI SARAH NURHIKMAH, Public Administration Study Program, Faculty of Social, Political and Computer Science, Djuanda University Bogor, 2023, Public Service Innovation Through Population Administration for Persons with Disabilities (Mopeling Sarasa) at the Population and Civil Registration Service of Sukabumi Regency, Supervisor I : Hj.Euis Salbiah, Dra., M.Si, Advisor II : Neng Virly Apriliyani, S.Sos., M.A.P.

This research was conducted with the aim of discussing and knowing how Public Service Innovation Through Mopeling Sarasa Innovation at the Population and Civil Registration Office of Sukabumi Regency. The theory used in this study is the theory according to Milles B, Matthew (2017), which suggests four dimensions, namely having uniqueness, having characteristics or elements of novelty, having a planned program, and having goals.

The research method used in this research is descriptive qualitative with in-depth interviews, observation and documentation as data collection techniques then data analysis techniques used in this research are data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of the study used four dimensions, namely having peculiarities, having characteristics or elements of renewal, having a planned program, and having a goal. The results of this study the researchers said that Sarasa mopeling innovation that is carried out in the Department of Population and Civil Registration Sukabumi has been well implemented. Disdukcapil office always provides excellent E-KTP services to people with disabilities, so that people feel satisfied, and feel helped by the services provided by Disdukcapil to the community and the purpose of this Sarasa mopeling innovation is to improve public services quickly and responsively in responding to people with disabilities who do not have a Identity Card.

Keywords: Public Service, Disability, Mopeling Sarasa

ABSTRAK

SITI SARAH NURHIKMAH, Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer, Universitas Djuanda Bogor, 2023, Inovasi Pelayanan Publik Melalui Administrasi Kependudukan Bagi Penyandang Disabilitas (Mopeling Sarasa) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi, Pembimbing I : Hj.Euis Salbiah, Dra., M.Si, Pembimbing II : Neng Virly Apriliyani, S.Sos., M.A.P.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membahas dan mengetahui bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Melalui Inovasi Mopeling Sarasa di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori menurut Milles B, Matthew (2017), yang mengemukakan empat dimensi yaitu memiliki kekhasan, memiliki ciri atau unsur kebaruan, memiliki program yang terencana, memiliki tujuan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data kemudian teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian menggunakan empat dimensi yaitu memiliki kekhasan, memiliki ciri atau unsur pembaruan, memiliki program yang terencana dan memiliki tujuan. Hasil penelitian ini peneliti mengatakan bahwa inovasi Mopeling Sarasa yang di laksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sukabumi sudah terlaksana dengan baik. Kantor Disdukcapil senantiasa memberikan pelayanan E-KTP yang prima kepada masyarakat disabilitas, sehingga masyarakat merasa puas dan merasa terbantu dengan pelayanan yang diberikan Disdukcapil kepada masyarakat dan tujuan dari inovasi Mopeling Sarasa ini meningkatkan pelayanan publik dengan cepat dan tanggap dalam merespon masyarakat disabilitas yang belum memiliki Kartu Tanda Penduduk.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Disabilitas, Mopeling Sarasa