

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
TIMOR TENGAH UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)**



**OLEH**

**SELFIANA ELFRIDA ABUK**  
**NPM: 22190181**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TIMOR  
KEFAMENANU  
2024**


**HALAMAN PERSETUJUAN**

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
TIMOR TENGAH UTARA**

**Disusun Oleh:**

**Nama** : Selfiana Elfrida Abuk  
**NPM** : 22190181  
**Program Studi** : Ilmu Administrasi Negara  
**Fakultas** : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
**Universitas** : Timor  
**Di setujui pada tanggal** : 30 Mei 2024

**Pembimbing Utama**


  
**Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos.,MM**  
**NIP. 197311222021212002**

**Pembimbing Pendamping**

  
**Tri Anggainsi, S.IP.,MPA**  
**NIP. 199403162018032001**

**Mengetahui :**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

  
**Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos., MM**  
**NIP. 197311222021212002**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPA  
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN  
TIMOR TENGAH UTARA**

Disusun Oleh:

**Selfiana Elfrida Abuk**

**NPM : 22190181**

Skripsi ini telah dipertahankan

Dihadapan Dewan Penguji pada :

Hari : Selasa  
Tanggal : 30 April 2024  
Tempat : Ruang AN 1  
Waktu : 1530-17.00 Wita

Susunan Dewan Penguji:

1. **Stefanus Bekun, S.Sos., MAP**  
(Ketua)
2. **Tri Anggraini, S.IP., M.PA**  
(Sekretaris)
3. **Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos., MM**  
(Anggota)

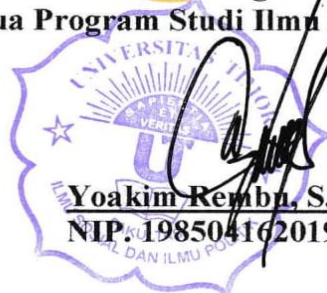
.....  
.....

.....

.....

Mengetahui :

**Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**Yoakim Rembu, S.Sos., M.AP**  
**NIP.198504162019031009**

**PERNYATAAN  
ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya didalam naskah skripsi dengan judul **“KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL”** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah skripsi ini di sebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S.Sos) di batalkan dan di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

Kefamenanu, 30 Mei 2024

Mahasiswa,



Nama : Selfiana Elfrida Abuk

NPM : 22190181

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

## ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara” ini di tulis oleh Selfiana Elfrida Abuk NPM 22190181 Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, dibimbing oleh ibu Dr. AP. Aplonia pala, S.Sos.,MM sebagai pembimbing utama dan ibu Tri Anggraini, S.IP.,M.PA sebagai pembimbing pendamping. Masalah dalam penulisan ini adalah bagaimanakah Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah informan dan dokumen. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan mengadakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik pengelolaan dan analisis data dengan melalui beberapa tahapan yaitu: Reduksi data, Penyajian data, dan Penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi terpadu sudah berjalan cukup baik, sarana dan prasarana yang ada sudah memadai serta masyarakat cukup puas dengan pelayanan terpadu yang diberikan oleh para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. DISPENDUK Kabupaten TTU sukses menyelenggarakan layanan administrasi terpadu untuk pembuatan akta kelahiran dengan efektif dan efisien. Dedikasi, tanggung jawab, dan komitmen pegawai menjadi faktor penting dalam memastikan pelayanan yang terintegrasi. Komitmen kuat pegawai dalam meningkatkan layanan tercermin dalam upaya untuk memperbaiki efisiensi, kualitas, dan aksesibilitas layanan, serta dalam evaluasi berkala dan komunikasi terbuka dengan masyarakat. DISPENDUK berupaya agar setiap proses layanan terkait pembuatan akta kelahiran memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat Kabupaten TTU.

**Kata Kunci :** Kinerja, Pelayanan, Administrasi, Terpadu

## **ABSTRACT**

*The thesis titled "Employee Performance in Integrated Administrative Services at the Population and Civil Registration Office of North Central Timor Regency" was written by Selfiana Elfrida Abuk, NPM 22190181, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, supervised by Dr. AP. Aplonia Pala, S.Sos., MM as the main supervisor and Mrs. Tri Anggraini, S.IP., M.PA as the co-supervisor. The problem addressed in this writing is how is the Employee Performance in Integrated Administrative Services at the Population and Civil Registration Office of North Central Timor Regency. The purpose of this research is to describe the Employee Performance in Integrated Administrative Services at the Population and Civil Registration Office of North Central Timor Regency. This research uses a qualitative descriptive research method. The data sources used are informants and documents. Data collection techniques are carried out through observation, interviews, and documentation. Data management and analysis techniques involve several stages: data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of this study indicate that the employee performance in integrated administrative services is quite good, the existing facilities and infrastructure are adequate, and the community is quite satisfied with the integrated services provided by the employees of the Population and Civil Registration Office. The Population and Civil Registration Office of North Central Timor Regency has successfully organized integrated administrative services for birth certificate issuance effectively and efficiently. Dedication, responsibility, and employee commitment are crucial factors in ensuring integrated services. Employee commitment to improving services is reflected in efforts to improve efficiency, quality, and accessibility of services, as well as in periodic evaluations and open communication with the community. The Population and Civil Registration Office strives to ensure that each process related to birth certificate issuance provides maximum benefit to the community of North Central Timor Regency.*

**Keywords:** *Performance, Service, Administration, Integrated*

## **MOTTO**

Tidak ada kesuksesan tanpa kerja keras, tidak ada keberhasilan tanpa kebersamaan, tidak ada kemudahan tanpa doa.

(Selfiana Elfrida Abuk)

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur kehadirat tuhan yang maha esa yang telah memberikan rahmat kepada penulis, terutama nikmat atas kehidupan yang masih penulis rasa sampai detik ini dan nikmat atas nikmat kesehatan yang diberikan selama penulis menjalani proses penyusunan skripsi ini sehingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun judul skripsi ini adalah “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Terpadu Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara.

Dalam penulisan skripsi ini penulis banyak sekali mendapat bantuan, dukungan, dari semua pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mau mengucapkan terimakasih dan penghargaan yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Dr. Ir Stefanus Sio, M.P selaku Rektor Universitas Timor yang memberikan izin kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan hasil penelitian ini dengan baik.
2. Dr. A.P. Aplonia Pala, S.Sos.,MM sebagai dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus pembimbing utama yang telah membantu peneliti baik berupa pikiran, maupun tenaga dan waktu dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Yoakim Rembu, S.Sos.,MM sebagai ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah membantu penulis dalam seluruh aktifitas proses perkuliahan hingga sampai pada tahap penyusunan proposal penelitian ini.



4. Tri Anggraini, S.IP.,MPA selaku pembimbing pendamping yang telah membantu peneliti baik berupa pikiran, maupun tenaga dan waktu dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak/Ibu dosen pengasuh mata kuliah dan staf Administrasi Negara yang telah membimbing penulis dari awal perkuliahan sampai pada penulis skripsi ini.
6. Teman-teman seperjuangan Administasi Negara angkatan 2019 kelas D yang dengan caranya masing-masing memberikan masukan yang konstruktif selama penulis menimba ilmu di Universitas Timor.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, baik dalam penyajian, maupun dalam penyusunan didalamnya. Saran dan kritikan yang membangun dan berguna akan penulis terima dengan senang hati dan kerendahan hati, demi perbaikan yang lebih baik selanjutnya bermanfaat.

Kefamenanu, 30 Mei 2024

`Penulis

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

1. Orang Tua tercinta Bapak Nataniel Lotu (Almarhum) dan Ibu Viktoria Bete yang telah membesarkan saya dengan penuh cinta kasih dan mendukung perjuangan penulis hingga saat ini.
2. Bai Antonius Laka dan Nene Maria Abuk dan Om Dominggus Berek tercinta yang selalu mendukung saya dalam doa dan segala hal hingga pada tahap penyelesaian skripsi ini.
3. Saudara/Saudari tercinta saya Yuniperus Fernandes Mamulak, Maksimus Subani, Agustinus Mamulak serta Febiana Mamulak yang selalu mendukung saya dalam doa dan segala hal hingga pada tahap penyelesaian skripsi ini.
4. Semua keluarga Mamulak yang dengan cara mereka masing-masing mendukung saya dalam doa dan segala hal hingga pada tahap penyelesaian skripsi ini.
5. Almamater tercinta Universitas Timor

## **DAFTAR ISI**

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>HALAMAN SPERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	20
1.3. Tujuan Penelitian .....	20
1.4. Manfaat Penelitian.....	20
<b>BAB II TINJAUAN TEORITIS .....</b>	<b>22</b>
2.1. Tinjauan Kinerja Pegawai .....	22
2.1.1. Konsep Kinerja .....	22
2.1.2. Pengertian Kinerja Pegawai .....	24
2.1.3. Tujuan Kinerja Pegawai .....	26
2.1.4. Sasaran Kinerja Pegawai .....	27
2.1.4. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	29
2.2. Tinjauan Pelayanan Publik .....	31
2.2.1. Konsep Pelayanan Publik .....	34
2.2.2. Kualitas Layanan.....	35
2.2.3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik .....	36
2.2.4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	36
2.2.5. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan .....	37
2.3. Pengertian Administarsi Terpadu.....	39
2.4. Pengertian Administrasi Kependudukan .....	44
2.5. Penelitian Terdahulu.....	47
2.6. Kerangka Berpikir .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>53</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	53
3.2. Sumber Data .....	53
3.3. Fokus Penelitian .....	54
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	55
3.5. Teknik Analisis Data .....	56
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>58</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	58
4.2. Penyajian Data Fokus.....	65
4.3. Pembahasan Hasil Penelitian .....	94
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>105</b>

5.1 Simpulan.....	105
5.2 Saran.....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>109</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1	Data Pelayanan Administrasi Terpadu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara 2022.....	16
Tabel 1.2	Data Data Pelayanan Administrasi Terpadu di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara 2023.....	17
Tabel 1.3	Data Prestasi Pelayanan Administrasi Terpadu Tahun 2023.....	17
Tabel 1.4	Data Sasaran Kinerja Pegawai Tahun 2023.....	18
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	47
Tabel 4.1	Data Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2023.....	60
Tabel 4.2	Data Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TTU Tahun 2023.....	62
Tabel 4.3	Data Rekapitulasi ASN Berdasarkan Tingkat Pendidikan Tahun 2023.....	62
Tabel 4.4	Sarana Dan Prasaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2023.....	63
Tabel 4.5	Waktu Pelayanan di Dinas Kependidikan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2023.....	64

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	52
Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data: Model Interaktif 2017.....	57
Gambar 4.1 Bimbingan Teknis Dari Tim Pelayanan Administrasi Terpadu .....	66
Gambar 4.2 Pelayanan Administrasi Terpadu Kepada Masyarakat.....	78
Gambar 4.3 Sosialisasi Pelayanan Administrasi Terpadu Terkait pembuatan Akta Kelahiran Kepada Masyarakat .....	89
Gambar 4.4 Koordinasi Para Pegawai Dalam Pembuatan Akta Kelahiran .....	91

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 3 Panduan Wawancara
- Lampiran 4 Identitas Informen
- Lampiran 5 Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil  
Kabupaten Timor Tengah Utara
- Lampiran 6 Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan Dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara Tahun 2023
- Lampiran 7 Dokumentasi