

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK RAMAH KELOMPOK
RENTAN OLEH KANTOR CAMAT LUBUK BEGALUNG
KOTA PADANG**

SKRIPSI

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

OLEH:



Dibimbing oleh :

Dosen Pembimbing I: Dr. Ria Ariany, S.S., M.Si

Dosen Pembimbing II: Nila Wahyuni, S.AP., M.AP

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

PADANG

2026

ABSTRAK

Angel Pardila, 2110842015. Inovasi Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan oleh Kantor Camat Lubuk Begalung Kota Padang, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2026. Dibimbing oleh : Dr. Ria Ariany, S.S., M.Si dan Nila Wahyuni, S.AP, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 8 buku teori, 4 buku metode, 15 jurnal, 3 website dan 7 peraturan

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan publik ramah kelompok rentan di Kecamatan Lubuk Begalung, Kota Padang. Kelompok rentan yang mencakup lansia, disabilitas, ibu hamil dan anak-anak, sering kali mengalami kesulitan dalam mengakses pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Pemilihan informasi dilakukan dengan teknik purposive sampling. Kemudian, untuk menemukan keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Everett M. Rogers yang menyatakan bahwa terdapat lima atribut inovasi yang dapat menentukan penerimaan inovasi yaitu relative advantages, compatibility, complexity, triability, dan observability.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik ramah kelompok rentan secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan masyarakat seperti efisiensi waktu, tenaga dan biaya yang dikeluarkan. Selain itu, Inovasi pelayanan publik ramah kelompok rentan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat diamati pelaksanaannya. Akan tetapi, terdapat beberapa kendala utama dalam keberlanjutan inovasi yaitu adanya permasalahan jaringan atau server dalam melakukan pelayanan dan kekurangan alat karna keterbatasan anggaran serta belum ada pembukuan yang jelas mengenai jumlah masyarakat yang sudah mengakses pelayanan kelompok rentan.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan Publik, Kelompok Rentan, Pelayanan Publik Ramah Kelompok Rentan

ABSTRACT

Angel Pardila, 2110842015. Public Service Innovation Friendly to Vulnerable Groups by the Lubuk Begalung District Office, Padang City; Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2026. Supervised by: Dr. Ria Ariany, S.S., M.Si and Nila Wahyuni, S.AP, M.AP. This thesis references 8 theory books, 4 methodology books, 15 journals, 3 websites, and 7 regulations.

This study aims to describe and analyze public service innovations friendly to vulnerable groups in Lubuk Begalung District, Padang City. Vulnerable groups—comprising the elderly, persons with disabilities, pregnant women, and children—often face difficulties in accessing public services. This research employs a qualitative descriptive method. Data collection techniques included observation, interviews, and documentation review. Informants were selected using purposive sampling, and data validity was ensured through source triangulation. The study utilizes Everett M. Rogers' theory of innovation attributes, which posits that five attributes determine the acceptance of an innovation: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability.

The results indicate that the public service innovation friendly to vulnerable groups has generally functioned well and gained community acceptance. This is evident from the benefits experienced by the public, such as savings in time, effort, and cost. Furthermore, the innovation aligns with community needs, and its implementation is observable. However, there are key obstacles to the innovation's sustainability, specifically network or server issues during service delivery, equipment shortages due to budget constraints, and the absence of clear record-keeping regarding the number of people who have accessed these services for vulnerable groups.

Keywords : Public Service Innovation, Vulnerable Groups, Public Service Friendly to Vulnerable Groups