

**KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BATAM DALAM
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI



**Oleh:
Rugun Josepita Manalu
141010055**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**KINERJA PENGAWAI DINAS KEPEDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BATAM DALAM
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:
Rugun Josepita Manalu
141010055**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

**KINERJA PENGAWAI DINAS KEPEDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KOTA BATAM DALAM
MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PUBLIK**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

Oleh:

Rugun Josepita Manalu

141010055

Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal

Seperti tertera di bawah ini

Batam , 16 Februari 2019

**Azhar Abbas, S.Sos., M.Si.
Pembimbing**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun diperguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbingan.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 16 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Rugun Josepita Manalu
141010055

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai di Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Jenis penelitian yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang memaparkan atau menggambarkan segala peristiwa yang diperoleh di lapangan dan untuk menuturkan pemecahan masalah yang ada berdasarkan data yang diperoleh, dan bertujuan untuk memberikan penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam hal ini yaitu pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui wawancara secara langsung kepada narasumber dan observasi langsung di lapangan dan data sekunder yang bersumber dari buku-buku, dokumen/catatan/laporan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Narasumber dari penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, kasi Akta Kahiran, Pegawai atau Staff yang ada di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam serta masyarakat pengguna layanan. Dari Hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan Kinerja Pagawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam terbilang belum cukup baik dalam memberikan pelayanan. Dilihat dari indikator pengukuran kinerja organisasi, yang meliputi Produktivitas, Kualitas Pelayanan, Responsitas, Responsibilitas, dan Akuntabilitas. Hal ini dibuktikan kurangnya Sumber Daya Manusia yang tidak mendukung Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam dalam menangani tingginya permintaan pembuatan Akta Kelahiran. Hal ini diperkuat dengan kondisi sarana yang tidak cukup memadai untuk menunjang proses pelayanan Akta Kelahiran, masih terdapat keluhan-keluhan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Jadi dari segi Produktivitas pegawai dapat dikatakan kurang Berkualitas karena beberapa penempatan pegawai yang tidak sesuai denagan keahliannya.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pembuatan Akta Kelahiran

ABSTRACT

This study aims to determine the performance of employees and the factors that influence the performance of employees in the Batam City Population and Civil Registry Service. The type of research used is descriptive qualitative, namely research that describes or describes all events obtained in the field and tells the problem solving that is based on the data obtained, and aims to provide an explanation of the variables under study, in this case the guard at the Population Service and Batam City Civil Registry. Data collection is done by using data collection techniques that are carried out through interviews directly to sources and direct observations in the field and secondary data sourced from books, documents / records / reports and applicable laws and regulations. The sources of this research were the Head of Civil Registration Services Division, the Deed of Death, Employees or Staff at the Batam City Population and Civil Registration Service and the community of service users. The results of the study show that overall the performance of the Batam City Population and Civil Registry Service is not good enough in providing services. Judging from the indicators of organizational performance measurement, which includes Productivity, Service Quality, Response, Responsibility, and Accountability. This is evidenced by the lack of Human Resources that do not support the Batam City Population and Civil Registry Staff Performance in handling the high demand for birth certificates. This is reinforced by the condition of facilities that are not sufficient enough to support the birth certificate service process, there are still public complaints about the services provided. So in terms of productivity employees can be said to be less qualified because of some placement of employees who are not in accordance with their expertise.

Keywords: Employee Performance, Making Birth Certificate

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan ke Hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat kelimpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi administrasi Negara fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa arahan, bimbingan, dan dorongan berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Bobby Mandala Putra S,Ap., M.Si. selaku ketua Prodi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
3. Bapak Azhar Abbas, S.Sos., M.Si. selaku Dosen pembimbing skripsi penulis yang telah memberikan kritik dan saran bimbingan maupun arahan yang sangat berguna dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak/Ibu Dosen Pengajar serta staff Universitas Putera Batam, yang telah memberi wawasan kepada penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan, pengalaman, serta motivasinya.

5. Ibu Gita Malinda, SSTP selaku kepala bidang (kabid) Pelayanan Pencatatan Sipil dan Bapak Hidayat Hasbi, S.T. selaku Kepala Seksi Kelahiran yang sangat membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini dan telah memberikan berbagai data ataupun dokumen yang dibutuhkan penulis. Dan juga keseluruhan Staff Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam yang sangat membantu.
6. Teristimewa Kepada Kedua orangtua penulis ayahanda H. Manalu dan Ibunda S. Siahaan yang selalu mendoakan, memberikan motivasi dan pengorbanannya baik dari segi moril, materi kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Untuk seluruh adik-adik penulis (Supriadi, Gunawan, Josep, Liber, Galang) yang selalu mendukung dan mendoakan.
8. Untuk pacar tercinta Egi Sanjaya Damanik yang selalu memberikan dukungan dan mendoakan.
9. Teman-teman di Universitas Putera Batam program studi Administrasi Negara angkatan 2014 khususnya Hilda, Ester, Marni dan Nurjannah yang selalu menghibur, memberikan semangat yang luar biasa dan membantu ketika penulis mengalami kesulitan selama penyusunan skripsi ini.
10. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang tidak bisa disebut satu persatu yang telah membantu dan penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan menjadi bahan masukan dalam dunia pendidikan.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL DEPAN	
HALAMAN JUDUL	
SURAT PERNYATAAN	
ABSTRAK	ii
<i>ABSTRACT.....</i>	<i>iii</i>
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR SINGKATAN.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Kinerja	12
2.2 Bentuk Kinerja Pelayanan Publik.....	14
2.3 Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik	15
2.4 Pelayanan Publik	16
2.5 faktor pendukung membangun etika kinerja pelayanan publik.....	17
2.6 Penelitian Terdahulu.....	20
2.7 Kerangka Pemikiran	26
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Fokus Penelitian	27
3.3 Sumber data	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data	28

3.5	Metode Analisi Data.....	30
3.6	Keabsahan Data.....	30
3.7	Lokasi dan jadwal Penelitian.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
4.1.	Hasil Penelitian	33
4.1.1.	Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil.....	33
4.1.2.	Tugas dan Fungsi	34
4.1.3.	Struktur Organisasi	37
4.1.4.	Suber Daya.....	40
4.1.5.	Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batam Dalam Menyelenggarakan Pelayanan Publik.....	41
4.1.6.	Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam.....	54
4.2	Pembahasan	58
4.2.1.	Kinerja Pegawai Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batam.....	58
4.2.2.	Faktor Pendukung Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam	62
BAB V PENUTUP		
5.1.	Kesimpulan	64
5.2.	Saran.....	66
DAFTAR PUTAKA		

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	26
Gambar 4.1 Stuktur organisai tahun 2018.....	39
Gambar 4.2 SDM Disduk Kota Batam tahun 2018	41
Gambar 4.3 Kondisi Masyarakat yang sedang mengurus Akta Kelahiran	48
Gambar 4.4 Format layanan Akta Kelahiran Online	51
Gambar 4.5 Fasilitas pendukung.....	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Rekap jumlah Penduduk menurut Akta Kelahiran.....	4
Tabel 1.2 Komposisi berdasarkan Golongan	5
Tabel 3.1 Informan Penelitian pada Pegawai Disduk	29
Tabel 4.1 Rekap Jumlah pendudukan kepemilikan Akta Kelahiran Kota Batam 2015.....	42
Tabel 4.2 Rekap Jumlah pendudukan kepemilikan Akta Kelahiran Kota Batam 2016.....	43
Tabel 4.3 Rekap Jumlah pendudukan kepemilikan Akta Kelahiran Kota Batam 2017.....	44
Tabel 4.4 Rekap Jumlah pendudukan kepemilikan Akta Kelahiran Kota Batam 2018.....	45

DAFTAR SINGKATAN

SKPD	: Satuan Kerja Perangkat Daerah
SDM	: Sumber Daya Manusia
SOP	: <i>Standart Operasional</i>
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KABID PPS	: Kepala bidang Pelayanan Pencatatan Sipil
KASI Kelahiran	: Kepala seksi Kelahiran
PNS	: Pegawai Negeri Sipil
PERMENDAGRI	: Pemerintah Menteri Dalam Negeri
KK	: Kartu Keluarga
SIAK	: Sistem Informasi Administrasi Kependudukan
SUBBAG	: Sub Bagian
KPP	: Kantor Pelayanan Pajak
ASN	: Apatur Sipil Negara
SP	: Standar Pelayanan

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN I	PEDOMAN WAWANCARA
LAMPIRAN II	DAFTAR RIYAWAT HIDUP
LAMPIRAN III	SURAT KETERANGAN PENELITIAN
LAMPIRAN IV	KOKUMENTASI
LAMPIRAN V	FORMULIR PENGURUSAN AKTA KELAHIRAN
LAMPIRAN VI	ALUR PELAYANAN