

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIK KOTA BUKITTINGGI DALAM MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN**

SKRIPSI

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

Oleh:

Indah Cikita Julianti

1910841031

Dibimbing Oleh:

- 1. Kusdarini, S.IP, M.PA**
- 2. Dr. Roni Ekha Putera, S. IP, M.PA**



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

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2023



ABSTRAK

Indah Cikita Julianti, No BP: 1910841031, Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2023. Dibimbing oleh : Kusdarini,S.IP, M.PA dan Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 150 halaman dengan referensi 4 buku teori, 3 buku metode, 3 dokumen, 29 jurnal, dan 2 sumber internet.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi meraih penghargaan sebagai OPD dengan Standar Kepatuhan Tertinggi dari 4 OPD sampel dari Ombudsman Perwakilan Sumbar Barat di tahun 2021, selain itu indeks kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi setiap tahunnya mengalami peningkatan. Namun setelah dilakukan observasi awal peneliti menemukan beberapa permasalahan yang terkait dengan kualitas layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi. Saya sebagai peneliti mendeskripsikan Strategi layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi.

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. Serta teknik pemilihan informan dengan teknik Criterion Sampling dengan jumlah informan sebanyak 14 orang dan teknik analisis data menggunakan metode Miles dan Huberman yaitu dimulai dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini teori strategi meningkatkan kualitas jasa oleh Tjiptono dalam teori ini dipengaruhi oleh 4 variabel yaitu atribut pelayanan, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas jasa, sistem umpan balik untuk kualitas layanan pelanggan dan implementasi manajemen.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi melakukan beberapa strategi yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun strategi yang dilakukan berupa menciptakan media layanan yang berguna untuk memberikan layanan dan informasi kepada masyarakat, melakukan rapat secara berkala yang digunakan untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan, melakukan monitoring pada saat staff memberikan layanan, serta melakukan koordinasi dengan beberapa instansi untuk meningkatkan kualitas layanan, dan mengenai pelaksanaan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bukittinggi dalam peningkatan kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat dikatakan sudah baik, namun perlu peningkatan

di beberapa indikator seperti pembenahan dan peremajaan sarana dan prasarana, peningkatan sosialisasi terkait layanan online, dan pendisiplinan staff terkait waktu pelayanan sehabis jam istirahat.

Kata Kunci: Strategi, Kualitas, Pelayanan, Disdukcapil, Administrasi Kependudukan



ABSTRACT

Indah Cikita Julianti, Registered Student Number: 1910841031, Strategy of the Bukittinggi City Population and Civil Registration Service in Improving Service Quality, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2023. Supervised by: Kusdarini, S.IP, M .PA and Dr. Roni Ekha Putera, S.IP, M.PA. This thesis consists of 150 pages with references to 4 theory books, 3 method books, 3 document, 29 journals, and 2 internet sources.

The Population and Civil Registration Office of Bukittinggi City won the award as the OPD with the Highest Compliance Standard out of 4 sample OPDs from the Ombudsman Representative of West Sumatra in 2021, besides that the public satisfaction index at the Population and Civil Registration Office of Bukittinggi City has increased every year. However, after making initial observations, the researcher found several problems related to the quality of service of the Population and Civil Registration Office of Bukittinggi City. I as a researcher describe the service strategy of the Population and Civil Registration Office of Bukittinggi City.

The method used in this research is qualitative research method with descriptive research design. The data obtained was carried out with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. As well as informant selection techniques with Criterion Sampling techniques with a total of 14 informants and data analysis techniques using the Miles and Huberman method, which starts from data collection, data reduction, data presentation and conclusion drawing / verification. The theory used in this study is the theory of strategies to improve service quality by Tjiptono in this theory is influenced by 4 variables, namely service attributes, approaches to service quality improvement, feedback systems for customer service quality and management implementation.

Based on the results of the study, it can be concluded that the Bukittinggi City Population and Civil Registration Office carried out several strategies that were useful for improving service quality. The strategies carried out in the form of creating service media that are useful for providing services and information to the public, conducting periodic meetings that are used to evaluate the services provided, monitoring when staff provide services, and coordinating with several agencies to improve service quality, and regarding the implementation of the Bukittinggi City Population and Civil Registration Office strategy in improving service quality as a whole can be said to be good, but it needs improvement in several indicators such as revamping and rejuvenating facilities and infrastructure, increasing socialisation

related to online services, and disciplining staff regarding service time after break time.

Keywords: Strategy, Quality, Service, Disdukcapil, Population Administration

