

**DIFUSI INOVASI PANDAWA (PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN LEWAT *WHATSAPP*) OLEH DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN
PASAMAN BARAT**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH:

**FALINA ALIFYA
1910842010**

Pembimbing:

1. Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP

NIP. 198007072005011001

2. Dr. Ria Ariany, M.Si

NIP. 197302132008122001



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG**

ABSTRAK

Falina Alifya, 1910842010, Difusi Inovasi PANDAWA (Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*) Oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat, Departemen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2023. Dibimbing oleh: Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP dan Dr. Ria Ariany M.Si. Skripsi ini terdiri dari 156 halaman dengan referensi 11 buku, 20 jurnal, 1 Undang-undang, 1 Peraturan Menteri, 1 Keputusan Bupati, dan 9 website internet.

Pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga. Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah menggagas inovasi berbasis digitalisasi yang pada saat ini gencar diimplementasikan oleh organisasi publik untuk menciptakan pelayanan yang prima. Salah satu bentuk inovasi yang berbasis digital pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat yaitu PANDAWA singkatan dari Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp*. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana difusi inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Lewat *Whatsapp* (PANDAWA) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat.

Inovasi PANDAWA telah memenuhi syarat-syarat inovasi yang dikemukakan oleh Rogers yaitu keunggulan relatif, kemudahan diamati, kesesuaian, kerumitan, dan uji coba. Peneliti menganalisa permasalahan menggunakan teori difusi inovasi oleh Everett M. Rogers dengan 4 variabel diantaranya inovasi (*innovation*), saluran komunikasi (*communication channels*), waktu (*time*), dan sistem sosial (*social system*). Adapun metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Untuk pengumpulan data, peneliti melakukan dengan tiga cara yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Informan penelitian dipilih dengan menggunakan teknik *purposive sampling*.

Berdasarkan analisa peneliti menggunakan teori rogers terkait difusi inovasi PANDAWA hasil penelitiannya adalah difusi inovasi PANDAWA sudah terlaksana dengan baik. Disdukcapil telah menyampaikan informasi terkait inovasi PANDAWA melalui saluran interpersonal dan media sosial akan tetapi masih kurang maksimal dalam implementasinya. Sehingga tidak semua masyarakat menerima informasi tersebut. Untuk jangka waktu yang dibutuhkan mulai dari proses pembuatan inovasi sampai pada penyebaran dan pengembangan mulai tahun 2020 sampai saat ini. Untuk variabel sistem sosial, disdukcapil menjalin kerjasama dengan seluruh nagari induk di Kabupaten Pasaman Barat untuk membantu proses difusi inovasi. Berdasarkan pemaparan di atas, peneliti berharap untuk kedepannya difusi inovasi PANDAWA lebih dilaksanakan dengan maksimal dan memperhatikan rentang waktu dalam penyampaian informasi baik secara interpersonal maupun media massa.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Inovasi PANDAWA, Difusi Inovasi PANDAWA

ABSTRACT

Falina Alifya, 1910842010, Diffusion of PANDAWA innovations by the West Pasaman Regency population and civil registration service, Departement of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2023. Supervised by: Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP and Dr. Ria Ariany, M.Si. This thesis consists of 156 pages with references to 11 books, 20 journals, 1 Law, 1 regulation regent, and 9 internet websites.

Public service is a series of activities that aim to meet the service needs of every citizen in the form of goods, services and/or administrative services provided by public service providers. Creates digitalization-based innovations which are currently being intensively implemented by public organizations to create excellent service. One form of digital-based innovation at the West Pasaman Regency Population and Civil Registration Services is PANDAWA.. This study aims to describe how the annovation of population service through whatsapp (PANDAWA) is diffused by the population and civil registration office of west Pasaman regency. PANDAWA innovation has met the innovation requirements proposed by Rogers, namely relative advantage, ease of observation, suitability, complexity, and trial and error.

Reseachers analyzed the problem using the theory of innovation difussion by Everett M. Rogers with 4 variables including innovation, communication channels, time, and social system. The research method used is descriptive qualitative. For data collection, researchers conducted it in three ways, namely interviews, documentation, and observation. The research informants were selected using a purposive sampling technique, namely the selection of informanats based of certain considerations. Data analysis was carried out starting form data grouping, data reduction, data presentation, and drawing conclusions as well as source triangulation to test the validity of the data.

Based on the researchher analysis using Rogers theory regarding the diffusion of PANDAWA innovation, the result of his research are that the diffusion of PANDAWA innovations is quite good. This can be seen in terms of innovations which has met the characteristics of innovations by Rogers. Disdukcapil has conveyed information related to PANDAWA innovations through interpersonal channels nd social media but the implementation is still not optimal. So not all people receive this information. As for the time frame needed, starting from the process of making innovations to dissemination an development. It has been carried out from 2020 until now. For social system variables, Disdukcapil collaborate with all the main villages in West Pasaman Regency to assist the innovation difussion process. Based on the explanation above, the researcher hopes that in the future the diffusion of PANDAWA innovations will be carried out optimally and pay attention to the time span in coveying information both interpersonally and in the mass media.

Keywords: Public Service, PANDAWA Innovation, PANDAWA Innovation