

RINGKASAN

Bima Bayu Baskoro, 2022, **Implementasi Program Dpendukcapil Go Online (GOOL) Dalam Memberikan Kemudahan Akses Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Tengah Pandemi Covid-19 di Kota Probolinggo**, Dr. Hj. Siti Marwiyah., M.Si, Renny Candradewi. P., S.Hub.Int., M.A, 103+vi

Pada masa pandemi Covid-19 yang hari ini masih terus berkembang dan masyarakat mulai beradaptasi dengan kondisi dan situasi yang tengah terjadi. Terutama terhadap kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik. Selama masa pandemi ini cukup banyak pelayanan publik yang harus menjalankan kegiatannya dengan menyesuaikan protokol kesehatan yang ada. Sehingga perlu adanya inovasi yang terus dikembangkan dan disesuaikan dengan kondisi dan situasi yang ada sehingga pelayanan terus berjalan secara efektif dan efisien. Dpendukcapil Kota Probolinggo beradaptasi mengoptimalkan layanan melalui inovasi bersistem online. Langkah ini menjadi solusi dalam meminimalkan terjadinya kontak langsung antara petugas layanan dengan pemohon melalui program DUKCAPIL GOOL (Dukcapil Go Online). Program ini merupakan inovasi pelayanan publik yang digagas oleh Dpendukcapil Kota Probolinggo. Program ini bertujuan untuk memudahkan akses masyarakat khususnya masyarakat milenial yang aktif memanfaatkan teknologi informasi. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data, baik data primer ataupun data sekunder yang telah diperoleh dari penelitian pada saat peneliti melakukan penelitian di lapangan (*field research*). Dengan hasil penelitian implementasi hubungan 4 faktor Komunikasi (*Communications*), Sumber daya (*Resources*), Sikap (*Dispositions* atau *attitudes*), dan Struktur birokrasi (*Bureaucratic structure*) dengan Program Dpendukcapil Gool berjalan dengan baik.

Kata Kunci: Implementasi, Dpendukcapil Gool, Inovasi Pelayanan Publik