

**AKTUALISASI BUDAYA ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh

Anju Indriani

171010006

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2021**

**AKTUALISASI BUDAYA ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar Sarjana**



Oleh

Anju Indriani

171010006

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

TAHUN 2021

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini saya:

Nama : Anju Indriani

NPM : 171010006

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

“Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan Skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 26 Juli 2021



Anju Indriani

171010006

**AKTUALISASI BUDAYA ORGANISASI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat

Memperoleh gelar Sarjana

Oleh

Anju Indriani

171010006

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal

Seperti tertera dibawah ini

Batam, 31 Juli 2021

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Dedi', followed by a small blue dot.

Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si
Pembimbing



ABSTRAK

Pelayanan publik di Indonesia masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan kehidupan bermasyarakat. Dalam pelaksanaannya, kegiatan pelayanan pada Seksi Pindah Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dinilai belum optimal dan belum berjalan dengan sempurna, hal ini dikarenakan ditemukan beberapa faktor penghambat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana aktualisasi budaya organisasi dalam meningkatkan pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan menggunakan dua sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan budaya organisasi telah berjalan dengan baik, namun ada beberapa hal lagi yang masih perlu diperhatikan dan diperbaiki, namun hal ini tidak secara signifikan menghambat berjalannya proses pengurusan administratif.

Kesimpulan yang didapat adalah pada pelaksanaannya, kegiatan pelayanan di bagian Pindah Datang Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam dinilai belum optimal dan belum berjalan dengan sempurna, hal ini karena ditemukannya beberapa faktor penghambat. Faktor penghambatnya antara lain perbedaan budaya antara masyarakat asli Kota Batam dengan masyarakat pendatang dari luar Kota Batam, manajemen yang dinilai kaku, para pegawai tidak memiliki ruang untuk lebih mengoptimalkan kreatifitas dan inovasi individu, keterbatasan sarana dan prasarana yang kurang mengikuti perkembangan zaman, serta fasilitas yang dinilai kurang nyaman bagi masyarakat didalam melakukan proses pelayanan. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi faktor penghambat adalah diadakannya rapat bersama pimpinan dalam memecahkan masalah dan mencoba membuat dan merancang satu tempat atau sistem yang nyaman untuk dilakukannya proses pelayanan.

Kata kunci: Budaya organisasi; Pelayanan Publik; Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam

ABSTRACT

Public services in Indonesia are still faced with conditions that are not in accordance with the needs of social life. In practice, service activities in the Population Transfer Section at the Batam City Population and Civil Registration Service are considered not optimal and have not run perfectly, this is because several inhibiting factors were found. The purpose of this study was to find out how the actualization of organizational culture in improving services at the Batam City Population and Civil Registration Service. In this study, researchers used qualitative research methods with a descriptive approach and used two data sources, namely primary data sources and secondary data sources. The results of the study indicate that the implementation of organizational culture has been going well, but there are some things that still need to be considered and improved, but this does not significantly hinder the running of the administrative management process.

The conclusion obtained is that in its implementation, service activities in the Population Moving and Coming section of the Batam City Population and Civil Registration Service are considered not optimal and have not run perfectly, this is because several inhibiting factors were found. The inhibiting factors include cultural differences between the indigenous people of Batam City and immigrant communities from outside Batam City, management that is considered rigid, employees do not have the space to further optimize individual creativity and innovation, limited facilities and infrastructure that do not keep up with the times, and facilities that are inadequate. considered less comfortable for the community in carrying out the service process. Efforts made to overcome the inhibiting factors are holding meetings with the leadership in solving problems and trying to create and design a place or system that is comfortable for the service process.

Keywords: Organizational culture; Public service; Batam City Population and Civil Registration Office

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom
3. Ketua Program Studi Administrasi Negara Bapak Padrisan Jamba, S.H., M.H
4. Bapak Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
5. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si selaku dosen pembimbing akademik
6. Dosen Program Studi Administrasi Negara, serta seluruh Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam
8. Orang Tua dan Keluarga yang telah mendukung serta para sahabat yakni Yuni dan Fivi yang selalu memberikan dukungan moril dan telah meluangkan waktu untuk senantiasa membantu
9. Pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang turut membantu terselesainya Skripsi ini

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufikNya, Amin



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Identifikasi Masalah	8
1.3. Batasan Masalah.....	9
1.4. Rumusan Masalah	9
1.5. Tujuan Penelitian.....	10
1.6. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1. Teori Dasar	12
2.1.1. Organisasi.....	12
2.1.2. Budaya Organisasi	13
2.1.3. Pelayanan Publik.....	16
2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.1.5. Pemerintah Daerah.....	18
2.1.6. Kebijakan Publik.....	18

2.1.7. Administrasi	19
2.2. Penelitian Terdahulu.....	19
2.3. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Fokus Penelitian	25
3.3. Sumber Data	25
3.4. Teknik Pengumpulan Data	26
3.5. Metode Analisis Data	27
3.6. Keabsahan Data	29
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1. Gambaran umum lokasi hasil penelitian	33
4.1.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.....	33
4.1.2. Gambaran Umum Pelaksanaan Layanan Pindah Datang Penduduk	46
4.2. Aktualisasi Budaya Organisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam.....	52
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1. Simpulan.....	62
5.2. Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Pendukung Penelitian	
Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 3. 1 KOMPONEN ANALISIS DATA	28
GAMBAR 4. 1 STRUKTUR ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BATAM	45

DAFTAR TABEL

TABEL 3. 1 NARASUMBER	26
TABEL 3. 2 JADWAL PENELITIAN	31
TABEL 4. 1 JUMLAH LAYANAN PINDAH DATANG	47
TABEL 4. 2 JUMLAH PENDUDUK KOTA BATAM TAHUN 2016-2019	70

