

**STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL DALAM MENCAPI PELAYANAN PRIMA DI
KABUPATEN BEKASI**



SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana Strata Satu Program Studi Ilmu
Administrasi Negara



Heru Setiawan Abdullah Kunta

41183522170017

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam
Mencapai Pelayanan Prima di Kabupaten Bekasi

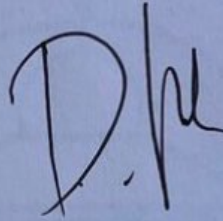
Penyusun : Heru Setiawan Abdullah Kunta

NPM 41183522170017

Bekasi, 26 Juli 2024

Menyetujui:

Pembimbing,



Dila Novita, S.Sos., M.Si.

Mengetahui:

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara:



Dila Novita, S.Sos., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI

Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima di
Kabupaten Bekasi

Heru Setiawan Abdullah Kunta

NPM: 41183522170017



Telah diujikan dihadapan dewan penguji Pada tanggal : 26 Juli 2024

Dan telah di nyatakan Lulus / Disahkan :

Di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada tanggal : 26 Juli 2024

Dewan Penguji :

Ketua : Dila Novita. S.sos., M.si

(.....)

Sekretaris : Mita Widyastuti. Dra., M.si

(.....)

Anggota : 1. Adi Susila. Drs., M.si

(.....)

2. Abdul Muis. Drs., M.si

(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Heru Setiawan Abdullah Kunta

Npm : 41183522170017

Judul Skripsi : Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima di Kabupaten Bekasi

Menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkangelar akademik (sarjana, magister, dan atau doctor), baik di Universitas Islam "45" Bekasi maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, yang dibimbing Oleh Dosen Pembimbing Skripsi yang ditentukan atau Dosen lain yang kompeten.
3. Karya tulis ini terbebas dari :
 - a. *Fabrikasi*, yaitu tindakan membuat data dari yang tidak ada menjadi seolah-olah ada (pemalsuan hasil penelitian) yaitu mengarang, mencatat dan atau mengumumkan hasil penelitian tanpa pembuktian telah melakukan proses penelitian;
 - b. *Falsifikasi*, yaitu pengubahan data dengan maksud agar sesuai yang dikehendaki peneliti (pemalsuan data penelitian) yaitu memanipulasi bahan penelitian, peralatan atau proses, mengubah atau tidak mencantumkan data atau hasil sedemikian rupa, sehingga penelitian itu tidak disajikan secara akurat dalam catatan penelitian.
 - c. *Plagiarisme*, yaitu pencurian gagasan, pemikiran, proses, objek dan hasil penelitian, baik dalam bentuk data atau kata-kata, termasuk bahan yang diperoleh melalui penelitian terbatas (bersifat rahasia), usulan rencana penelitian, dan atau naskah orang Lain tanpa menyatakan penghargaan.

4. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan dalam acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
5. Pernyataan ini saya buat dengan 36 dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerimasanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Islam "45" Bekasi.

Bekasi, 26 Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan



Heru Setiawan Abdullah Kunta

41183522170017

STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM MENCAPAI PELAYANAN PRIMA DI KABUPATEN BEKASI

ABSTRAK

Strategi merupakan sebuah langkah yang dapat dilakukan oleh individu atau organisasi, dalam proses pencapaiannya tujuan strategi mengambil langkah seperti menentukan tujuan dan sasaran jangka panjang, penggunaan serangkaian tindakan serta pengalokasian sumber daya yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut, Chandler . Berdasarkan ketiga langkah pelaksanaan strategi tersebut, jika dilaksanakan dengan baik dapat mencapai hasil yang maksimal

Tujuan dan sasaran dinas mempunyai peran penting sebagai rujukan utama dalam perencanaan dinas. Tujuan adalah sesuatu yang akan dicapai atau dihasilkan dalam jangka waktu 1 sampai dengan 5 tahunan. Tujuan ditetapkan dengan mengacu kepada pernyataan visi dan misi serta didasarkan pada isu-isu dan analisis lingkungan strategis. Tujuan mengarahkan perumusan strategi, kebijakan, program, dan kegiatan dalam rangka merealisasikan Misi dan Visi.

Tujuan penelitian ini adalah Menganalisis strategi apa saja yang dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi dan Menganalisis hambatan hambatan yang dihadapi dalam mencapai pelayanan prima di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi. Metode yang digunakan yaitu Metode Kualitatif Deskriptif.

Hasil Sebagai Formulasi dan Sasaran Jangka Panjang, Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi Dinas terkait harus terus memaksimalkan tujuan dan sasarannya untuk dalam pencapaian target. Dalam Pemilihan Tindakan, , Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi masih harus dimaksimalkan lagi pelayanannya terhadap masyarakat mengenai pelayanan prima. Dalam Akolasi Sumber Daya, Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bekasi masih harus terus mengevaluasi keadaan sekarang.

Kata Kunci : Strategi, Tujuan, Kependudukan, dan Layanan Prima

STRATEGY OF THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE IN ACHIEVING EXCELLENT SERVICE IN BEKASI REGENCY

ABSTRACT

Strategy is a step that can be taken by individuals or organizations, in the process of achieving the objectives of the strategy taking steps such as determining long-term goals and objectives, using a series of actions and allocating the resources needed to achieve these goals, Chandler. Based on the three steps of implementing the strategy, if implemented properly, it can achieve maximum results

The goals and objectives of the service have an important role as the main reference in service planning. A goal is something that will be achieved or produced within a period of 1 to 5 years. The goal is set by referring to the vision and mission statements and is based on issues and strategic environmental analysis. The goal directs the formulation of strategies, policies, programs, and activities in order to realize the Mission and Vision.

The purpose of this study is to analyze what strategies are carried out in improving the quality of public services of the Population and Civil Registration Service of Bekasi Regency and to analyze the obstacles faced in achieving excellent service at the Population and Civil Registration Service of Bekasi Regency. The method used is the Descriptive Qualitative Method.

Results As a Formulation and Long-Term Target, Strategy of the Population and Civil Registration Service of Bekasi Regency The related service must continue to maximize its goals and objectives in achieving the target. In the Selection of Actions, the Strategy of the Population and Civil Registration Service of Bekasi Regency must still maximize its services to the community regarding excellent service. In Resource Allocation, the Strategy of the Population and Civil Registration Service of Bekasi Regency must continue to evaluate the current situation.

Keywords: Strategy, Goals, Population, and Excellent Service

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa melimpahkan Taufik dan Hidayah-Nya yang begitu besar sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan seminar proposal skripsi dengan judul **"Strategis Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima di Kabupaten Bekasi"**, Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, tauladan kaum yang beriman, kepada keluarga, sahabat dan seluruh umat yang senantiasa mencintainya.

Penulis menyadari bahwa apa yang dapat disajikan dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Walaupun demikian, penulis tetap berharap agar skripsi yang sederhana ini dapat memenuhi persyaratan yang ditetapkan program studi Administrasi Negara, Universitas Islam "45" Bekasi, dan tidak lepas dari berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik ide/gagasan, waktu, maupun tenaga. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua dan keluarga tercinta, yang selalu memberikan doa, semangat, kasih sayang, dukungan, serta perhatiannya. Semoga peneliti bisa menjadi kebanggaan keluarga. Aamiin
2. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam "45" Bekasi serta Pembimbing Skripsi
3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si selaku Dekan FISIP Universitas Islam "45" Bekasi
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara Universitas Islam "45" Bekasi, yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan sehingga peneliti dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Seluruh staff dan karyawan FISIP Universitas Islam "45" Bekasi.
6. Kepada para informan yang telah banyak membantu dalam memberikan informasi yang sangat dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini.

Akhir kata, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan karunianya dan membalas semua kebaikan pihak-pihak yang telah membantu peneliti dalam proses menyusun

skripsi ini dan semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan pembacanya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Bekasi, 26 Juli 2024

penyusun

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, flowing letters that appear to be 'HSAK'.

Heru Setiawan Abdullah Kunta

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN/ORISINALITAS SKRIPSI	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJIAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
MOTO.....	viii
RIWAYAT HIDUP.....	ix
ABSTRAK.....	x
<i>ABSTRACT</i>	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I.....	18
PENDAHULUAN	18
1.1 Latar Belakang	18
1.2 Rumusan Masalah	28
1.3 Tujuan Penelitian	28
1.4 Signifikansi Penelitian	28
1.4.1 Signifikansi Akademik.....	28
1.4.2 Signifikansi Praktis	34
1.5 Sistematika Penulisan	35
BAB II.....	37
KERANGKA TEORI	37
2.1 Pengertian Strategi	37
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	39
2.2.1 pengertian pelayanan publik	39
2.2.2 Unsur – Unsur Pelayanan Publik	43
2.2.3 Asas – Asas Pelayanan.....	43
2.3 Pengertian Pelayanan Prima.....	45

2.4 Proses dan Tahapan Pelayanan Prima.....	53
2.5 Pentingnya Pelayanan Prima	54
2.6 Karakteristik Kualitas Dari Pelayanan Prima	56
2.7 Konsep Manajemen Pelayanan Pemerintahan Daerah.....	58
2.8 Kerangka Berfikir.....	64
2.9 Asumsi Penelitian	65
BAB III	66
METODOLOGI PENELITIAN.....	66
3.1 Paradigma Penelitian.....	66
3.1.1 Paradigma Konstruktivisme	66
3.2 Metode Penelitian Kualitatif	67
3.3 Desain Penelitian.....	68
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data.....	69
3.4.1 Data Primer	69
3.4.2 Data Sekunder	73
3.4.3 Teknik Perekrutan Informan	74
3.5 Teknik Analisa Data.....	75
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	79
2.7 Jadwal Penelitian.....	79
3.8 Keterbatasan Penelitian.....	80
BAB IV	81
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	81
4.1 Gambaran umum kabupaten Bekasi.....	81
4.1.1 Kondisi Geografis dan Wilayah Administrasi Kabupaten Bekasi	81
4.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	82
4.2.1 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	83
4.2.2 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	83
4.3 Gambaran Umum Pelayanan Prima	84
4.4 Gambaran Umum Kabupaten Bekasi.....	84
4.5 Hasil Penelitian	86
4.5.1 Strategi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima di Kabupaten Bekasi	86

4.5.2 Hambatan yang dihadapi dan upaya yang diambil untuk mengatasi hambatan dalam Strategis Dinas Kependudukan dan perencanaan Sipil Dalam Mencapai Pelayanan Prima di Kabupaten Bekasi.....	95
BAB V.....	97
KESIMPULAN DAN SARAN.....	97
5.1 Kesimpulan	97
5.2 Rekomendasi	98
5.2.1 Rekomendasi Akademik	98
5.3.2 Rekomendasi Praktis.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
DAFTAR LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Data Print Ready Record (PRR).....	24
Tabel 1.3 Data Antrian Perhari	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Data Informan Menggunakan Purposive Sampling	74
Gambar 3. 2 Desain Analisa Data	78

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	102
Lampiran 2 Transkrip Wawancara	103
Lampiran 3 Dokumentasi.....	109