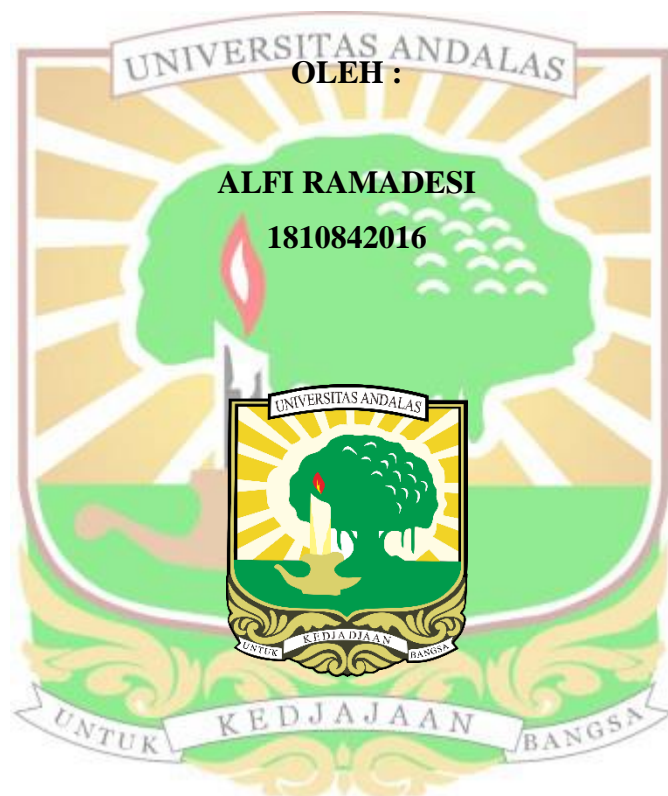


**STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN PASAMAN**

SKRIPSI

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



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ABSTRAK

Alfi Ramadesi, No. BP 1810842016, Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman, Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Andalas, Padang, 2023. Dibimbing oleh : Dr. Roni Ekha Putera M.PA dan Kusdarini, S.IP, M.PA. Skripsi ini terdiri dari 131 halaman, 6 referensi buku, 6 jurnal, 4 peraturan, dan 1 artikel.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman merupakan instansi pemerintah di Kabupaten Pasaman yang memiliki tugas pokok dan fungsi yaitu menjalankan sebagian urusan pemerintah dibidang administrasi kependudukan. Salah satu kendala dalam administrasi kependudukan yang menjadi isu strategis di Kabupaten Pasaman adalah kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan sehingga Kabupaten Pasaman memiliki beberapa capaian target kepemilikan dokumen kependudukan yang rendah dibanding Kabupaten/Kota lain di Provinsi Sumatera Barat. Penelitian ini berkaitan dengan strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dalam menangani kurang meratanya kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik pemilihan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Teknik keabsahan data yang digunakan adalah triangulasi sumber. Penelitian ini menggunakan teori inti strategi menurut Richard P. Rumelt yang terdiri dari diagnosis, kebijakan penuntun dan tindakan koheren.

Berdasarkan hasil dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah memenuhi ketiga variabel dari teori inti strategi menurut Richard P. Rumelt yang terdiri dari diagnosis, kebijakan penuntun dan tindakan koheren. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman sudah melakukan pelaksanaan strategi dalam upaya peningkatan kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman dengan cukup baik, meskipun masih ada beberapa kendala yang masih dirasakan. Belum merata jangkauan daerah yang memiliki jaringan internet. Masih kurangnya partisipasi masyarakat untuk melaporkan peristiwa kependudukan. Adapun strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman dalam penanganan tidak meratanya kepemilikan dokumen kependudukan di Kabupaten Pasaman ialah dengan adanya layanan online sekaligus *Call Center* merupakan suatu tindakan yang dilakukan sebagai upaya peningkatan pelayanan publik oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pasaman.

Kata Kunci : Strategi, Peningkatan Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan

ABSTRACT

Alfi Ramadesi, No. BP 1810842016, Strategy for Improving Public Services at the Pasaman Regency Population and Civil Registration Service, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2023. Supervised by: Dr. Roni Ekha Putera M.PA and Kusdarini, S.IP, M.PA. This thesis consists of 131 pages, 6 book references, 6 journals, 4 regulations, and 1 articles.

The Department of Population and Civil Registration of Pasaman Regency is a government agency in Pasaman Regency which has the main tasks and functions of carrying out some government affairs in the field of population administration. One of the obstacles in population administration that is a strategic issue in Pasaman Regency is the uneven distribution of population document ownership so that Pasaman Regency has several low population document ownership targets compared to other Regencies/Cities in West Sumatra Province. This research relates to the strategy of the Pasaman Regency Population and Civil Registry Office in dealing with the uneven ownership of population documents in Pasaman Regency. This study aims to describe and analyze the strategy for improving public services at the Population and Civil Registry Service in Pasaman Regency. This research uses a descriptive qualitative method. Data collection techniques used in this study were observation, interviews and documentation. The informant selection technique used a purposive sampling technique. The data validity technique used is source triangulation. This study uses the core strategy theory according to Richard P. Rumelt which consists of diagnosis, guiding policies and coherent actions.

Based on the results of this research, it can be concluded that the Pasaman Regency Population and Civil Registration Service has fulfilled the three variables of the core strategy theory according to Richard P. Rumelt which consists of diagnosis, guiding policy and coherent action. The Pasaman Regency Population and Civil Registration Service has implemented strategies to increase ownership of population documents in Pasaman Regency quite well, although there are still several obstacles that are still being felt. The coverage of areas that have an internet network is not evenly distributed. There is still a lack of community participation in reporting population events. The strategy of the Pasaman Regency Population and Civil Registration Service in handling the unequal ownership of population documents in Pasaman Regency is to provide online services as well as a Call Center, an action taken as an effort to improve public services by the Pasaman Regency Population and Civil Registration Service.

Keywords: Strategy, Public Service Improvement, Population Administration.