**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN**

**DAN CATATAN SIPIL KOTA BANDUNG**

(STUDI KASUS PADA PEMBUATAN AKTA KELAHIRAN DAN KEMATIAN)



**Oleh :**

**MUHAMMAD ANDI SEPTIADI**

**NPM : 158010038**

**MAGISTER ILMU ADMINISTRASI**

**PROGRAM PASCA SARJANA**

**UNIVERSITAS PASUNDAN**

**BANDUNG**

**2018**

**ABSTRAK**

Kebutuhan akan dokumen kependudukan sudah menjadi rutinitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung untuk menyediakan pelayanan kependudukan supaya terdaftarnya seluruh elemen masyarakat yang ada di indonesia khususnya di Kota Bandung.

Permasalahan terkait kualitas pelayanan yang diberikan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung kepada masyarakat, yaitu kurangnya fasilitas pelayanan, kurangnya disiplin pegawai, kurangnya sumber daya manusia yang menghambat pelaksanaan pelayanan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, fokusnya Metode yang digunakan bersifat analisis SWOT yaitu dengan cara mencari kekutan dan kelemahan terhadap instansi tersebut serta dilakukannnya analisis mendalam untuk menemukan suatu strategi agar terwujudnya pelayanan yang prima.

Hasil penelitian menunjukkan, bahwa kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. (1) dilihat dari aspek *tangibel* (bukti fisik) cukup baik, usaha-usaha yang dilakukan seperti penambahan bener dan pendaftaran via sms (2) *Realibility* (kehandalan) belum prima, masih ada yang harus diperbaiki walaupun selalu melakukan pembekalan terhadap pegawainya.(3) *Responsiveness* (daya tanggap) cukup baik dalam menjalankan dimensi ini. (4) *Assurance* (jaminan) belum ada jaminan penyelesaian yang jelas, kalau jaminan biaya memang sudah gratis, masyarakat tidak perlu lagi menggunakan jasa “calo”,(5) *Empaty* (kepedulian) sudah lebih baik dalam melayani masyarakat yang berkunjung melakukan permohonan data kependudukan.

Kesimpulan dari penelitian ini tentang kualitas pelayanan kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung ada kesesuaiannya dengan teori kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Zeitmalh dkk 1990 yang dimana pelayanannya harus memenuhi dimensi-dimensi yang menjadi pelengkap suatu pelayanan.

**Kata Kunci :Strategi, Kualitas Pelayanan dan Kependudukan**

ABSTRACT

The need for population documents has become a routine of the Department of Population and Civil Registration of Bandung City to provide demographic services to enlist all elements of society in Indonesia, especially in the city of Bandung.

Problems related to the quality of services provided by the Office of Population and Civil Registration of Bandung to the public, namely lack of service facilities, lack of discipline of employees, lack of human resources inhibit the implementation of services. This research method using qualitative approach, the focus of the method used is SWOT analysis that is by looking for the weaknesses and weaknesses against the agency and conducted a deep analysis to find a strategy for the realization of excellent service.

The results showed that the quality of population service in the Department of Population and Civil Registration of Bandung. (1) seen from tangible aspect (physical evidence) is good enough, efforts made such as the addition of bener and registration via sms (2) Realibility (reliability) not yet prime, there is still something to be improved even though always doing the debriefing to the employees. ) Responsiveness (responsiveness) is good enough in running this dimension. (4) Assurance (guarantee) there is no guarantee of a clear settlement, if the cost guarantee is already free, the community no longer need to use the services of "brokers", (5) Empaty (awareness) has been better in serving the visiting community applying for population data .

The conclusion of this study about the quality of population services in the Department of Population and Civil Registration Bandung there kesesuaiannya with service quality theory developed by Zeitmalh et al 1990 where the service must meet the dimensions that complement a service.

**Keywords: Strategy, Service Quality and Demography**

**DAFTAR PUSTAKA**

Agus, Erwan dan Ratih, Dyah, 2012, *Implementasi Kebijakan Publik.* Gava Media. Yogyakarta

Agustino, Leo. 2016. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung : Alfabeta.

Alamsyah, Kamal. 2016. *Kebijakan Publik, Konsep, dan Aplikasi.* Bandung : Media Citra Mandiri Press.

Anderson, James E. 1978. *Public Policy Making*. New York: Holt, Rinehart and Winston, 2nd ed

Atmosudirdjo, Prajudi. 1982. *Administrasi dan Manajemen Umum*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai Pustaka.

Danim, Sudarwan. 2002. *Menjadi Peneliti kualitatif*. Bandung : Pustaka Setia

Dunn, William N. 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Gajah Mada University Press.

Handayaningrat, Soewarno. 1995. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen.* Jakarta : Gunung Agung.

Islamy, Irfan. 2014. *Prnsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.

Jones, Charles O. 1996. *Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta : Gramedia.

Keban, Yeremias T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu.* Gava Media. Yogyakarta

Kencana, Inu Syafiie. 2006. *Ilmu Aministrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.

Koentjaraningrat. 1982. *Kebudayaan, Mentalitas dan Pembangunan*. Jakarta : Gramedia.

Kristiadi, JB. 1994. *Administrasi/Manajemen Pembangunan*. LAN-RI. Jakarta.

Moekijat, 1995. *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung : Mandar Maju.

Nazir,1988. *Metode Penelitian*.Cetakan Kelima Jakarta, Ghalia Indonesia.

Rusli, Budiman. 2013. *Kebijakan Publik. Membangun Pelayanan Publik yang Responsif.* Bandung: Hakim Publishing.

Satibi, Iwan. 2011. *Teknik Penelitian Skripsi, Tesis, dan Disertasi.* Bandung : CEPLAS.

Siagian, Sondang P. 1989. *Filsafat Aministrasi*. Jakarta : Haji Masagung.

Silalahi, Ulbert. 2013. *Studi tentang Ilmu Administrasi, Konsep, Teori* dan *Dimensi*. Bandung : Sinar Baru Algesindo.

Sitorus, Monang, 1984, *Teori Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi,* Bandung: Unpad Press.

Subarsono, AG. 2010. *Analisis Kebijakan Publik, Konsep, Teori dan Aplikasi.* Yogyakarta : Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2005. *Metoda Penelitian Administrasi*. Bandung : Alfabeta.

Sukmadinata, 2006. *Metode Penelitian Pendidikan.* Bandung Re:maja Rosdakarya.

Thoha, Miftah. 2008. *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta : Prenadamedia.

Tachjan, 2008. *Implementasi Kebijakan Publik.* Bandung : Asosiasi Ilmu Politik

Indonesia (AIPI) dan Puslit KP2W Lembaga Penelitian Unpad.

Wahab, solihin Abdul. 2017. *Analisis Kebijakan, dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik.* Jakarta : Bumi Aksara.

**Dokumen – Dokumen**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik