

**KINERJA ORGANISASI DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN  
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN  
PENCATATAN SIPIL KOTA PADANG PANJANG**

**SKRIPSI**

**UNIVERSITAS ANDALAS**

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

Oleh :

**MELIA OKTORA  
1810842002**

**Dibimbing Oleh:  
Kusdarini, S.IP, M.PA  
Dr. Ria Ariany, M.Si**



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

**UNIVERSITAS ANDALAS**

**PADANG**

**2022**

## ABSTRAK

**Melia Oktora, 1810842002, Kinerja Organisasi Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2022. Dibimbing oleh: Kusdarini, S.IP, M.PA dan Dr. Ria Ariany, M.Si. Skripsi ini terdiri dari 150 halaman dengan referensi 7 Buku Teori, 3 Buku Metode, 4 Jurnal, 2 Skripsi, 8 Dokumen, dan 1 Sumber Internet.**

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang meraih penghargaan sebagai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terbaik se-Provinsi Sumatera Barat untuk wilayah kategori kota Tahun 2021, namun setelah dilakukan observasi awal peneliti menemukan beberapa permasalahan terkait kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Saya sebagai peneliti mendeskripsikan Kinerja Organisasi Dalam Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan desain penelitian deskriptif. Data yang diperoleh dilakukan dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan teknik triangulasi sumber dengan teknik pemilihan informan secara *purposive sampling* dengan jumlah informan sebanyak sembilan belas orang dan teknik analisis data *interactive model* dengan tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini teori kinerja yang dikemukakan oleh Wibowo, dalam teori ini menyatakan optimalnya kinerja suatu organisasi dipengaruhi oleh empat variabel yaitu input, proses, output, dan outcome.

Hasil dari penelitian ini adalah kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang ini menunjukkan indikasi belum optimal. Peneliti menemukan bahwa dalam kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil belum melakukan pengembangan SDM dengan maksimal, pemeliharaan sarana yang belum diprioritaskan, perencanaan yang dilakukan belum secara detail, belum melakukan monitoring khusus dan rutin untuk pengecekan alat-alat yang digunakan. Oleh karena itu diharapkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang mengoptimalkan pelatihan kepada seluruh pegawai, membuat dokumen petunjuk teknis dan petunjuk pelaksanaan, serta konsisten dalam melakukan SKM kepada masyarakat.

**Kata Kunci : Kinerja, Disdukcapil, Administrasi Kependudukan.**

## **ABSTRACT**

**Melia Oktora, 1810842002, Organizational Performance in the Implementation of Population Administration at the Population and Civil Registry Office of Padang Panjang City, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2022. Supervised by: Kusdarini, S.IP, M .PA and Dr. Ria Ariany, M.Si. This thesis consists of 150 pages with references to 7 Theory Books, 3 Methods Books, 4 Journals, 2 Theses, 8 Documents, and 1 Internet Source.**

The Population and Civil Registry Office of Padang Panjang City won an award as the best Population and Civil Registry Office in West Sumatra Province for the 2021 city category area. Yet, after initial observations the researcher discovered several problems related to the organizational performance of the Padang Panjang Population and Civil Registry Office. As a researcher, I describe Organizational Performance in the Implementation of Population Administration at the Population and Civil Registry Office of Padang Panjang City.

The method used qualitative research method with a descriptive approach. The data through observation, interviews, and documentation. Meanwhile, checking the validity of the data in this study was carried out using source triangulation techniques with purposive sampling informant selection techniques with a total of nineteen informants and interactive model data analysis techniques with stages of data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions or verification. The theory used in this study is the performance theory proposed by Wibowo, in this theory states that the optimal performance of an organization is influenced by four variables, namely input, process, output, and outcome.

As a result of this research is that the organizational performance of the Department of Population and Civil Registry of Padang Panjang City is not optimal. The researcher discovered that the organizational performance at the Population and Civil Registry Office had not carried out human resource development optimally, the maintenance of facilities had not been prioritized, the planning had not been done in detail, the monitoring had not carried out special and routine to check the tools used. Therefore, it is expected that the Population and Civil Registration Office of Padang Panjang City optimizes training for all employees, makes technical guidance documents and implementation instructions, and is consistent in conducting public survey to the community.

**Keyword : Performance, The Population and Civil Registry Office, Population Administration.**