

**KINERJA ORGANISASI DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PAYAKUMBUH**

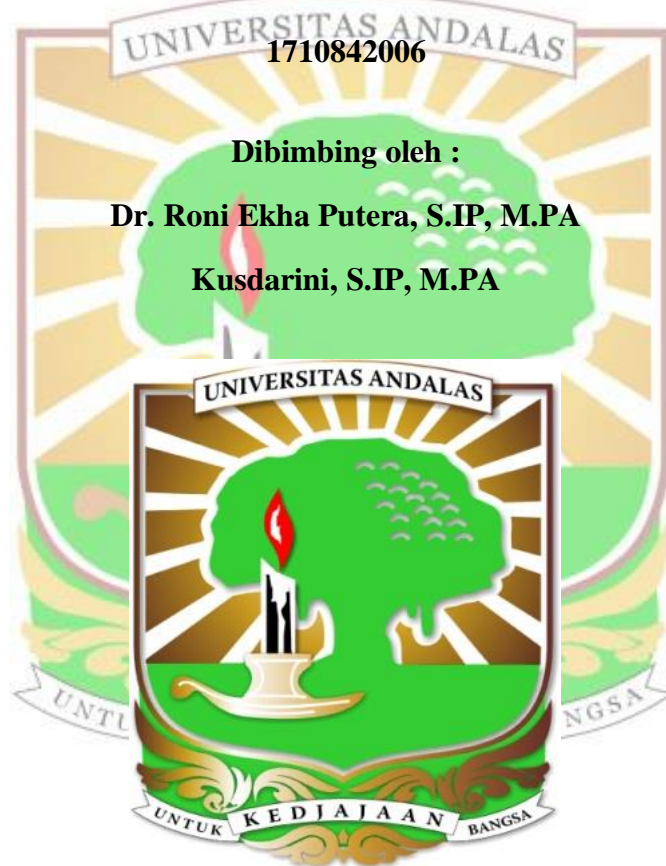
SKRIPSI

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

OLEH :

NADYA SATYA DILOVA

1710842006



Dibimbing oleh :

Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA

Kusdarini, S.IP, M.PA

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

2022

ABSTRAK

Nadya Satya Dilova, 1710842006, Kinerja Organisasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2022. Dibimbing oleh: Dr. Roni Ekha Putera, S. IP, M. PA dan Kusdarini, S. IP, M. PA. Skripsi ini terdiri dari 121 halaman dengan referensi 17 buku teori, 2 skripsi, 3 jurnal, 7 dokumen, dan 1 sumber internet.

Skripsi ini merupakan penelitian yang bertujuan mendeskripsikan kinerja organisasi dalam pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Dilatarbelakangi oleh prestasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh yang meraih nilai A- dengan kategori Sangat Baik dalam hal pelayanan publik. Namun, setelah dilakukan observasi awal justru peneliti menemukan pelayanan administrasi kependudukan yang dirasakan masyarakat Kota Payakumbuh kurang memuaskan.

Penelitian ini mengacu pada teori pengukuran kinerja birokrasi publik yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto yang diantaranya meliputi : Produktivitas, Kualitas Layanan, Responsivitas, Responsibilitas dan Akuntabilitas. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Data yang diperoleh dilakukan dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara dan dokumentasi. Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dengan teknik pemilihan informan secara *purposive sampling* dan *accidental sampling*.

Dari hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kinerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam pelayanan administrasi kependudukan secara umum sudah dapat dikatakan baik. Hal ini diketahui bahwa keseluruhan ukuran kinerja organisasi publik yang meliputi produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas dapat dipenuhi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh dalam pelayanan administrasi kependudukan. Ini dibuktikan dengan tujuan dan sasaran dari indikator kinerja yang telah ditetapkan direalisasikan melebihi target dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Payakumbuh. Adapun kendala dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu sarana dan prasarana yang bermasalah saat proses pelayanan dan miskomunikasi yang terjadi dari masyarakat itu sendiri.

Kata Kunci: Kinerja, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

ABSTACT

Nadya Satya Dilova, 1710842006, Organizational Performance in Population Administration Services at the Department of Population and Civil Registration Payakumbuh City, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2022. Guided by Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA and Kusdarini, S. IP, M.PA. This thesis consist of 121 pages with references to 17 theory books, 2 thesis, 3 journals, 7 documents, and 1 internet website.

This thesis is a study that aims to describe organizational performance in population administration services at the Department Population and Civil Registration Payakumbuh City. It was motivated by the achievements of the Payakumbuh City Population and Civil Registration Office which won an A- in the Very Good category in terms of public services. However, after initial observations, researchers found that the population administration services felt by the people of Payakumbuh City were unsatisfactory.

This study refers to the theory of public bureaucracy performance measurement proposed by Agus Dwiyanto which includes: Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility and Accountability. The method used in this research is a qualitative research method with a descriptive research design. The data obtained were obtained using data collection techniques in the form of interviews and documentation. Meanwhile, checking the validity of the data in this study was carried out using source triangulation techniques with purposive sampling and accidental sampling of informants.

From the results of this research, it can be concluded that the performance of the Department of Population and Civil Registration Payakumbuh City in general population administration services can be said to be good. It is known that the overall performance measures of public organizations which include productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability can be fulfilled by the Payakumbuh City Population and Civil Registration Service in population administration services. This is evidenced by the goals and objectives of the performance indicators that have been set to be realized beyond the target of the Payakumbuh City Population and Civil Registration Service. The obstacles in population administration services are facilities and infrastructure that have problems during the service process and miscommunication that occurs from the community itself.

Keywords: Performances, Public Service, Population Administration