

**ANALISIS TIPOLOGI INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN DI KOTA PADANG PANJANG**

SKRIPSI

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



**JURUSAN ADMINITRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2019**

ABSTRAK

Annisa Rahmi, 1410841011, Analisis Tipologi Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Padang Panjang, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2019. Dibimbing oleh: Drs. Yoserizal, M.Si dan Kusdarini, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 171 halaman dengan referensi 16 buku teori, 7 buku metode, 1 skripsi, 4 jurnal, 9 dokumen dan 4 website.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi kependudukan dibutuhkan inovasi dalam memberikan pelayanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang menjadi yang Dinas terbaik di Sumatera Barat dalam pelaksanaan administrasi kependudukan dengan sembilan inovasi pelayanan yang dilakukan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tipologi inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan jenis inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang dan menganalisis tipologi inovasi pelayanan administrasi kependudukan di Kota Padang Panjang.

Penelitian ini menggunakan teori Tipologi Sektor Publik oleh Khairul Muluk. Dimana terdapat lima tipologi inovasi sektor publik: inovasi proses layanan, inovasi produk layanan, inovasi metode layanan, inovasi strategi atau kebijakan, dan inovasi sistem. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi, sedangkan pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Untuk menguji keabsahan data yang didapat dilapangan menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan mengarah hampir keseluruhan tipe inovasi yang ada pada teori Muluk. Hal ini data dilihat pada inovasi pelayanan yang dilakukan telah memenuhi indikator-indikator dalam tipologi inovasi sektor publik. Tipologi inovasi pelayanan yang dominan digunakan yaitu tipologi inovasi metode layanan. Hal ini dapat dilihat dari tata cara pemberian layanan yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang dalam rangka mempermudah masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Pelayanan Administrasi Kependudukan, dan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Annisa Rahmi, 1410841011, Typology analysis of population administration service in Padang Panjang City, Public Administration, Faculty of Social and Political Science, Andalas University, Padang, 2019. Guided by : Drs. Yoserizal M.Si dan Kusdarini, S.IP, M.PA. This thesis consist of 171 pages with 16 theory book, 7 methode book, 1 thesis, 4 journal, 9 document, 4 website as references.

In order to improve public services, especially population administration services, innovation is needed in providing services. The Padang Panjang Population and Civil Registration Service is the best service in West Sumatra in implementing population administration with nine service innovations carried out. Formulation of the problem in this study is how the typology of innovation in population administration services in the City of Padang Panjang. This study aims to describe the type of population administration service innovation in Padang Panjang City and analyze the typology of innovation in population administration services in the city of Padang Panjang.

This research used the theory of the Typology innovation of the Public Sector by Khairul Muluk. Where there are five typologies of public sector innovation: service process innovation, service product innovation, service method innovation, strategy or policy innovation, and system innovation. The method used in this study is qualitative with a descriptive approach. Data collection techniques using interviews and documentation, while the selection of informants using purposive sampling technique. To test the validity of the data obtained in the field using source triangulation.

The results of the study showed that the population administration service innovation carried out almost all types of innovations that exist in Muluk's theory. This data is seen in service innovation carried out fulfilling indicators in the typology of public sector innovation. The dominant typology of service innovation is used, the typology of service method innovation. This can be seen from the procedures for providing services carried out by the Padang Panjang City Population and Civil Registration Service in order to facilitate the community.

Keywords: Service Innovation, Population Administration Services, and Population Administration Service Innovations