

**KOMPETENSI APARATUR DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KABUPATEN DHARMASRAYA**

SKRIPSI

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

OLEH :

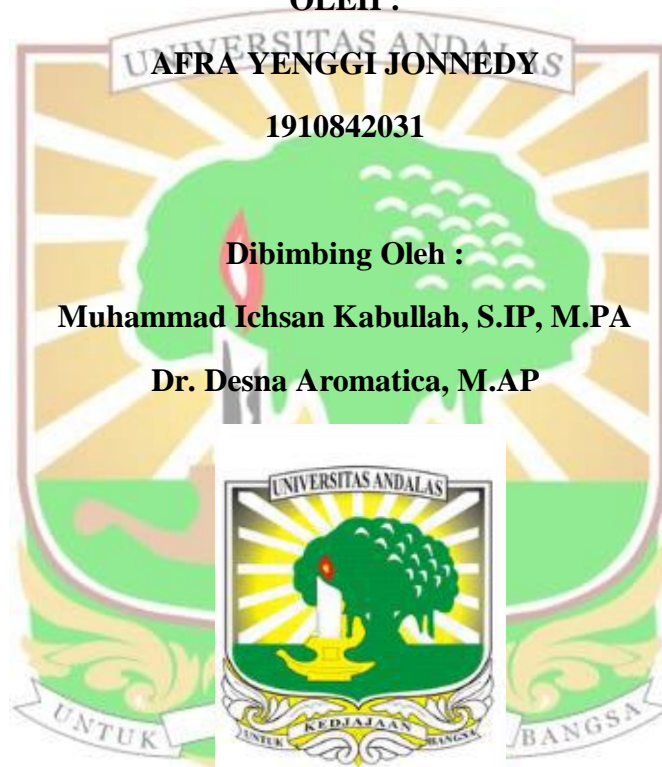
AFRA YENGGI JONNEDY

1910842031

Dibimbing Oleh :

Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA

Dr. Desna Aromatica, M.AP



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

PADANG

2024

ABSTRAK

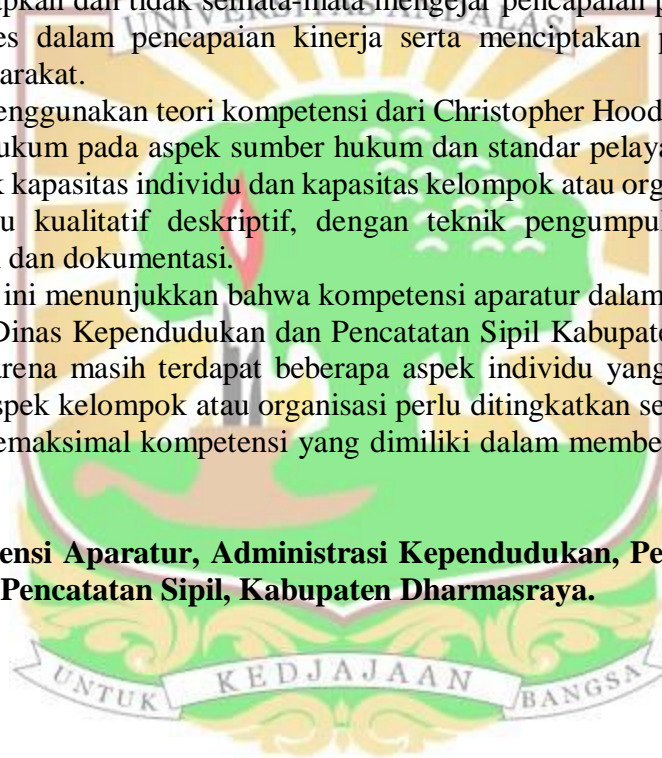
Afra Yenggi Jonnedi, NIM 1910842031, Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2024. Dibimbing Oleh : Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP, M.PA dan Dr. Desna Aromaticca, S.AP, M.AP. Skripsi ini terdiri dari 125 Halaman dengan referensi 6 buku teori, 17 jurnal, 4 dokumen, 4 *website*.

Kualitas aparatur birokrasi berperan penting dalam mewujudkan harapan masyarakat dalam peningkatan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas berkaitan dengan sumber daya aparatur yang mempunyai kompetensi yang mumpuni dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Aparatur yang kompeten diperlukan untuk dapat mengelola organisasi seoptimal mungkin sehingga berdampak terhadap kinerja maksimal, dimana kinerja sesuai dengan standar organisasi yang ditetapkan dan tidak semata-mata mengejar pencapaian produktivitas tetapi juga memperhatikan proses dalam pencapaian kinerja serta menciptakan pelayanan publik yang berkualitas bagi masyarakat.

Penelitian ini menggunakan teori kompetensi dari Christopher Hood dan Martin Lodge yang terdiri dari variabel hukum pada aspek sumber hukum dan standar pelayanan kemudian variabel nonhukum pada aspek kapasitas individu dan kapasitas kelompok atau organisasi. Adapun metode yang digunakan yaitu kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kompetensi aparatur dalam pelayanan administrasi kependudukan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Dharmasraya kurang kompeten. Hal ini karena masih terdapat beberapa aspek individu yang belum berjalan secara optimal. Kemudian aspek kelompok atau organisasi perlu ditingkatkan sebagai motivasi aparatur dalam bekerja dan memaksimalkan kompetensi yang dimiliki dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Key word : Kompetensi Aparatur, Administrasi Kependudukan, Pelayanan Publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Kabupaten Dharmasraya.



ABSTRACT

Afra Yenggi Jonneddy, NIM 1910842031, Apparatus Competence in Population Administration Services at the Population and Civil Registration Service of Dharmasraya Regency, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2024. Supervised by: Muhammad Ichsan Kabullah, S.IP , M.PA and Dr. Desna Aromatica, S.AP, M.AP. This thesis consists of 125 pages with references to 6 theory books, 1 thesis, 16 journals, 5 documents, 4 websites.

The quality of bureaucratic apparatus plays an important role in realizing people's expectations in improving public services. Quality public services are related to apparatus resources that have qualified competencies in providing services to the community. A competent apparatus is needed to be able to manage the organization as optimally as possible so that it has an impact on maximum performance, where performance is in accordance with established organizational standards and does not solely pursue productivity achievement but also pays attention to the process of achieving performance and creating quality public services for the community.

This study uses the competency theory of Christopher Hood and Martin Lodge which consists of legal variables in the aspects of legal sources and service standards then non-legal variables in the aspects of individual capacity and group or organizational capacity. The method used is descriptive qualitative, with data collection techniques using interviews, observation and documentation.

The results of this study indicate that the competence of the apparatus in population administration services at the Population and Civil Registration Office of Dharmasraya Regency is less competent. This is because there are still several individual aspects that have not run optimally. Then the group or organizational aspects need to be improved as a motivation for the apparatus to work and maximize the competencies possessed in providing services to the public.

Key words: Apparatus Competence, Population Administration, Public Services, Population and Civil Registration Service, Dharmasraya Regency.