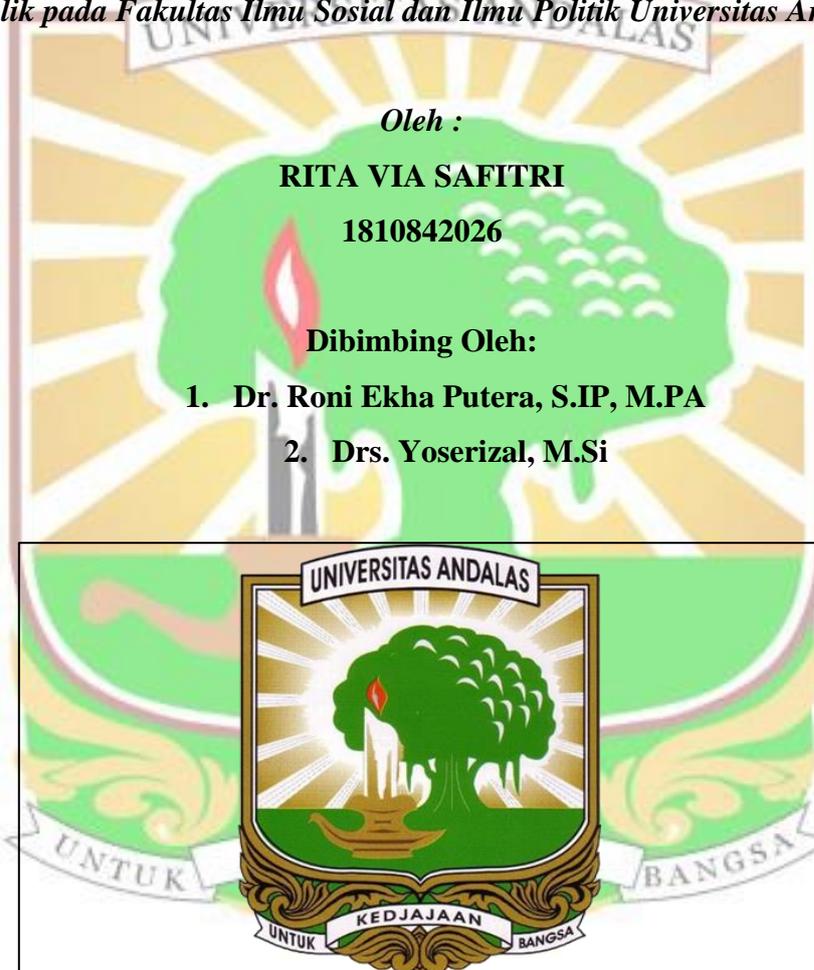


**“ ATRIBUT INOVASI PANDAWA OLEH DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASAMAN BARAT DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK”**

**SKRIPSI**

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



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

**PADANG**

**2023**

## ABSTRAK

**Rita Via Safitri, NIM. 1810842026. Atribut Inovasi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang. 2023. Dibimbing oleh Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA dan Drs. Yoserizal, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 104 Halaman dengan referensi 6 buku teori, 3 buku metode, 3 Skripsi, 1 Jurnal, 5 Dokumen.**

Inovasi Pandawa merupakan bentuk pengembangan pelayanan publik yang sebelumnya dilakukan secara manual oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman Barat, yang kini guna memenuhi kelengkapan data diri masyarakat Pasaman Barat dapat dilakukan melalui *smartphone* dengan memanfaatkan aplikasi *WhatsApp*. Inovasi Pandawa ini bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi kependudukan di Pasaman Barat.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis layanan dokumentasi pengelolaan kependudukan melalui aplikasi *WhatsApp* Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasaman Barat. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dokumentasi dan wawancara. Untuk memeriksa keabsahan data lapangan digunakan teknik triangulasi sumber. Teori yang digunakan untuk menggambarkan fenomena bidang ini menggunakan teori atribut inovasi menurut Everett M. Rogers.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa atribut inovasi pandawa yang dilaksanakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pasaman Barat sudah berjalan dengan baik. Inovasi Pandawa memberikan kemudahan masyarakat Pasaman Barat karena lebih hemat waktu dan biaya. Selain itu inovasi ini tidak bertentangan dengan dengan nilai yang ada, meskipun terdapat tantangan mengakses layanan melalui *WhatsApp* akan tetapi Pihak Nagari mampu menjelaskan kepada masyarakat yang belum terbiasa menggunakan aplikasi tersebut. Sosialisasi melalui spanduk dan sosial media serta bekerja sama dengan pihak-pihak Nagari membantu proses adaptasi layanan Pandawa di Kabupaten Pasaman Barat.

**Kata Kunci : Inovasi Pandawa, *WhatsApp* , Layanan Adminduk**