

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI  
MELALUI INOVASI YANG DILAKUKAN OLEH  
PEMERINTAH KOTA PADANG DI KECAMATAN**

**SKRIPSI**

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



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2018**

## **ABSTRAK**

**Atiqa Azza El Darman, No BP 1310841013, Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Melalui Inovasi yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Padang di Kecamatan, Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2018. Dibimbing Oleh Dr. Ria Ariany, M.Si dan Misnar Sitriwanti, S.AP, M.Si. Skripsi ini terdiri 213 halaman dengan referensi 11 buku teori, 9 buku metode, 1 jurnal, 8 peraturan perundang-undangan, dan 5 website internet**

Penelitian ini bertujuan untuk mengeidentifikasi Inovasi Pelayanan Bidang Administrasi yang Dilakukan Oleh Pemerintah Kota Padang di Kecamatan dan mendeskripsikan Jenis Inovasi Berdasarkan Tipologi Inovasi yang Dilakukan Oleh Pemerintah Kota Padang di Kecamatan. Kajian ini dilatar belakangi oleh banyaknya laporan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan di Sumatera Barat yang paling banyak berasal dari Kota Padang. Pemerintah daerah Kota Padang diharapkan terus berinovasi untuk memperbaiki pelayanan publik. Inovasi Pelayanan pada kecamatan sudah dijalankan oleh 3 Kecamatan yaitu Kecamatan Lubuk Begalung, Kecamatan Padang Selatan, dan Kecamatan Padang Timur dengan jenis Inovasi Pelayanan yang berbeda-beda. Berdasarkan fenomena tersebut menarik untuk mengkaji bagaimana inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Padang di Kecamatan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang administrasi di Kota Padang.

Teori yang digunakan adalah teori Tipologi Inovasi Sektor Publik oleh Muluk. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, dokumentasi dan observasi, untuk menguji keabsahan data yang didapat dilapangan maka dilakukan teknik triangulasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang lakukan, maka dapat kesimpulan bahwa Inovasi ini termasuk ke dalam tipe inovasi yang ada pada teori muluk. Hal ini dapat dilihat pada Inovasi Pelayanan yang dilakukan oleh 3 Kecamatan di Kota Padang yaitu Inovasi Pelayanan SILAKAN KELUBEG termasuk kedalam Inovasi Produk Layanan, Inovasi Proses Pelayanan, Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi Kebijakan dan Inovasi Sistem , Inovasi Pelayanan SKKaKmat di Kecamatan Padang Selatan termasuk kedalam Inovasi Produk Layanan, Inovasi Proses Pelayanan, Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi Kebijakan dan Inovasi Sistem, Inovasi Pelayanan Publik Plus KTP dan KK diantar kealamat dan Inovasi Pelayanan *Delivery Service* Akta Kelahiran di Kecamatan Padang Timur termasuk kepada Inovasi Produk Layanan, Inovasi Proses Pelayanan, Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi Kebijakan dan Inovasi Sistem

**Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Administrasi**

## ABSTRACT

**Atiqa Azza El Darman, BP No 1310841013, Improving Quality of Administration Service Through Innovation conducted by Padang City Government in District, Public Administration Science Department, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang 2018. Guided by Dr. Ria Ariany, M.Si and Misnar Sitriwanti, S.AP, M.Si. This thesis consists of 213 pages with reference to 11 theoretical books, 9 method books, 1 journal, 8 laws and 5 internet websites**

This study aims to identify the Service Innovation Field Administration Conducted by Padang City Government in District and describe Innovation Types Based on Innovation Typology Performed by Padang City Government in District. This study is based on the number of reports of public complaints on services in West Sumatra that most come from the city of Padang. The local government of Padang City is expected to continue to innovate to improve public services. Service Innovation at sub-district has been run by 3 sub-districts of Lubuk Begalung subdistrict, South Padang subdistrict, and East Padang sub-district with different kind of service innovation. Based on the phenomenon is interesting to examine how the innovation of services conducted by the Padang City Government in the District in an effort to improve the quality of public service administration in the city of Padang.

The theory used is the theory of Public Sector Innovation Typology by Muluk. The method used in this study is descriptive qualitative, data collection techniques using interviews, documentation and observation, to test the validity of data obtained in the field then triangulation technique

Based on the results of research that do, it can be concluded that Innovation is included in the type of innovation that exist in the theory of grandiose. This can be seen in Service Innovation conducted by 3 Sub-districts in Padang City, namely Innovation Services SILAKAN KELUBEG included into Product Innovation Services, Service Process Innovation, Innovation Method of Service, Innovation Policy and Innovation System, Innovation Service SKKaKmat in South Padang Districts included into Innovation Product Service, Innovation of Service Process, Innovation of Service Method, Innovation of Policy and Innovation System, Public Service Innovation Plus KTP and KK delivered to addres and Innovation Service Delivery Service Birth Certificate in East Padang Subdistrict including to Innovation Product Service, Innovation Service Process, Innovation Method of Service , Innovation Policy and System Innovation

**Keywords:** Innovation, Administrative Services