

**STRATEGI PEMERINTAH KABUPATEN TANAH DATAR
DALAM MENINGKATKAN NILAI KEPATUHAN STANDAR
PELAYANAN PUBLIK TAHUN 2023**

SKRIPSI

*Diajukan dalam Rangka Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Politik pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**DEPARTEMEN ILMU POLITIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2026**

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji strategi yang diterapkan Pemerintah Kabupaten Tanah Datar dalam meningkatkan nilai kepatuhan standar pelayanan publik pada tahun 2023, dengan mengacu pada teori strategi Jack Koteen yang mencakup strategi organisasi, strategi program, strategi pendukung sumber daya, dan strategi kelembagaan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dilaksanakan di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah serta Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tanah Datar. Informan ditentukan melalui teknik purposive sampling, meliputi pejabat dan aparatur yang berperan langsung dalam penyelenggaraan pelayanan publik di kedua lokasi tersebut. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, dokumentasi, dan studi kepustakaan, kemudian dianalisis menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana, dengan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi organisasi dilakukan melalui koordinasi, pembinaan, monitoring, dan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik. Strategi program diwujudkan melalui Program Peluk Tanda Diri, optimalisasi Petugas Registrasi Nagari (PRN), dan pengembangan Mal Pelayanan Publik (MPP). Strategi pendukung sumber daya dilaksanakan melalui peningkatan kompetensi aparatur, pelatihan, coaching, dan penerapan sistem Online Single Submission (OSS). Strategi kelembagaan diwujudkan melalui penguatan koordinasi antarperangkat daerah, penyusunan kebijakan dan standar pelayanan, serta monitoring dan evaluasi secara berkelanjutan. Meskipun masih terdapat kendala keterbatasan sumber daya manusia dan penyesuaian sistem digital, strategi yang diterapkan secara umum telah mendukung peningkatan nilai kepatuhan standar pelayanan publik di Kabupaten Tanah Datar.

Kata Kunci: Strategi Pemerintah, Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, Pelayanan Publik

ABSTRACT

This research was conducted to examine the strategies implemented by the Government of Tanah Datar Regency in improving the level of compliance with public service standards in 2023, based on Jack Koteen's strategic theory, which covers organizational strategy, program strategy, resource support strategy, and institutional strategy. The research used a descriptive qualitative approach, conducted at the Organizational Division of the Regional Secretariat and the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Tanah Datar Regency. Informants were determined using a purposive sampling technique, consisting of officials and staff directly involved in the delivery of public services at both locations. Data were collected through in-depth interviews, documentation, and literature review, then analyzed using the interactive model of Miles, Huberman, and Saldana, with data validity tested through source triangulation. The findings show that organizational strategy was carried out through coordination, guidance, monitoring, and evaluation of public service delivery. Program strategy was realized through the Peluk Tanda Diri Program, the optimization of Village Registration Officers (PRN), and the development of the Public Service Mall (MPP). Resource support strategy was implemented through improving staff competence, training, coaching, and the application of the Online Single Submission (OSS) system. Institutional strategy was realized through strengthening coordination across regional agencies, formulating policies and service standards, and conducting continuous monitoring and evaluation. Although challenges remain in the form of limited human resources and digital system adjustments, the strategies implemented have generally supported the improvement of compliance with public service standards in Tanah Datar Regency

Keywords: *Government Strategy, Public Service Standards Compliance, Public Service.*