

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
DI KANTOR DESA BATILAI KABUPATEN TANAH LAUT**

Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik

Oleh:

ELVI SAHRUNA

1810411120003



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI


**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KANTOR DESA BATILAI KABUPATEN TANAH LAUT**

- A. Nama Mahasiswa : Elvi Sahrana NIM : 1810411120003
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A- dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 21 Juni 2023.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)
NIP.197506161999032002

(.....)


b. Sekretaris

(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)
NIP.198210022005012002

(.....)


c. Anggota

(Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP)
NIP.198804112019032010

(.....)




Mengetahui
Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP.197301221998021001

Banjarmasin, 13 Juli 2023

Mengetahui,
Koordinator Program Studi

Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP.197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 21 bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3619/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Elvi Sahrana
NIM : 1810411120003
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Batilai Kabupaten Tanah Laut
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 13.30 wita s/d selesai
Nilai : 79,3 / A-
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

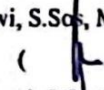
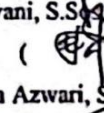
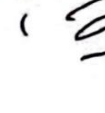
Dibuat di : BANJARMASIN

Pada Tanggal : 21 Juni 2023


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Elvi Sahrana

1. ketua : Avela Dewi, S.Sos, M.Si
()
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
3. Anggota : Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elvi Sahrana
NIM : 1810411120003
Tempat/Tanggal Lahir : Bontang, 22 Februari 2000
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "*Kinerja Pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Batilai Kabupaten Tanah Laut*" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya tulis ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 18 Juli 2023
Yang Membuat Pernyataan



Elvi Sahrana

NIM. 1810411120003

ABSTRAK

Elvi Sahrana, 1810411120003, Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Batilai Kabupaten Tanah Laut. Dibawah Bimbingan Avela Dewi.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Desa Batilai Kabupaten Tanah Laut serta mendeskripsikan dan menganalisis faktor penghambat dalam kinerja pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Batilai Kabupaten Tanah Laut. Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sumber data yang diperoleh dari data primer berasal dari wawancara peneliti dengan informan dan sumber data sekunder berasal dari dokumen, perundang-undangan, dan lain-lain. Adapun teknik analisis data yang digunakan adalah teknik analisis data model interaktif dari Miles and Huberman yang berisikan rangkaian mulai dari reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan (*conclusion drawing/verification*).

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Batilai Kabupaten Tanah Laut kepada masyarakat sudah cukup baik, tercermin dari kinerja pegawai yang sudah baik mulai dari produktivitas pegawai, ketepatan waktu, efektivitas, kemandirian, komitmen kerja dan tanggung jawab terhadap pekerjaan dan tugas-tugasnya. Hanya saja untuk kualitas kinerja pegawai yang masih kurang dikarenakan masih sering terjadi kesalahan ketik yang dilakukan oleh pegawai pada saat proses pembuatan surat menyurat yang diajukan oleh pemohon. Dan faktor penghambat dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat yaitu terletak pada: ketidakpahaman masyarakat tentang prosedur dan persyaratan mengurus administrasi kependudukan, kurangnya jumlah sumber daya manusia (SDM), serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi Kependudukan Kantor Desa.

ABSTRACT

Elvi Sahrana, 1810411120003, *Employee Performance in Population Administration Services at The Batilai Village office, Tanah Laut District..Under the Guidance of Avela Dewi.*

This study aims to Employee Performance in Population Administration Services at The Batilai Village office, Tanah Laut District and to describe and analyze the inhibiting factors Employee Performance in Population Administration Services at The Batilai Village office, Tanah Laut District. The research approach used in this research is a qualitative approach with a descriptive research type. Sources of data obtained from primary data come from interviews with informants and secondary data sources come from documents, regulations, and others. The data analysis technique used is the interactive model data analysis technique from Miles and Huberman which contains a series starting from data reduction (data reduction), data display (data display), and conclusion drawing/verification.

The results of this study indicate that in providing Regency to the community it is quite good, the reflector of good employee performance starts from employee productivity, punctuality, sophistication, independence, work commitment and responsibility towards work and jobs. It's just that the quality of employee performance is still lacking because there are still typographical errors made by employees during the process of making correspondence submitted by applicants. And the inhibiting factors in providing population administration services to the community lie in: the public's lack of understanding of the procedures and requirements for managing population administration, the lack of human resources (HR), and the lack of adequate facilities and infrastructure.

Keywords: *Employee Performance, Population administration services of village offices*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “*Kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Batilai Kabupaten Tanah Laut*” dapat diselesaikan. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai kebulatan studi untuk mencapai derajat Sarjana (S1) pada program studi Administrasi Publik di Universitas Lambung Mangkurat.

Besar harapan penulis agar penulisan skripsi ini dapat diselesaikan dengan hasil baik. Dengan keterbatasan penulis dalam melaksanakan penelitian, banyak sekali hambatan yang penulis temui di lapangan. Jika penelitian ini pada akhirnya dapat diselesaikan dengan baik tentu hal itu dikarenakan bantuan dan dukungan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, izinkanlah penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad SE selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat .
2. Bapak Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si, selaku Koordinator Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat ,serta selaku Dosen Penasehat Akademik dan Pembimbing Skripsi Peneliti.
4. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku dosen penguji I dan Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji II yang Telah memberikan saran, kritik dan ilmu pengetahuan kepada peneliti selama proses penelitian skripsi.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkuratb yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti.
6. Bapak M.Arsyad, S.Sos selaku Kepala Desa Batilai, Ibu Dewi Puspita dan kak Asriati selaku Staff Pelaksana pelayanan umum, serta pegawai lain yang telah membantu penelitian skripsi ini.
7. Terima kasih kepada kedua Orangtua, Kakak serta keluarga besar yang selalau mendukung dan mendoakan peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.
8. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Lilis, Devi, Fitri, Aini, Salamah, Rarah, dan Puza, serta angkatan 2018 yang selalu mendukung dan memberikan saran kepada peneliti .
9. Seluruh pihak-pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proposal penelitian ini. Semoga Allah SWT membalas segala amalan dan kebaikan dengan pahala yang setimpal.

Demikianlah, semoga proposal penelitian ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata peneliti ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 19 April 2023



ELVI SAHRUNA
NIM. 1810411120003

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Manajemen Pelayanan	11
2.3 Pelayanan.....	12
2.4 Pelayanan Umum	15
2.5 Pelayanan Publik.....	17
2.6 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan	21
2.7 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Pendekatan Penelitian.....	34
3.2 Tipe Penelitian	34
3.3 Lokasi Penelitian.....	35
3.4 Subyek Penelitian.....	35
3.5 Sumber Data Instrumen.....	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.7 Teknik Analisis Data.....	38

BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	40
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	40
4.2 Gambaran Umum Kantor Desa Batilai	41
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Hasil Penelitian	49
5.1.1 kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Batilai Kabupaten Tanah Laut	49
5.1.2 Faktor Penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Batilai Kabupaten Tanah Laut	55
5.2 Pembahasan	59
5.2.1 Kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Batilai Kabupaten Tanah Laut	59
5.2.2 Faktor Penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Desa Batilai Kabupaten Tanah Laut	67
BAB VI PENUTUP	75
6.1 Kesimpulan	75
6.2 Saran	76
DAFTAR PUSTAKA	77
L A M P I R A N	79

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1.1	Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan	3
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 5.1	Matriks Temuan Hasil Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Desa Batilai Kabupaten Tanah Laut	70

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 2.1	Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1	Maps Kantor Desa Batilai	40
Gambar 4.2	Kantor Desa Batilai.....	41
Gambar 4.3	Struktur Organisasi Kantor Desa Batilai.....	48
Gambar 5.1	Komputer Pelayanan.....	58

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
	Lampiran 1 : Surat Izin Pnlitian.....	80
	Lampiran 2 : Dokumentasi.....	81
	Lampiran 3 Dokumntasi	85