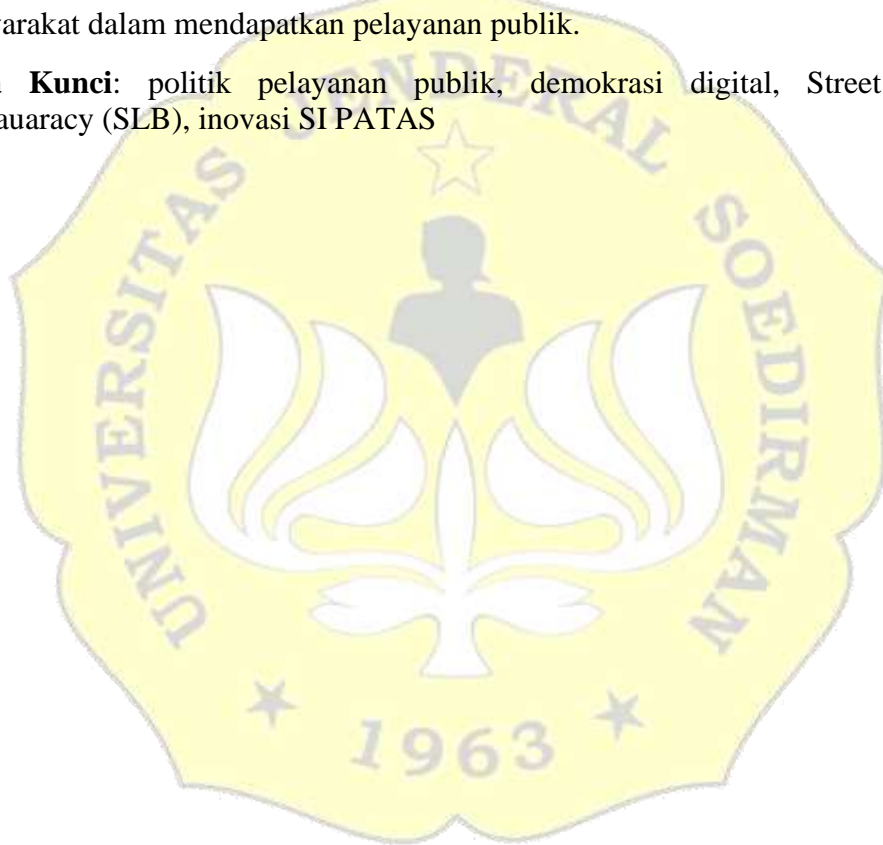


RINGKASAN

Studi ini membahas implementasi program inovasi *SI PATAS* dalam pelaksanaan politik pelayanan publik di Kelurahan Kober, Kabupaten Banyumas, Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Dengan menggunakan teori demokrasi digital, birokrat harus berurusan dengan cara baru dalam menyediakan pelayanan publik. Kami menemukan bahwa birokrasi di level paling bawah mencoba berinovasi dengan membuat pelayanan publik berbasis media sosial melalui *Whatsapp* yaitu *SI PATAS* dengan tujuan mempercepat dan mempermudah layanan. Namun, penelitian ini menemukan bahwa masyarakat tidak dapat menerima jenis pelayanan baru ini karena dianggap tidak menyelesaikan masalahnya. Hal ini menunjukkan bahwa eksperimen dari birokrasi level bawah melalui *SI PATAS* ini tidak sesuai tuntutan dan kebutuhan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik.

Kata Kunci: politik pelayanan publik, demokrasi digital, Street Level Bereauaracy (SLB), inovasi *SI PATAS*



SUMMARY

This study discuss the implementation of public services through SI PATAS innovation program in Banyumas Regency, Central Java Province by utilizing qualitiave research methods. Using digital democracy theory, bureaucracy must deal with new ways of providing public services. We found that street level bureaucracy (SLB) try to innovate by creating a social media based public services through Whatsapp, the so-called SI PATAS in order to make the services delivered faster and easier. However, we found that the society did not perceived this new technology based public service well as it cannot solved the issues. It imply that the experimentation from SLB through SI PATAS did not meet the demands and needs of society in getting public services easier and faster.

Keywords: *the politics of public service, digital democracy, Street Level Bereaucracy (SLB), SI PATAS innovation*

