

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
ONLINE (PADUKO) OLEH DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG PANJANG**

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

Mona Melinda, 1610842018. Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2020. Dibimbing oleh : Dr Syamsurizaldi, S.IP, SE, MM dan Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 8 buku teori, 2 buku metode, 1 jurnal, 2 skripsi, 13 dokumen, dan 7 media online.

Sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang menciptakan berbagai inovasi salah satunya inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO). Inovasi PADUKO ditetapkan melalui Keputusan Walikota Padang Panjang Nomor: 473.1/29/DKPS-PP/2018 tentang Penetapan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) di Kota Padang Panjang Tahun 2018. Inovasi PADUKO menjadi inovasi dengan skor tertinggi dalam lomba inovasi OPD Kota Padang Panjang tahun 2019. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

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*, *trialability*, dan *observability*. Metode penelitian dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara, dokumentasi, dan observasi sedangkan teknik pemilihan informan melalui *teknik purposive sampling*. Dalam menguji keabsahan data peneliti menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan *Online* (PADUKO) secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers juga terdapat dalam inovasi PADUKO. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efisiensi waktu, biaya dan tenaga serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, server, serta permasalahan dalam aplikasi.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO)

ABSTRACT

Mona Melinda, 1610842018, Innovation in online population administration services (PADUKO) by the Civil Registration Service Office Padang Panjang City, Department of public Administrastion, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2020. Supervised by : Dr. Syamsurizaldi, S.IP, SE, MM dan Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA. This thesis consists of 8 theory books, 2 method books, 1 journal, 2 thesis, 13 documents, and 7 online

As an effort to improve quality of service the Civil Registration Service Office creates various innovations, one of which is innovation in online population administration service (PADUKO). PADUKO innovation is determined base on the decision of the mayor of Padang Panjang city number : 473.1/29/DKPS-PP/2018 about stipulation Innovation in online population administration service (PADUKO in Padang Panjang city in 2018. PADUKO innovation became the innovation with the highest score in the OPD innovation competition in the Padang Panjang city in 2019. This research aims to describe innovation in online population administration service (PADUKO) by the Civil Registration Service Office

This research was used theory the attributes of innovation by Everett M. Rogers which says that there are five attributes of innovation that can determine innovation acceptance, which consist of relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability. The method in this research is descriptive qualitative method with data collection techniques by interview, documentation, and observation, while the selection informants technique by purposive sampling technique. To test the validity of the data obtained in the field using source triangulation.

This research showed that innovation in online population administration service (PADUKO) was able to run well and was accepted by community. five attributes of innovation by Everett M. Rogers also contained on innovation in online population administration service (PADUKO). This can be seen from the perceived benefits in the form of efficiency in time, cost, and energy and the appropriate innovation in online population administration service (PADUKO) with the needs of the Padang Panjang city community. However, some problems are still found, such as network, server, and application problems.

Keyword : Innovation, innovation in online population administration service (PADUKO)