STRATEGI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA MALANG (DISPENDUKCAPIL) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

OLEH:

ANJELINA SELVIA KODORA

NIM: 2022210168

KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI

MALANG

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

STRATEGI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG (DISPENDUKCAPIL) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

SKRIPSI

OLEH:
ANJELINA SELVIA KODORA
2022210168

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 16 April 2026

Dosen Pembimbing
Utama,

Dr. Cahyo Sasmito, SH., M.Si
NUPTK. 1552748649130103

Dosen Pembimbing
Pendamping,

Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
NUPTK. 8438757659130152

Mengetahui,
Ketua Program Studi

Roro Merry C. W, S.Pd., M.AP
NUPTK. 57357666672230322

LEMBAR PENGESAHAN

STRATEGI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG (DISPENDUKCAPIL) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN

SKRIPSI

OLEH:
ANJELINA SELVIA KODORA
NIM. 2022210168

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 16 April 2026

Tim Penguji:

1. Dr. Cahyo Sasmito, SH., M.Si
2. Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
3. Dr. Dody Setyawan, S.Sos.,M.AP

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Agung Suprojo, S.Kom.,M.AP
NUPTK. 8159751652130093

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Anjelina Selvia Kodora
NIM	: 2022210168
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Skripsi	: **"STRATEGI KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA MALANG (DISPENDUKCAPIL) UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN"**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sangsi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.

Malang, 16 April 2026
Yang menyatakan



Anjelina Selvia Kodora
NIM. 2022210168

MOTTO

“Dan apa saja yang kamu minta dalam doa dengan penuh kepercayaan, kamu akan menerimanya”
(Matius 21:22)

“Jangan takut, percaya saja”
(Markus 5:36)

“Tidak ada mimpi yang terlalu tinggi. Tak ada mimpi yang patut untuk diremehkan. Lambungkan setinggi yang kau inginkan dan gapailah dengan selayaknya yang kau harapkan”
(Maudy Ayunda)

“Semua jatuh bangunmu, hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya berikan tenggat waktu, bersedihlah secukupnya, rayakan perasaan mu sebagai manusia”
(Hindia)

“Perang telah usai, aku bisa pulang, kubaringkan panah dan berteriak MENANG”
(Diakhir perang-Nadin Amizah)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji, sembah dan Syukurku kepada Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria atas Rahmat dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus dan Bunda Maria Karena Atas Kasih Dan Anugerahnya Sehingga Saya Dapat Menyelesaikan Pendidikan Di Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
2. Kedua orang tua penulis, Bapak Frans Kalumbang dan Ibu Rosalia Dapa Ole, yang selalu menjadi alasan utama dalam penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena telah mengizinkan dan mendukung penulis menempuh pendidikan setinggi-tingginya meskipun mereka tidak merasakan bangku perkuliahan. Melalui doa, kasih, dan pengorbanan mereka, penulis mampu melewati berbagai kesulitan hingga akhirnya dapat menyelesaikan studi dan meraih gelar sarjana.
3. Kepada kakak Deri, Iste, Beni, adik-adik tercinta Memy, Emly, serta semua keluarga besar Kodora yang turut mendoakan, serta memberikan motivasi yang luar biasa kepada saya dalam menyelesaikan tugas akhir saya.

“KIRANYA TUHAN YESUS MEMBERKATI KITA SEMUA, AMIN”

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan yang maha Esa, yang telah melimpahkan berkat. rahmat, dan karunia-Nya, sehingga diberikan kemudahan dalam pembuatan SKRIPSI yang berjudul "Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang (Dispendukcapil) Untuk Meningkatkan Kualitas layanan" Pada kesempatan ini, dalam suka cita penulis hendak menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ir. Eko Handayanto, M.Sc., Ph.D Selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang Periode 2017-2025.
2. Rektor Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang, Bapak Prof. Dodi Wirawan Irawanto, SE., M. Com., Ph. D.
3. Bapak Dr. Agung Suprojo, S Kom., M.AP Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang.
4. Ibu Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP Selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Periode 2021-2025
5. Ibu Roro Merry Chornelia Wulandary, S.Pd, M.Ap Kepala Program Studi Administrasi Publik, Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang
6. Bapak Dr. Cahyo Sasmito, S.H., M.Si. Dosen Pembimbing Utama yang telah memberi bimbingan dan motivasi.
7. Dr. Willy Tri Hariyanto, S.Sos., M.M., M.AP Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberi bimbingan dan motivasi.
8. Bapak Jaldri Wahyudi selaku informan peneliti di bidang PIAK Dan Bapak M. Zairul Rufiq, S. Kom.
9. Wacana dan Alarm yang selalu saling mensuport.
10. Seluruh teman-teman program studi administrasi publik Angkatan 2022 yang telah mendukung saya.

Penyusun menyadari bahwa Skripsi ini sangat jauh dari kata Sempurna dan masih banyak perbaikan oleh sebab itu, apabila terdapat kekeliruan dalam penyusunan Skripsi mohon kritikan dan saran yang membangun bagi penyusan

guna untuk perbaikan skripsi. Akhir kata saya ucapkan terimakasih dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat.

Malang, 16 April 2026

Anjelina Selvia Kodora

Nim. 2022210168

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN ..... Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN……..……**ii**
LEMBAR PERNYATAAN……..……...**iii**
MOTTO ..... **iv**
RINGKASAN ..... **vi**
SUMMARY ..... **viii**
KATA PENGANTAR ..... **x**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xii**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Rumusan Masalah 4
1.3 Tujuan Penelitian 4
1.4 Manfaat Penelitian 4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA **6**
2.1 Penelitian Terdahulu 6
2.2. Konsep Strategi 14
2.2.1 Pengertian Strategi 14
2.2.2. Ukuran Strategi 16
2.2.3. Fungsi Strategi 17
2.2.4. Pendekatan Strategi 19
2.2.5. Perencanaan Strategi 20
2.3. Pengertian Peningkatan Kualitas Layanan Publik 21
2.3.1. Pengertian Kualitas Layanan Publik 21
2.3.2. Maksud Dan Tujuan Kualitas Layanan Publik 24
2.3.3. Asas Kualitas Layanan Publik 25
2.3.4. Kelebihan Dan Kekurangan Kualitas Layanan Publik 26
2.3.5. Konsep Pengelolahan Kualitas Layanan Publik 27
2.3.6. Inovasi Layanan Publik 28
2.3.7. Peningkatan Kompetensi SDM 29
2.3.8. Kepuasan Masyarakat 30
2.4. Konsep Manajemen 31
2.4.1. Pengertian Manajemen 31
2.4.2. Fungsi Manajemen 32
2.4.3. Unsur-unsur Manajemen 33
2.4.4. Prinsip-prinsip Umum Manajemen 35
2.4.5. Bidang-bidang Manajemen 35
2.4.6. Efisiensi dan Efektifitas dalam Manajemen 36
2.4.7. Hambatan dalam penerapan Fungsi – fungsi Manajemen 37
2.5. Dispendukcapil 37
2.5.1. Pengertian Dispendukcapil 37

2.5.2. Struktur Pemerintahan Dispendukcapil 39
BAB III METODE PENELITIAN 42
3.1. Jenis penelitian 42
3.2. Lokasi Penelitian 42
3.3. Fokus penelitian 42
3.4. Sumber data 43
3.5. Teknik pengumpulan data 44
3.6. Teknik penentuan informan 45
3.7. Instrumen penelitian 46
3.8. Metode analisis data 47
3.9. Keabsahan Data 49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 51
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 51
4.1.1. Sejarah Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota malang 52
4.1.2. Letak Geografis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Malang 54
4.1.3. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang 55
4.1.4. Visi, Misi, Motto Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang 56
4.2. Penyajian Data Penelitian 57
4.2.1. Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang (Dispendukcapil) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan 57
4.3. Pembahasan 75
4.3.1. Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang (Dispendukcapil) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan. 75
4.3.2. Faktor Pendukung dan Penghambat Strategi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang (Dispendukcapil) Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan 83
BAB V PENUTUP 95
5.1. Kesimpulan 95
5.2. Saran 95
DAFTAR PUSTAKA 97
LAMPIRAN 100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu 9
Tabel 4.1 Struktur Organisasi ……..…….56

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif 45
Gambar 3.2. Menguji Keabsahan Data Dalam Penelitian Kualitatif Dengan Triangulasi Teknik 48
Gambar 4.1 Peta Wilayah Pemerintah Kota Malang 53
Gambar 4.2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Malang.....53
Gambar 4.3 Alur pelayanan Adminduk 57
Gambar 4.4 Perencanaan Strategi Alur Layanan Administrasi Kependudukan yang digunakan dalam strategi layanan 59
Gambar 4.5 Aplikasi SI APEL sebagai sistem informasi pelayanan elektronik....61
Gambar 4.6 Pegawai melayani masyarakat 64
Gambar 4.7 Pelayanan pada masyarakat.....67
Gambar 4.8 Masyarakat melakukan pengaduan secara luring.....69
Gambar 4.9 Masyarakat melakukan pengadministrasian di dispendukcapil 72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide 99
Lampiran 2 Catatan Lapangan 100
Lampiran 3. Dokumentasi 110
Lampiran 4. Surat Jalan Penelitian Tugas Akhir/ Skripsi 113
Lampiran 5. Kartu Konsultasi Skripsi / Tugas Akhir 114
Lampiran 6. Daftar Riwayat Hidup 115

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG