

**UNIT KERJA LAYANAN SEBAGAI STRATEGI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM
MEMBERIKAN LAYANAN KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN PESISIR SELATAN**

SKRIPSI

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



**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2021**

ABSTRAK

Kristia Hajrin Dwima, No. BP 1610843008, Unit Kerja Layanan sebagai Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Memberikan Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pesisir Selatan, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2021. Dibimbing oleh: Drs. Yoserizal, M.Si dan Wewen Kususmi Rahayu, S.AP, M.Si, Skripsi ini terdiri dari 130 halaman dengan referenis 6 buku teori, 4 buku metode, 12 jurnal, 3 skripsi, dan 6 dokumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Unit Kerja Layanan sebagai Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Memberikan Layanan Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Pesisir Selatan. Penelitian ini dilatarbelakangi dengan geografis Kabupaten Pesisir Selatan yang memanjang, sehingga beberapa daerah berada cukup jauh dari pusat pemerintahan. Sehingga hal ini menjadi perhatian bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan membuat strategi peningkatan pelayanan dengan dibentuknya Unit Kerja Layanan (UKL) sebagai pelaksana layanan di kecamatan untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Pesisir Selatan.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara dan dokumentasi, sedangkan teknik pemilihan informannya yaitu menggunakan Teknik *Purposive Sampling*. Untuk menguji keabsahan data yang didapat, peneliti melakukan triangulasi sumber.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa strategi yang dilakukan untuk peningkatan pelayanan secara keseluruhan berjalan dengan baik, dan dilihat berdasarkan tipe strategi menurut Kotten yaitu Strategi Organisasi, Strategi Program, Strategi Dukungan Sumber Daya dan Strategi Kelembagaan. Strategi Organisasi, melihat tujuan dan misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil telah direncanakan dengan baik, memiliki program dan kegiatan pelayanan yang sejalan dengan tujuan dan misi tersebut. Sedangkan Strategi Dukungan Sumber Daya, melihat pada pemanfaatan sumber daya yang dimiliki, dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan seperti kurangnya sarana dan prasarana baik di UKL dan Dinas untuk pelayanan, serta kurangnya Sumber Daya Manusia (SDM) pada UKL. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu sudah terlaksananya strategi pelayanan dengan baik dapat dilihat dari tercapainya tujuan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, serta telah melaksanakan tipe strategi organisasi menurut Kotten, tetapi masih terdapat kekurangan pada pelaksanaan strategi dukungan sumber daya.

Kata Kunci: Strategi, UKL, Pelayanan.

ABSTRACT

Kristia Hajrin Dwima, No. BP 1610843008, Unit Kerja Layanan as Strategy of The Department of Population and Civil Registration in Providing Population and Civil Registration Service in Pesisir Selatan Regency, Department of Public Administration, Faculty of Social Science and Political Science, Andalas University, Padang, 2021. Guided by: Drs. Yoserizal, M.Si dan wewen Kususmi Rahayu, S.AP, M.si. This thesis consists of 130 pages with reference to 6 theory books, 4 method books, 12 journals, 3 thesis and 6 documents.

This thesis aims to describe Unit Kerja Layanan (UKL) as one of the strategies implemented by the Department of Population and Civil Registration in order to give population services in Pesisir Selatan Regency. This research is based on elongated geographical conditions of Pesisir Selatan Regency which makes some of the areas located quite far from the center of the government. Therefore, this circumstances is important to be concerned by the Department of Population and Civil Registration, they manage to improve their services through forming Unit Kerja Layanan (UKL) as a service executor in teh sub-district that provide and falicitate population administration services to the community of the Pesisir Selatan Regency.

This study used a qualitative method with a descriptive approach and used interviews and documentation to collect data, while the technique for selecting informant is using purposive sampling technique. To test the validity of the data obtained in the field, researchers used surce triangulation.

The research result show that the strategy that was conducted to improve the services overall went well based on the type of strategies by Kotten which mention Corporate Strategy, Program Strategy, Resource Support Strategy and Institutional Strategy. Corporate Strategy that perceived the objectives and mission of the Department of Population and Civil Registration has been pretty well planned, the also had programs and activity services that were in line with their objectives and mission itself. Whereas Resource Support Strategy sees through the ulitization of owned resources, it seems like there are still some flaws here and there about the implocations. For example there's still a lack of falicities and infrastructure in the UKL itself as well as in the Departement, there's also a shortage of natural resources in UKL. Hence, the services strategy has been implemented well as can be seen from the objectives achievement of the Department of Population and Civil Registration and also has executed the types of strategies according to Kotten, although there still some room for improvement in terms of strategy implementation and resources support.

Keywords: Strategy, UKL, Services.