

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ANDROID  
'PAGA NAGARI' POLRES SOLOK KOTA**

**SKRIPSI**

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



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ANDALAS  
PADANG  
2020**

## ABSTRAK

**Aranzi Eriza, No BP 1510841008, Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Android ‘Paga Nagari’ Polres Solok Kota, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang 2020. Dibimbing Oleh Drs.Yoserizal, M.Si dan Dr. Roni Ekha Putera, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 144 halaman dengan referensi 9 buku teori, 8 buku metode, 1 skripsi, 7 jurnal, 5 peraturan perundang-undangan, 4 dokumen dan 18 website internet.**

Kepolisian dalam Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 Tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan sebagai alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Dalam hal ini institusi kepolisian memiliki tugas dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan bagi masyarakat berkaitan dengan keamanan serta pelayanan lainnya terhadap warga negara. Salah satu cara yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan melakukan inovasi pelayanan. Inovasi pelayanan publik adalah terobosan dalam pelayanan publik yang merupakan ide kreatif original dan adaptasi maupun modifikasi yang mampu memberikan manfaat kepada masyarakat. Salah satu institusi kepolisian yang melakukan upaya perbaikan kualitas pelayanan melalui sebuah inovasi pelayanan adalah Kepolisian Resor (Polres) Solok Kota. Inovasi yang dilakukan yaitu inovasi pelayanan berbasis android melalui aplikasi bernama ‘PAGA NAGARI’ POLRES SOLOK KOTA yang dapat diunduh di *Play store*. Aplikasi Paga Nagari ini berisi informasi dan berita terkait Polres Solok Kota, serta berbagai layanan masyarakat di Polres Solok Kota. ‘Paga Nagari’ merupakan aplikasi dengan berbagai fitur pelayanan seperti adanya tombol panik, pengaduan, pembuatan *SIM online*, *SKCK online*, Surat Keterangan Kehilangan, Surat Pemberitahuan Perkembangan Hasil Penyidikan (SP2HP), ijin keramaian, pengamanan, dan pengawalan. Inovasi ini berupaya memanfaatkan teknologi komunikasi terbaru yakni *smartphone* jenis android. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana atribut inovasi pelayanan publik berbasis android ‘Paga Nagari’ Polres Solok Kota. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang atribut inovasi pelayanan publik berbasis android ‘Paga Nagari’ Polres Solok Kota.

Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi oleh Rogers dalam Suwarno (2008:17), yang mana terdapat lima atribut atau karakteristik dari sebuah inovasi, yaitu: keuntungan relatif (*relatif advantage*); kesesuaian (*compatibility*); kerumitan (*complexity*); kemungkinan dicoba (*triability*); dan kemudahan diamati (*observability*). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi dan dalam menguji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber. Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik berbasis android ‘Paga Nagari’ yang dilakukan oleh Polres Solok Kota telah memenuhi karakteristik dari sebuah inovasi yang baik menurut Rogers. Hal ini dapat dilihat dari indikator-indikator dari setiap variabel dari atribut inovasi yang telah terpenuhi secara keseluruhan. Namun dalam menjalankan inovasi ini masih terdapat beberapa kendala seperti jaringan telepon selular yang tidak stabil di beberapa tempat, serta beberapa masyarakat yang belum mengetahui adanya aplikasi pelayanan di Polres Solok Kota yang dapat diakses dengan menggunakan *smartphone*.

**Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Paga Nagari**

## ABSTRACT

**Aranzi Eriza, BP No. 1510841008, Android-Based Public Service Innovation 'Paga Nagari' Solok City Police, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, University of Andalas, Padang 2020. Guided By Drs.Yoserizal, M.Si and Dr. Roni Ekha Putera, M.P.A. This thesis consists of 144 pages with references to 9 theory books, 8 method books, 1 thesis, 7 journals, 5 laws and regulations, 4 documents and 18 internet websites.**

The Police in Law Number 2 of 2002 Concerning the National Police of the Republic of Indonesia is a state instrument that plays a role in maintaining public order and security, enforcing the law, as well as providing protection, protection and services to the community in the context of maintaining domestic security. In this case the police institution has the duty and responsibility to provide services to the community relating to security and other services to citizens. One way to improve service quality is to innovate services. Public service innovation is a breakthrough in public service which is an original creative idea and adaptation and modification that can provide benefits to the community. One of the police institutions that make efforts to improve the quality of service through a service innovation is the Solok City Resort Police. The innovations made are android-based service innovations through an application called 'PAGA NAGARI' SOLOK CITY POLICE which can be downloaded at Play store. This Paga Nagari application contains information and news related to Solok City Police Station, as well as various community services at Solok City Police Station. 'Paga Nagari' is an application with various service features such as panic buttons, complaints, making online SIMs, online SKCK, Loss Notification, Investigation Progress Notification Letter (SP2HP), crowd permission, security, and escort. This innovation seeks to take advantage of the latest communication technology, namely Android smartphones. The formulation of the problem in this research is how to attribute the innovation of the android-based public service 'Paga Nagari' to the Solok City Police Station. This research aims to describe and analyze the attributes of the Android-based public service innovation 'Paga Nagari' Police Solok City.

This study uses the theory of innovation attributes by Rogers in Suwarno (2008: 17), in which there are five attributes or characteristics of an innovation, namely: relative advantages; compatibility; complexity (complexity); the possibility of being tried (trialability); and observability. The research method used is qualitative descriptive approach. Data collection techniques using interviews, observation and documentation and in testing the validity of the data using triangulation of sources. The findings in the field show that the innovation of the Android-based public service "Paga Nagari" carried out by the Solok City Police has fulfilled the characteristics of a good innovation according to Rogers. This can be seen from the indicators of each variable of innovation attributes that have been met as a whole. However, in carrying out this innovation there are still some obstacles such as mobile phone networks that are not stable in several places, as well as some people who are not aware of the application of services at the Solok City Police Station that can be accessed by using a smartphone.

***Keywords: Innovation, Service, Paga Nagari***