

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BELU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Program Studi Administrasi Publik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



OLEH

ROSANTIANA GRACE BILI

42121069

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Kupang, 26 juni 2025

**“ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BELU”**

DIAJUKAN OLEH:

ROSANTIANA GRACE BILI

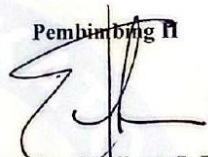
42121069

DIPERIKSA OLEH:

Pembimbing 1

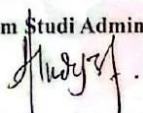

Yasinta Y Palan Peten, S.Sos, M.Si
NIDN:0805096002

Pembimbing II


Yohanes korneilus Ethelbert, S. Fil., MPA
NIDN: 0814098801

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi Administrasi Publik


Dr. indirvati, S.IP,M.Si
NIDN: 0807057601

Disahkan Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik



Indus Tokan, MA
NIDN: 0811116701

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PENGESAHAN

"ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BELU"

Diajukan oleh:

Rosantiana Grace Bili

NIM: 42121069

Telah Dipertanggungjawabkan didepan Dewan Pembahas

Pada tanggal 26 juni 2025

Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat untuk Diterima

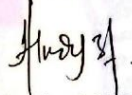
Susunan Dewan Pembahas

Pembimbing 1



Yasinta Y Palan Peten, S.Sos, M.Si
NIDN: 0808067802

Pembahas 1



Dr. Indriyati, S.IP., M.Si
NIDN: 0807057601

Pembimbing 2



Yohanes kornelius Ethelbert, S. Fil., MPA
NIDN: 0814098801

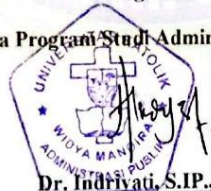
Pembahas 2



Karolus Tatu Sius, SH., M.Si
NIDN: 0819027901

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Dr. Indriyati, S.IP., M.Si

NIDN: 0807057601

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN KEORISINALAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rosantiana Grace Bili

NIM : 42121069

Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

**“ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BELU”**

Adalah benar-benar karya saya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagiarisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 26 juni 2025

Pembuat pernyataan



Rosantiana
Rosantiana Grace Bili, S.AP

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Prof. Herman Johannes Pentur Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395

Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: unwira@unwira.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Kamis** Tanggal **26** Bulan **Juni** Tahun **2025** Pukul **11.00** WITA Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Rosantiana Grace Bili
NIM : 42121069
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :
"ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN BELU"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	: Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si		
2	Sekretaris	: Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil.,MPA		
3	Penguji Materi I	: Dr. Indriyati, S.IP.,M.Si		
4	Penguji Materi II	: Karolus Tatu Sius, SH.,M.Si		
5	Penguji Materi III	: Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si		
6	Pembimbing I	: Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si		
7	Pembimbing II	: Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil.,MPA		

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari :
Penguji I = 85
Penguji II = 85
Penguji III = 90

Lulus dengan Nilai = 86,67

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang



Drs. Frans Bapa Tokan, M.A.
NIDN: 0811116701

Kupang, 26 Juni 2025
Ketua Tim Penguji,

Yasinta Yunrianto Palan Peten, S.Sos.,M.Si
NIDN: 0808067802

MOTTO

Setetes Keringat Orang Tuaku Yang Keluar, Ada Seribu
Langkahku Untuk Maju”

(Mazmur 188:13)

“Aku Ditolak Dengan Hebat Sampai Jatuh, Tetapi Tuhan
Menolong Aku”

PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan sepenuh hati kepada:

1. Tuhan Yesus dan Bunda Maria atas cinta kasih, anugerah dan perlindungan dalam setiap langkah hidup saya.
2. Kepada cinta pertama saya dan panutan saya, Bapak Blasius Bili. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan. Namun beliau selalu bekerja keras, memberikan dukungan sehingga penulis mampu menyelesaikan program studi ini. Terimakasih pak karena tidak pernah meragukan nona mesakmu ini, selalu mengusahakan apapun untuk saya, dan tidak pernah menganggap nomesmu ini lemah.
3. Pintu surga saya, mama tercinta, Yustina Kai Buting. Beliau berperan penting dalam proses perkuliahan dan menyelesaikan program studi ini.

Tanpa kerja keras beliau saya tidak bisa kuliah hingga saat ini. Terimakasih untuk cinta, semangat yang diberikan serta Doa yang Mama panjatkan untuk nona yang selalu mengiringi langkah nona. Terimakasih buat mama juga yang selalu mengusahakan apapun buat nona dan tidak pernah membuat nona kekurangan. Penulis yakin 100% Doa mama yang telah banyak menyelamatkan nona dalam menjalani hidup.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia beserta rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **“Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Belu”**. Dalam proses penyelesaian skripsi ini, saya telah mendapat banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pater Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menempuh pendidikan di perguruan tinggi ini.
2. Bapak Drs. Frans Bapa Tokan, MA selaku Dekan FISIP Universitas Katolik Widya Mandira Kupang, yang telah memberikan fasilitas dan kemudahan dalam proses akademik.
3. Ibu Dr.Indriyati, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administras Publik yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi
4. Ibu Yasinta Y. Palan Paten S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing I yang dengan penuh kesabaran telah meluangkan waktu, tenaga, pikiran dalam meberikan bimbingan, arahan, dan motivasi dari awal hingga akhir penulisan Skripsi ini.
5. Bapak Yohanes Kornelius Ethelbert, S.Fil, MPA selaku dosen pembimbing II yang membimbing dan mendampingi dengan memberikan pikiran cermelang serta selalu memotivasi dalam mempercepat proses penyelesaian skripsi ini.
6. Kepada ketiga kaka laki-laki dan kaka perempuan saya serta ke dua kaka ipar saya kaka ona , kaka Munang bersama kaka Memy, lalang, ikun dan kaka Tina yang sangat nona

sayangi terimakasih banyak telah memberikan dukungannya secara moril maupun materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan program studi ini.

7. Untuk seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga dalam memberikan informasi yang sangat berharga bagi penelitian ini.
8. Teman-teman angkatan 2021 yang telah berjuang bersama dari awal perkuliahan, hingga pada penyelesaian skripsi ini.
9. Kepada Rosantiana Grace Bili, Ya! Diri saya sendiri. Apresiasi sebesarbesarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan apa yang dimulai, terimakasih untuk tetap hidup dan merakayan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa dan merasa tidak bisa atas apa yang diusahakan dan menjadi manusia yang tidak gampang sakit hati untuk mencoba sesuatu. *God thank you for being independent women, I know there are more great ones but I'm proud of this achievement.*
10. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang sudah mendukung dengan caranya masing-masing, baik secara materil maupun moril. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang konsturktif dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Harapan penulis, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam konteks kajian meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Belu.

Kupang, juni 2025

Rosantiana Grace Bili

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu serta mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat kinerja tersebut. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan Lima indikator kinerja birokrasi menurut Dwiyanto, yaitu: produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai masih menghadapi berbagai kendala, terutama dalam efektivitas pelayanan, keterbukaan informasi, serta daya tanggap pegawai terhadap kebutuhan masyarakat. Adapun faktor-faktor penghambat kinerja antara lain adalah rendahnya motivasi kerja, kurangnya pelatihan, serta keterbatasan sarana dan prasarana. Penelitian ini merekomendasikan perlunya peningkatan kualitas sumber daya manusia, perbaikan system kerja, dan penguatan peran kepemimpinan dalam mendorong kinerja pegawai yang lebih optimal.

Kata kunci: *Kinerja pegawai, pelayanan publik, Disdukcapil, produktivitas, Responsivitas*

ABSTRACT

This research aims to analyze the performance of employees at the departement of Population and and Civil Registration of Belu Regency and identify the factors that thinder their performance. The study employs a descriptive qualitative approach using data collection methods such as observation, interviews, and documentation. The analysis is based on five bureaucratic performance indicators by Dwiyanto, namely: productivity, service quality, responsiveness, responsibility and accountability. The result show that employee performance still faces several obstacle, particularly in service effectiveness to public needs. The inhibiting factor include low work motivation, lack of training, and limited facilities and infrastructure. This study recommends improving human resource quality, enhancing work systems, and strengthening leadership roles to encourage more optimal employee performance.

Keywords: Employee, Performance, Public service, Civil registry, Productivity, Responsiviveness

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	12
1.4 Manfaat penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Pustaka	14
2.2 Konsep Administrasi	17
2.3 Konsep Organisasi	19
2.4 Konsep Manajemen	22
2.5 Manajemen Sumber Daya Manusia	24
2.6 Konsep Kinerja	27
2.6.1 konsep Aparatur Pemerintah	45
2.7 Kerangka Berpikir.....	52
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Waktu dan Lokasi	53
3.2 Fokus Penelitian	53
3.3 Jenis Penelitian	55
3.4 Sumber Data	55
3.5 Informan Penelitian	56
3.6 Teknis Analisis Data	57

BAB IV_GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Keadaan Geografis Kabupaten Belu	59
4.1.1 Pemerintah Daerah	62
4.1.2 Mata pencaharian penduduk kabupaten Belu	63
4.1.3 Sosial Budaya Kabupaten Belu	66
4.2 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu.	68
4.2.1 Sejarah Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten Belu	68
4.2.2 Visi Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Belu	72
4.2.3 Tugas fungsi dan struktur organisasi SKPD	74
4.3 Struktur Organisasi DISDUKCAPIL Kabupaten Belu	82

BAB V_HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil penelitian	83
5.1.1 Produktivitas	89
5.1.2 Kualitas layanan	97
5.1.3 Responsivitas (Ketanggapan)	105
5.1.4 Responsibilitas	110
5.1.5 Akuntabilitas	115
5.1.6 faktor-faktor yang menghambat dalam Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.	121
5.1.7 Faktor-faktor yang mendukung dalam Kinerja Pegawai pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Belu	128

BAB VI_PENUTUP

6.1 Kesimpulan	135
6.2 Saran	135

DAFTAR PUSTAKA 137

Surat Keterangan Cek Plagiasi 139

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Capaian Kinerja	7
Tabel 2.1 Fokus Penelitian.....	53
Tabel 3.5 Informan penelitian	57
Tabel 4.1 Jumlah Kecamatan/kelurahan Kab Belu.....	63
Tabel 4.2 jumlah Pegawai menurut pangkat	79
Tabel 4.3 Sarana Prasarana DISDUKCAPIL Belu	80

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.3 Gambar strukur organisasi.....	82
--	-----------