

**KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN**

SIPIIL KABUPATEN MALAKA

SKRIPSI



Oleh :

Nama : Maria Erlista Seran

NIM : 42117068

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA**

KUPANG

2023

LEMBARAN PENGESAHAN

**KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA**

Diajukan Oleh :

MARIA ERLISTA SERAN

42117068

Skripsi Ini Disahkan Dan Disetujui Oleh :

Pembimbing I

Drs. Marianus Kleden, M.Si

Pembimbing II

Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Jumat Tanggal 23 Juni 2023** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

N a m a : Maria Erlista Seran
Nomor Registrasi : 421 17 068
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :

“KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KAB. MALAKA”

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 2 Sekretaris : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Marianus Kleden, M.Si
- 7 Pembimbing II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85
Penguji II = 82
Penguji III = 89

Lulus dengan Nilai = 85/A-

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan
Dekan,

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 23 Juni 2023
Ketua Tim Penguji,

Drs. Marianus Kleden, M.Si

MOTTO

“Tidak Ada Hal Hebat Yang Tercipta Dalam Sekejap Terlambat Tapi Tepat Pada Waktunya”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan skripsi ini kepada :

1. Kedua Orang Tua Yang Kukasihi Bapak Lambertus Seran dan Mama Rosalinda Dahu Taek Yang Sudah Mendukung dan Mendoakan Saya Untuk Keberhasilan Mencapai Cita-Cita
2. Kakak Kukasih dan Kucintai Kakak Yuven, Man,kobo,Selus dan adik Tercinta Marlin Yang Sudah Mendoakan Saya Untuk Kerhasilan Mencapai Cita-Cita
3. Almamater Tercinta Universitas Khatolik Widya Mandira Kupang Yang Sudah Mendukung Saya Mengapai Cita-Cita.

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas berkat dan cinta kasih Tuhan Yesus kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal yang berjudul **“KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALAKA”**.

Suatu penghargaan bagi penulis, karena penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal yang sederhana ini. Penulis menyadari bahwa keberhasilan penulisan proposal ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun secara tidak langsung.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan limpah terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak yang telah memberikan kontribusi kepada penulis dalam menyelesaikan proposal ini. Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Widya Mandira Kupang beserta seluruh stafnya yang telah banyak membantu penulis dalam urusan-urusan akademis maupun administrasi lainnya selama studi.
3. Ketua Jurusan Administrasi Publik dan Sekertaris Jurusan beserta semua dosen Administrasi Publik yang sudah mendidik penulis selama kurang lebih 4 tahun menjadi mahasiswa.
4. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku pembimbing 1 dan Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang dengan penuh kesabaran, ketabahanan, dan

ketulusan hati meluangkan waktu, tenaga dan semua kemampuan dalam membimbing dan mengarahkan penulis dalam proses penyelesaian tulisan ini.

5. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si dan Bapak Yosef Dionisius Lamawuran, S.Sos, M.Si selaku pembahas yang telah memberikan banyak masukan berharga bagi penulis dalam menyempurnakan tulisan ini.
6. Kedua orang tua tercinta Bapak Lambertus Seran dan Mama Rosalinda Dahu Taek yang dengan caranya selalu memberi dukungan, motivasi serta kasih sayang kepada penulis hingga saat ini.
7. Yuven, Yustin, Selus, Servas dan Detha serta seluruh keluarga besar yang dengan caranya masing-masing telah memberikan dukungan dan doa kepada penulis untuk menyelesaikan penulisan proposal ini.
8. Sahabat-sahabat saya yaitu neneya, elvin, dolin, helni, selvin yang senantiasa selalu mendukung dan membantu penulis dalam penulisan proposal ini.
9. Teman-teman Program Studi Administrasi Publik kelas A Angkatan 2017 yang telah memberi motivasi dan kerjasama dalam perkuliahan hingga penulisan proposal ini.
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah mendukung dan memberikan bantuan serta semangat bagi penulis dalam menyelesaikan proposal ini.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak diatas menjadi amal yang bermanfaat dan mendapatkan balasa dari tuhan. Penulis juga menyadari bahwa dalam penulisan proposal ini, masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis memohon maaf dan mengharapkan kritikan serta masukan yang membangun dari berbagai pihak sehingga proposal ini bisa lebih sempurna. Akhir kata penulis berharap proposal ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

penulis,

ABSTRAK

Maria Erlista Seran. “Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka”.

Kinerja pegawai merupakan hasil yang menentukan pencapaian tujuan suatu organisasi dan sangat terkait langsung dengan pelayanan administrasi kependudukan dalam proses pencapaiannya. Berdasarkan hal tersebut, peneliti terdorong untuk mencoba menggambarkan dan menjelaskan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.

Tipe penelitian yang digunakan adalah tipe kualitatif. Dasar penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data dikumpulkan dari berbagai sumber sehingga di dapatkan data yang cukup. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisa secara kualitatif melalui pengorganisasian data, menjabarkan ke dalam unit-unit, menguraikan kedalam bentuk kata dan kalimat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka yang diperoleh penulis dari data yang diperoleh langsung dengan informan maupun data-data yang diperoleh melalui pengamatan, wawancara, dan dokumen-dokumen tentang kinerja pegawai di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan yang diteliti melalui produktivitas, efektivitas, efisiensi dan kualitas kerja yang sudah berjalan dengan baik akan tetapi masih ada sedikit kekurangan, artinya dalam proses aktivitas kerja pegawai tersebut diterapkan namun masih belum optimal.

Kata kunci: kinerja pegawai, pelayanan administrasi kependudukan

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Dan Manfaat Penelitian	6
BAB II LANDASAN KONSEPTUAL	8
2.1 Penelitian Terdahulu	8
2.2 Konsep-Konsep Teoritik	8
2.2.1 Kinerja Pegawai	8
2.2.2 Penilaian Kinerja	9
2.2.3 Indikator Kinerja Pegawai	11
2.2.4 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	12
2.3 Pelayanan Publik	13
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	13
2.3.2 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	15
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik	16
2.3.4 Standar Pelayanan Publik	20
2.3.5 Kualitas Pelayanan Publik	21
2.4 Pelayanan Administrasi Kependudukan	21
2.5 Kerangka Berpikir	25
BAB III METODE PENELITIAN	28
3.1 Jenis Penelitian	28
3.2 Lokasi Penelitian	28

3.3 Sumber Data	28
3.4 Informan Penelitian	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.6 Defenisi Operasional	31
3.7 Indikator	31
3.8 Teknik Analisis Data	31
BAB IV DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	33
4.1 Deskripsi Wilayah Penelitian	33
4.2 Gambaran Umum Kondisi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka .	34
4.3 Tugas Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka	42
4.4 Visi,Misi,Tujuan Dan Strategi Kebijakan	53
4.5 Program Dan Kegiatan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
5.1 Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka.....	65
5.1.1 Produktivitas	65
5.1.2 Efektivitas	72
5.1.3 Efisiensi	78
5.1.4 Kualitas	83
5.2 Faktor Pendukung Dan Penghambat Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malaka	87
5.2.1 Faktor Pendukung	87
5.2.2 Faktor Penghambat	88
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	91
6.1 Kesimpulan	91
6.2 Saran	93
DAFTAR PUSTAKA	95
PEDOMAN WAWANCARA	
LAMPIRAN	

