

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
PADANG TAHUN 2016-2019**

(Studi Kasus Pelayanan Administrasi Kartu Tanda Penduduk)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Mencapai Gelar Sarjana Ilmu Politik

Pada Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Andalas



Oleh :

FLOWERINA HANESTY

Bp. 1310832011

Pembimbing I Pembimbing II

Dr. Asrinaldi, MSi

Dr. Tengku Rika Valentina MA

NIP. 197309132000121002

NIP. 198101012005012001

JURUSAN ILMU POLITIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2019

ABSTRAK

Flowerina Hanesty, 1310832011 Jurusan Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Dengan Judul Skripsi “Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Kota Padang tahun 2017 (studi kasus pelayanan administrasi Kartu Tanda Penduduk)”. Dibimbing Oleh: Dr. Asrinaldi M.Si dan Dr. Tengku Rika Valentina S.IP, MA. Skripsi ini terdiri dari 92 halaman dengan referensi 5 Buku, 5 Jurnal, 2 Skripsi, 12 Website, 1 aturan perundang-undangan serta 12 Informan Penelitian.

Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektifitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Pada tahun 2016 banyaknya keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang yang sangat lambat dan petugas yang tidak ramah bahkan beberapa laporan itu sampai pada Ombudsman pusat di Jakarta. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan menjelaskan Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang tahun 2017. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Dalam pemilihan informan penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang belum efektif. Hal ini dikarenakan dari tiga indikator yang digunakan untuk melihat efektivitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Padang dua indikator belum dapat dikatakan efektif yaitu indikator faktor waktu dan indikator faktor gaya pemberian pelayanan sedangkan untuk faktor kecermatan itu sudah efektif dalam hal ini tingkat ketelitian dalam pembuatan dokumen dan petugas yang sudah ahli.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Efektivitas, Efektivitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

FlowerinaHanesty, 1310832011. Department Of Political Science, Faculty Of Social And Political Sciences, Andalas University, The Thesis Title Is “Public Service Effectiveness at the Padang City Population and Civil Registration Office in 2017” (case study of administrative services for Resident Cards) ” Guided By:Dr.AsrinaldiM.Si and Dr.Tengku Rika Valentina S.IP, MA.This thesis consists of 70 pages with 5 reference Books, 5 Journals, 2 Theses, 12 Websites, 1 regulation of law,and 12 Research Informant.

Community service can be categorized as effective if the community has the ease of service with a short, fast, appropriate and satisfying procedure. The success of increasing the effectiveness of public services is determined by the ability of the government to improve the work discipline of service personnel. In 2016 the number of complaints that were felt by the community related to the service in the Population and Civil Registration Service of the city of Padang was very slow and the staff were not friendly even some of the reports reached the central Ombudsman in Jakarta. The purpose of this study is to analyze and explain the Public Service Effectiveness in the Department of Population and Civil Registration of the city of Padang in 2017. This thesis use qualitative method and descriptive. The technique of data collection are interview and documentation. In the selection of research informant, the researcher used purposive sampling technique. The results of the study indicate that the public services in the Population and Civil Registration Service of the city of Padang have not been effective. This is because of the three indicators used to see the effectiveness of public services in the Population and Civil Registration Service of Padang city, two indicators cannot be said to be effective, namely the time factor indicator and the service factor style factor indicator, while the accuracy factor is effective in this making documents and officers who are experts.

Keywords: Public Service, Effectiveness, Effectiveness of public services