

**KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIIL KOTA PADANG DALAM PELAKSANAAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana
strata 1(S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara*



MORDANI FAUZI ADRI
NIM. 1106476

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
TAHUN 2019**

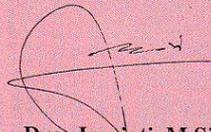
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota
Padang Dalam Pelaksanaan Adminitrasi Kependudukan
Nama : Mordani Fauzi Adri
Nim / TM : 1106476 / 2011
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 27 Mei 2019

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing



Dra. Jumiati, M.Si.
NIP. 19621109 198602 2 001

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

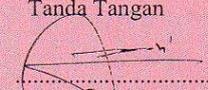
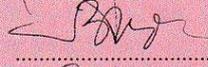
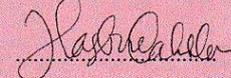
Pada hari Selasa , Tanggal 21 Mei 2019 Pukul 14.00 s/d 15.00 WIB

**Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang
Dalam Pelaksanaan Adminitrasi Kependudukan**

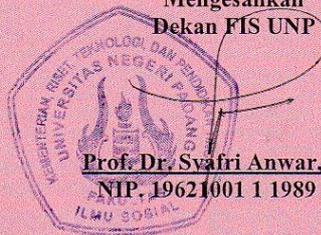
Nama : Mordani Fauzi Adri
NIM : 1106476
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 27 Mei 2019

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Dra. Jumiati, M.Si	1. 
2. Anggota : Adil Mubarak, S.IP, M.Si	2. 
3. Anggota : Dr. Hasbullah Malau, S.Sos, M.Si	3. 

Mengesahkan
Dekan FIS UNP



Prof. Dr. Syafril Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 1 1989 1002

PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mordani Fauzi Adri
NIM/TM : 1106476/2011
Tempat / Tanggal Lahir : Tanjung Sekoyan / 10 Desember 1991
Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini berjudul 'Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan' adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 27 Mei 2019
Yang Membuat Pernyataan



Mordani Fauzi Adri
1106476/2011

ABSTRAK

Mordani Fauzi Adri , 1106476 Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan. Skripsi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Padang , 2019

Penelitian ini dilatarbelakangi bahwa kinerja pegawai dinas pendudukan dan pencatatan sipil kota Padang masih dikatakan kurang baik, bahwa terdapat pegawai yang terlambat dan bermasalah dengan ansensi. Tujuan dalam melakukan penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan. 2) Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif metode deskriptif. Pemilihan informan adalah dengan menggunakan *purposive sampling*, adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah: kepala dinas capil, dan pegawai capil, masyarakat yang mengurus dokumen kependudukan. Jenis sumber penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data terkumpul menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi, analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah 1) Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang adalah: a) pemahaman tupokasi dinas pendudukan dan pencatatan sipil kota sudah paham tentang tugas pokok dan fungsi masing-masing, b) inivasi, mendiskusikanya pada rekan kerja tentang pekerjaan eksistensi publik bisa dikatakan kuran baik, c) Kecepatan kerja, sudah bagus dengan menggunakan layanan mobil keliling, d) Keakuran kerja, masih terdapat hamper setiap hari pegawai terlambat, dan e) Kerja sama pegawai dengan pegawai lain sudah opitimal, 2) Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kenerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan adalah: a) Faktor personal, belum bertanggung jawab atas pekerjaan yang dilakukan, b) Faktor kepemimpinan, figur kepemimpinan yang baik, c) Faktor Tim, adanya kerja sama dengan tim seihingga memudahkan dalam pekerjaan, dan d) Faktor Sistem, dari sarana dan prasara atau fasilitas kerja sudah memadai.

Kata Kunci: *kinerja, pegawai, dan administrasi kependudukan*

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah, segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “*Kinerja Pegawai Dinas Pendudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan*”. Demi menyelesaikan studi. Shalawat beriringan salam, penulis ucapkan buat junjungan umat sedunia yakni Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Penulisan skripsi ini bukanlah sesuatu yang mudah untuk penulis lakukan. Ada banyak halangan yang mesti dilalui yang terkadang meminta hati untuk bersabar. Tetapi keluarga dan sahabat telah menguatkan penulis untuk mampu menghadang segalanya. Terima kasih sebesar-besarnya, khusus penulis sampaikan untuk Marekan karena berkat didikan, bimbingan, dukungan, pengorbanan, kasih sayang dan doa yang selalu menyertai berbagai aktivitas penulis terutama dalam penyusunan skripsi ini, semoga Allah SWT melindungi dan memberkati beliau.

Penulisan skripsi ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya dukungan serta bantuan dari pihak lain. Oleh karena itu, izinkan penulis mengucapkan rasa syukur kepada orang-orang yang telah berjasa dalam penyelesaian skripsi ini diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd selaku dekan fakultas ilmu sosial Universitas Negeri Padang, beserta staf karyawan FIS yang telah memberikan surat izin dan kemudahan bagi penulis dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
2. Bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum., Ph.D selaku ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ibuk Nora Eka Putri, S.IP, M.Si selaku sekretaris jurusan Ilmu Administrasi Negara, serta seluruh staf pengajar Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
3. Bapak Dra. Jumiati, M.Si selaku pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan arahan, bimbingan serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Bapak Hasbullah Malau , S.Sos, M.Si, Adil Mubarak, S.IP.,M.Si, selaku tim penguji yang telah yang telah banyak memberikan masukan dan saran untuk kesempurnaan skripsi ini.
5. Teristimewa kepada kedua orang tua tercinta Papa Ahmad Adi, AR dan Mama Dahniar, serta ketiga adek tercinta Khamrul, Icha,dan Tommy juga keluarga besar serta saudara-saudara yang telah memberikan doa, motivasi, dan memberikan dukungan dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Staf kepastakaan dan staf administrasi jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang

7. Terimakasih kepada pihak dinas pendudukan dan pencatatan sipil Kota Padang yang telah membantu peneliti dalam melengkapi data skripsi ini serta informan dalam penelitian ini baik, karyawan, serta staf liannya.
8. Untuk sahabat-sahabat, Rio Ravanda, Midun, S.Pd., M.Pd, Yuda Prayoga, Entus, Ibu kantin taman FIS, teman-teman, adik-adik seperantauan, terimakasih telah berbagi suka dan duka bersama-sama. Teristimewa sekali untuk Kekasih Tersayang Githa Gusfita Maulani. S,Pd
9. Rekan-rekan mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2011 dan 2014 yang sama-sama berjuang dalam penulisan skripsi ini.
10. Terimakasih pula yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, untuk itu dengan segala kerendahan hati diharapkan saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi jurusan pendidikan pancasila dan kewarganegaraan di Universitas Negeri Padang khususnya dan semua pihak pada umumnya.

Padang, 27 Mei 2019
Hormat penulis

Mordani Fauzi Adri

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTARAK.....	i
KATA PENGANTYAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah.....	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KERANGKA TEORITIS	
A. Kajian Teori.....	9
1. Kinerja Pegawai.....	9
2. Kependudukan Dan Administrasi Kependudukan.....	19
B. Penelitian Relevan.....	26
C. Kerangka Berfikir.....	27
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	28
B. Lokasi Penelitian.....	28
C. Informan Penelitian.....	28
D. Jenis dan Sumber Data.....	29
E. Teknik Pengumpulan Data.....	30
F. Uji Keabsahan Data.....	31
G. Teknik Analisis Data.....	32

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan Umum.....	34
B. Hasil Penelitian	38
1. Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.....	38
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang..	60
C. Pembahasan.....	72
1. Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.....	72
2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.....	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.	83
B. Saran.....	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara.....	88
2. Surat izin penelitian dari kampus UNP	92
3. Surat izin penelitian dari kesbangpol Padang	93
4. Surat Balasan dari penelitian dari dinas pendudukan dan pencattan sipil kota Padang	94

DAFTAR TABEL

1. Rekapitulasi Hasil Perekaman Kependudukan Di Kota Padang Tahun 2018.....	42
2. Daftar Absensi Pegawai Dinas Pendudukan Dan Catatan Sipil Kota Padang Pada Bulan Maret 2019.....	51
3. Sarana Dan Prasarana Dinas Pendudukan Dan Catatan Sipil Kota Padang	68

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan manusia menempatkan pembangunan disekeliling manusia. Bukan sebaliknya, manusia yang dikeliling pembangunan. pembangunan manusia yang berposisi dan berperan sebagai pengabdian bagi masyarakat dan penggerak utama sistem pemerintahan, misalnya Pegawai Negeri Sipil (PNS). Hal ini menjadikan manusia sebagai tujuan akhir dari pembangunan, dan bukan sebagai alat dari pembangunan. Jika konsep pembangunan yang menekankan pada pertumbuhan ekonomi yang pada akhirnya akan menguntungkan manusia, maka paradigma pembangunan manusia memperluas pembahasannya tentang konsep pembangunan yang dari sekedar cara-cara pertumbuhan pendapatan domestik bruto (PDB) kepada tujuan akhir dari pembangunan.

Pegawai Negeri Sipil (PNS) merupakan salah satu unsur aparatur Pemerintah yang memegang peranan penting dan cukup menentukan dalam pelaksanaan pembangunan daerah maupun nasional. Oleh karena itu, kelancaran penyelenggaraan kegiatan Pemerintah serta pelaksanaan Pembangunan hanya dapat dilakukan oleh pegawai negeri sipil (PNS) yang bermutu tinggi, bermental baik, jujur, bersih serta bertanggungjawab.

Yeremias T. Keban (2004:28) menjelaskan pegawai Negeri Sipil (PNS) adalah suatu proses peningkatan pengetahuan dan ketrampilan, keahlian, perbaikan sikap dan perilaku agar dapat berkinerja lebih baik di masa mendatang untuk menjadi mesin birokrasi pemerintahan. Namun dilihat dari

sejarah, pegawai pemerintah selalu mendapat pandangan negative (stereotif) dari masyarakat karena berbagai kebobrokan yang dilakukan.

Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) merupakan salah satu element penting yang menjadi ujung tombak dari pemerintah, idealnya dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat harus sesuai dengan kaidah *good and clean Governance* dimana baik semua element termasuk pegawai wajib menjalankan tugas dan fungsinya dengan baik dan bersih sehingga kinerja dan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dapat sesuai dengan apa yang diharapkan. Selain keberadaan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) sebagai alat pemerintah dalam mewujudkan tujuan daerah maupun nasional.

Adanya persepsi yang buruk tentang pegawai negeri sipil (PNS) harusnya menjadi kritikan keras bagi pemerintah. Upaya pemberdayaan pegawai negeri sipil (PNS) harus dilaksanakan dengan maksimal, karena pegawai merupakan pelaku dan penggerak mekanisme dalam sistem pemerintahan dan sebagai pelayan publik. Sayangnya pegawai yang memberikan pelayanan disetiap kehidupan masyarakat tidak di topanng oleh mekanisme pengambilan keputusan terbuka serta peroses politik yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung tidak tepat waktu dalam bekerja, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti Kartu Tanda Penduduk elektronik (e-KTP), Kartu Keluarga (KK), Akte Kelahiran, dan lain-lain. (Dwiyanto, 2005 : 145).

Dalam rangka mewujudkan kualitas kinerja pegawai kepada masyarakat, pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.81 Tahun 1993 tentang Tata Laksana Pelayanan Umum yang berisi kriteria- kriteria pelayanan prima yaitu: kesederhanaan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan, keterbukaan, efisiensi, ekonomis, keadilan yang merata dan ketepatan waktu.

Dalam pengukuran terhadap kinerja pegawai ada beberapa indikator yang harus dijalankan yaitu, pemahaman atas tupokasi, inovasi, kecepatan kerja, keakuratan kerja, dan kerja sama yang merupakan faktor penting untuk meningkatkan kinerja pegawai. Bagian-bagian yang menunjukkan kemampuan pegawai yang kurang maksimal dapat diidentifikasi sehingga dapat ditentukan strategi dalam meningkatkan kinerjanya. Pada dasarnya keberadaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Kota Padang sangat penting bagi masyarakat. Di dalam hal pelayanan sudah seharusnya mempunyai pegawai-pegawai yang terampil dan profesional serta mempunyai kinerja yang baik.

Dalam organisasi pemerintah, kinerja pegawai yang maksimal dalam terhadap masyarakat adalah tujuan utama yang tidak mungkin dapat dihindari karena sudah merupakan kewajiban menyelenggarakan pelayanan dengan menciptakan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena telah menjadi sebuah kewajiban maka sepatutnya pemerintah mencari solusi terbaik terhadap masalah-masalah yang sering dihadapi, termasuk kendala intern yaitu kendala yang bersumber dari dalam instansi itu sendiri maupun kendala ekstern yakni kendala yang datangnya dari pegawai. Tingkat kepuasan masyarakat

merupakan suatu indikator yang penting bagi keberhasilan kerja oleh pegawai, dimana semakin besar manfaat yang dirasakan publik, semakin bagus pula kualitas kerja pegawai yang dilaksanakan oleh aparat sebaliknya tingkat kepuasan yang rendah mengindikasikan buruknya sistem kinerja aparat publik..

Dalam rangka memenuhi amanat Undang-Undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan, pemerintah berkewajiban menyelenggarakan dan menyediakan instansi sebagai pelaksana administrasi kependudukan, dalam hal administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan organisasi penyelenggara administrasi kependudukan dan Pencatatan Sipil yang bertugas untuk keperluan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil.

Pelaksanaan administrasi kependudukan di daerah otonom khususnya Kota Padang terkait mengenai administrasi kependudukan dan catatan sipil tersebut dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Padang nomor 29 A tahun 2014 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Padang. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan pemanfaatan data dan informasi administrasi kependudukan, bidang pendaftaran penduduk, bidang akta, dan bidang sekretariat serta pengelolaan informasi Administrasi Kependudukan penyalangan hasilnya untuk publik dan pembangunan sektor lain. Dari semua kepentingan Penduduk, Administrasi Kependudukan memberikan pemenuhan hak-hak administratif, seperti perlindungan yang

berkenaan dengan Dokumen Kependudukan, tanpa adanya perlakuan yang diskriminatif.

Dalam realitanya, kinerja pegawai administrasi kependudukan kota padang masih belum optimal. Hal ini terlihat dari ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai dalam pelaksanaan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

Berdasarkan observasi awal yang telah penulis lakukan pada tanggal 20 November 2017 di dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Padang penulis menemukan adanya kurang harmonisan antara hubungan masyarakat dengan aparatur pemerintah atau pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam pelaksanaan administrasi kependudukan. Ketidak harmonisan hubungan ini sering terlihat antara masyarakat dengan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang yang terlibat cekcok atau saling adu mulut terkait keterlambatan penyelesaian dokumen kependudukan dan ketidak pastian waktu yang masih sering terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang dalam pelaksanaan administrasi kependudukan. Berdasarkan masalah di atas maka penulis tertarik untuk membahas lebih lanjut dengan melakukan penelitian yang berjudul” **“Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Terdapatnya karyawan di dinas kependudukan dan catatan sipil yang tidak tepat waktu dalam bekerja.
2. Rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai dalam pengorganisasian administrasi kependudukan
3. Terdapatnya karyawan yang keterlambatan dalam bekerja
4. Kurangnya pemberian motivasi antara karyawan atau pegawai
5. Terdapatnya masalah dalam absensi karyawan atau pegawai.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka batasan masalah dalam penelitian ini adalah kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan?

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka untuk menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan?
2. Apa Faktor-Faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan.
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang Dalam Pelaksanaan Administrasi Kependudukan.

F. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

a. Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat terhadap pengembangan ilmu pengetahuan mahasiswa terhadap administrasi kependudukan.

b. Bagi Universitas Negeri Padang

Penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi kajian-kajian tentang Administrasi Negara khususnya tentang Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Padang.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan memberi manfaat bagi pemerintahan Dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Padang untuk memilih metode alternatif (solusi permasalahan) yang tepat dalam meningkatkan kinerja pegawai dalam bekerja.

b. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat pada masyarakat agar bisa mengurus dokumen kependudukan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Padang tanpa ada masalah.