CONTINUOUS IMPROVEMENT KINERJA BIDANG PENCATATAN
SIPIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SURAKARTA

Disusun Oleh :
SHENAS OKTASAVINA KUSUMA
D0111078

SKRIPSI
Disusun Guna Memenuhi Syarat-Syarat untuk Mencapai
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Negara

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS SEBELAS MARET
SURAKARTA
2016
HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan Judul
CONTINUOUS IMPROVEMENT KINERJA BIDANG PENCATATAN SIPIL
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA
SURAKARTA

Telah Disetujui untuk Dipertahankan di Hadapan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret Surakarta

Tanggal :
28 April 2016

Mengetahui,

Pembimbing Skripsi

Herwan Parwiyanto, S.Sos., M.Si
NIP.197505052008011033
HALAMAN PENGESAHAN

Telah Disetujui dan Disahkan oleh Panitia Penguji Skripsi

Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Pada Hari : Kamis
Tanggal : 28 April 2016
Panitia Penguji :

   NIP. 195408301985031002
   (..........................)
   Ketua Penguji

2. Drs. Wahyu Nurharjadmo, M.Si.
   NIP. 196411231988031001
   (..........................)
   Sekretaris Penguji

3. Herwan Parwiyanto, S.Sos, M.Si.
   NIP. 197505052008011033
   (..........................)
   Penguji

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Sebelas Maret
Surakarta

Prof. Drs. Ismi Dwi Asuni N., M.Si
NIP. 196108251986012001
PERNYATAAN ORISINILITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa:

1. Skripsi yang berjudul: “Continuous Improvement Kinerja Bidang Pencatatan Sipil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta” ini adalah karya saya sendiri dan bebas dari plagiat, serta tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar akademik, serta tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis digunakan sebagai acuan dalam naskah ini, dan disebutkan dalam sumber acuan serta daftar pustaka.


Surakarta, 28 April 2016

Shenas Oktasavina Kusuma

D 0111078
MOTTO

“For beautiful eyes, look for the good in others. For beautiful lips, Speak only words of kindness. And for poise, walk with the knowledge that you are never alone.”

(Audrey Herburn)

“Sometimes, the less i care, the happier i am”

(Penulis)

“Do not be wise in words. Be wise in deeds.”

(Anonymous)

“Never look down on anyone. Only God sits that high.”

(Penulis)
HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk:

1. Mamadan Papa tercinta yang telah mencurahkan segenap doa, kasih sayang, dengan penuh kesabaran serta ketulusan mendidik dan membesarkan disertai dengan dukungan moril serta materiil yang mungkin tak akan pernah mampu aku balas dengan sempurna, teladanmu akan selalu hidup di hatiku.
2. Bella dan Hendry, adik-adikku tersayang yang selalumenemani dan menyemangatiku.
3. Sebuah nama yang disimpan Tuhan untuk menjadi masa depanku kelak.
4. Teman-teman terbaik dan kesayanganku (Chila, Yuni, Och1e, Dika, Vinni,Dina, Adit, Indra, Hangga, Dio, Kristian) yang selalu ada disetiap suasana hatiku, semoga Tuhan selalu melindungi dan membelas semua niat baik kalian untukk.
6. Teman-teman Kelompok KKN Desa Dukuh (Dita, Astika, Sarah, Lulu, Ria, Putri, Brilly) yang turut menyemangatiku dan berjuang bersama untuk segera memperoleh gelar sarjana.
7. Alma materku Universitas Sebelas Maret tercinta, tempat dimana aku belajar menuntut ilmu, belajar menemukan hal baru, tempat dimana aku lebih mengenal diriku sendiri dan mengenal orang lain sehingga begitu banyak arti dan pelajaran hidup yang aku dapat disini.

Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkan dan menjadi pertimbangan amal baik penulis, Aamiin
KATA PENGANTAR

Alhamdulillahi robbil’alamin, dengan mengucap segala puji syukur ke hadirat Allah SWT yang tiada henti-hentinya menganugerahkan segala berkah, rahmat dan karuniaNya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “CONTINUOUS IMPROVEMENT KINERJA BIDANG PENCATATAN SIPIL DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SURAKARTA” dengan lancar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret.

Terselesaikannya skripsi ini juga tidak terlepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Pada kesempatan ini dengan penuh kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan khusus kepada yang terhormat:

4. Prof. Dr. Ismi Dwi Astuti N., M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sebelas Maret Surakarta.
6. Segenap Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu
Sosial dan Politik Universitas Sebelas Maret yang telah memberikan ilmu pengetahuan selama penulis menempuh pendidikan kuliah.
7. Segenap pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta, khususnya Bidang Pencatatan Sipil yang telah membantu pencarian data bagi penulis dan bersedia menjadi informan penelitian.
8. Keluarga penulis, terima kasih atas dorongan spiritual dan materiilnya.
Semoga penulis dapat membalas secepatnya.

Semoga Allah SWT menerima dan memberikan balasan atas segala kebaikan dan bantuan semua pihak yang telah berjasa kepada penulis. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun dan menuju ke arah perbaikan skripsi di masa mendatang akan penulis terima dengan senang hati. Sebagai ucapan penutup, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian dan pengembangan Program Studi Ilmu Administrasi Negara selanjutnya, Pemerintah Kota Surakartaserta untuk pihak-pihak lain yang membutuhkan.

Surakarta, April 2016
Penulis

Shenas Oktasavina Kusuma
DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL ................................................................. i
HALAMAN PERSETUJUAN ............................................... ii
HALAMAN PENGESAHAN ............................................. iii
PERNYATAAN ORISINALITAS DAN PUBLIKASI SKRIPSI .......... iv
HALAMAN MOTTO ............................................................ v
HALAMAN PERSEMAHAN .............................................. vi
KATA PENGANTAR ........................................................ vii
DAFTARISI ................................................................. ix
DAFTAR TABEL .......................................................... xi
DAFTAR GAMBAR ..................................................... xii
ABSTRAK ................................................................. xiii
ABSTRACT ............................................................... xiv
BAB I. PENDAHULUAN ................................................. 1
A. Latar Belakang Masalah ........................................... 1
B. Rumusan Masalah .................................................. 10
C. Tujuan Penelitian .................................................. 11
D. Manfaat Penelitian ............................................... 11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA ........................................... 13
A. Landasan Teori ..................................................... 13
   a. Continuous Improvement ...................................... 13
   b. Kinerja ............................................................ 17
   c. Continuous Improvement Kinerja ......................... 22
B. Kerangka Pemikiran ............................................... 44
BAB III. METODE PENELITIAN ....................................... 45
A. Jenis Penelitian .................................................. 45
B. Lokasi Penelitian ................................................ 46
C. Sumber Data ..................................................... 47
D. Teknik Pengumpulan Data ...................................... 50
E. Teknik Pemilihan Informan .................................... 52

commit to user

ix
F. Validitas Data ................................................................. 53
G. Teknik Analisis Data ....................................................... 53

BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN ................. 57
A. Deskripsi Lokasi .......................................................... 57
  1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian ............................. 57
     a. Tugas Pokok dan Fungsi ........................................ 57
     b. Cakupan Wilayah ................................................ 58
     c. Visi dan Misi .................................................... 58
  2. Struktur Organisasi .................................................... 59
B. Proses Continuous Improvement Kinerja Bidang Pencatatan Sipil
   Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta ...... 61
   1. Tahap Perencanaan (Plan) ..................................... 61
   2. Tahap Pelaksanaan (Do) ........................................ 73
   3. Tahap Studi (Study) ............................................. 91
   4. Tahap Tindakan (Act) .......................................... 99

BAB V PENUTUP ............................................................ 111
A. Kesimpulan ............................................................... 111
B. Saran ................................................................. 112

DAFTAR PUSTAKA .......................................................... 113

LAMPIRAN ............................................................. 116
## DAFTAR TABEL

<table>
<thead>
<tr>
<th>Tabel</th>
<th>Judul</th>
<th>Halaman</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Tabel 1.1</td>
<td>Angka Pertumbuhan Penduduk, Kota Surakarta, Tahun 2012-2014</td>
<td>4</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabel 1.2</td>
<td>Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Secara Keseluruhan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Surakarta</td>
<td>6</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabel 2.1</td>
<td>Hubungan Siklus Deming (PDSA) dan Strategi Perbaikan Kualitas</td>
<td>36</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabel 4.1</td>
<td>Jadwal Operasional Mobil Keliling Pelayanan Administrasi Kependudukan Kota Surakarta Bulan Agustus 2015</td>
<td>77</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabel 4.3</td>
<td>Jadwal Audit Internal</td>
<td>88</td>
</tr>
<tr>
<td>Tabel 4.4</td>
<td>Matriks Penelitian Continuous Improvement Kinerja</td>
<td>109</td>
</tr>
</tbody>
</table>
**DAFTAR GAMBAR**

<table>
<thead>
<tr>
<th>Gambar 2.1 Manajemen Proses</th>
<th>25</th>
</tr>
</thead>
<tbody>
<tr>
<td>Gambar 2.2 Model Peningkatan Proses Secara Terus menerus</td>
<td>29</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 2.3 Model Perbaikan Proses</td>
<td>30</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 2.4 Strategi Perbaikan Kualitas Mengikuti Siklus Deming PDSA</td>
<td>32</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 2.5 Kerangka Pikir</td>
<td>44</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif</td>
<td>56</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.1 Struktur Organisasi</td>
<td>59</td>
</tr>
<tr>
<td>Gambar 4.2 Format <em>Corrective Action Request</em> (C A R)</td>
<td>70</td>
</tr>
</tbody>
</table>

commit to user

xii
ABSTRAK


Kata Kunci: Continuous Improvement, Kinerja
ABSTRACT


Department of Population and Civil Registration of Surakarta City is a successful department in its bureaucratic reform proven by achieving many awards and ISO certification 9001: 2008 along with it. In order to maintain its achievement and service quality, there should be efforts for continuous improvement. Therefore, the researcher was encouraged to study and describe how continuous improvement in a department works, especially on the performance of the Civil Registration Office as one of the office under Department of Population and Civil Registration with its prime services.

The research was done at Civil Registration Office of Department of Population and Civil Registration of Surakarta by using descriptive method and supported by qualitative data. Data collecting used interviews, documentations, and observation with purposive informant collecting for data collecting technique. The data validity used data triangulation for data validity. As for data analysis technique, used analysis model from Miles and Huberman.

This research uses Continuous Improvement, following Deming cycle (PDSA), in relation to its phases of continuous improvement was able to study the research topic and describe the process of Continuous Improvement of the performance of Civil Registration Office easier. The results of the research show that Civil Registration Office has given so much effort in improving its performance continuously. This continuous effort is started with Improvement Plan in the form of system improvement, quality objectives improvement, and human resources improvement plan. On the implementation phase, most of the improvement plans have been conducted well. On the next phase, that is Study phase, the implementation of the improvement is studied to find out whether the improvement has been done effectively. At this phase, the implementation of the improvement has run effectively although there were several problems identified such as registersing death records, not all hospitals have MoU, data validity, technical problems regarding SIAK, the lack of human resources, and the lack of facilities and infrastructures (scanners and buildings). At the last phase, that is Act phase, the improvement has run well and effective. The Civil Registration Office will continue to improve the standard and make new invention. Meanwhile, the problems found in the study phase will be used as the reference for the next improvement plan. Therefore, the performance will improve continuously.

Keywords: Continuous Improvement, Performance