

# **UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI**

(Studi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Berdasarkan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014)

## **SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

Disusun Oleh

Ririn Astutik

18031000024



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

**2022**

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI**  
(Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan  
Sipil Kota Malang Berdasarkan Undang-Undang  
Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014)

Disusun Oleh : Ririn Astutik

NIM : 18031000024

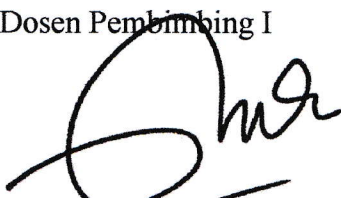
Pogram Studi : Administrasi Publik

Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

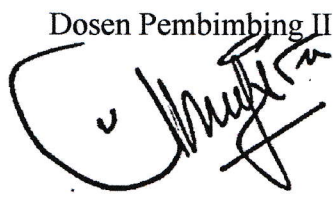
Universitas : MERDEKA MALANG

Disetujui pada tanggal : 10 Februari 2022

Dosen Pembimbing I

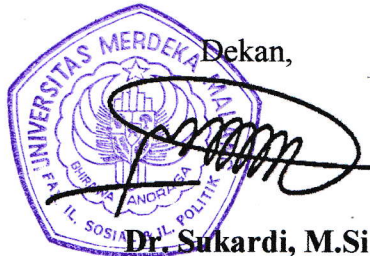
  
Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si

Dosen Pembimbing II

  
Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si

Menyetujui,

Dekan,

  
Dr. Sukardi, M.Si

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Ririn Astutik ini telah di

Presentasikan di Hadapan Tim Penguji

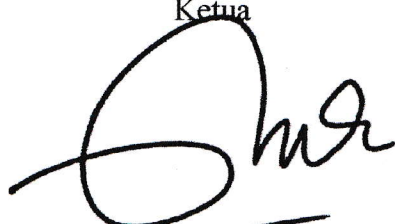
Hari : Kamis

Tanggal : 10 Februari 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik Universitas Merdeka  
Malang

Susunan tim penguji

Ketua



Drs. H Bambang N M. Si

Sekretaris,



Dra. Hj, Umi Chayatin, M. Si  
MS

Anggota,



Drs. H. Titot Edy S,

Mengesahkan

Dekan Fisis Unmer Malang



Dr. Sukardi, M. Si

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ririn Astutik  
NPM : 18031000024  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila di dalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan oleh lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.a/FISIP/UM/VII/2016 tanggal 7 Juli 2016.

Malang, 03 Februari 2022

  
Ririn Astutik

## **Motto dan Persembahan**

### **Motto :**

“BERSABARLAH KETIKA SEMUA ORANG MEMUSUHIMU TANPA  
PENYEBAB, KARENA YANG ADA PADA DIRIMU TIDAK BISA  
DIDAPATI MEREKA, BIARKAN YANG BERKUASA YANG  
BERKEHENDAK”

Kupersembahkan Kepada :

Kedua Orangtua, Orang Terkasih

dan Almamaterku

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Tugas Akhir ( Skripsi ) ini dengan judul **Upaya Peningkatan Kinerja (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014)**, dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang merupakan tugas akhir sebagai persyaratan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang.

Penulis menyadari bahwa mulai dari penelitian hingga selesai penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof, Anwar Sanusi, S.E selaku Rektor Universitas Merdeka Malang
2. Bapak Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
3. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin M.Si selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dan juga Dosen Pembimbing II yang selalu memberikan arahan, kritik dan saran yang membangun untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini
4. Bapak Drs. H. Bambang Noorsetya, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan, kritik dan saran yang membangun untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini
5. Ibu Emy Suryani, SE selaku Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang dengan rendah hati memberikan informasi.
6. Bapak Arif Adwibowo selaku Sekretariat Subbagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang yang dengan rendah hati meberikan data dan informasi.

7. Bapak Hariono, SE selaku Sekretariat Keuangan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Malang yang dengan rendah hati memberikan informasi.
8. Mas Abror selaku Bagian Surat Keluar Masuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Malang yang dengan rendah hati memberikan informasi.
9. Ibu, Bapak, Kakak yang selalu memberikan dukungan kepada saya
10. Muhammad Ferdiansyah yang selalu setia menemani saya mencari data informasi dan mengurus segala hal mengenai skripsi
11. Kakak tingkat yang membantu dalam penyusunan Tugas Akhir Skripsi yaitu : Regita dan Lina

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kasih sayang, anugerah-Nya kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan dan bantuan kepada penulis.

Dalam pembuatan Tugas Akhir (Skripsi) ini, walaupun telah berusaha semaksimal mungkin, tentunya masih banyak kekurangan, oleh karena itu diharapkan saran dan kritik untuk membangun kesempurnaan karya ini. Semoga karya ini bermanfaat oleh semua pihak yang membacanya. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya dan mohon maaf bila terdapat kesalahan yang penulis lakukan.

Malang, 03 Februari 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN DOSEN PENGUJI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAKSI</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I : PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Balang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II : KERANGKA DASAR TEORI</b> .....	<b>6</b>
2.1 Aparatur Sipil Negara (ASN) .....	6
2.1.1 Pengertian ASN .....	6
2.1.2 Jenis Pegawai ASN.....	7
2.1.3 Fungsi, Tugas dan Peran.....	7
2.1.4 Hak dan Kewajiban.....	8
2.2 Kinerja Pegawai.....	8
2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai .....	8
2.2.2 Kriteria-kriteria Kinerja Pegawai .....	9
2.2.3 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kinerja Pegawai.....	11



2.2.4 Indikator Kinerja .....	12
2.3 Upaya Peningkatan Kinerja .....	14
2.4 Upaya Peningkatan Kinerja Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 .....	16
<b>BAB III : METODE PENELITIAN.....</b>	<b>20</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	20
3.2 Fokus Penelitian .....	21
3.3 Informan Penelitian.....	22
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.5 Analisi Penelitian .....	26
3.6 Lokasi Penelitian.....	27
3.7 Jadwal Penelitian.....	28
<b>BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	30
4.1.1 Gambaran Umum Kota Malang.....	30
4.1.2 Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	32
4.2 Penyajian Data .....	53
4.2.1 Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	53
4.2.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	69

4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....	71
4.3.1 Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	71
4.3.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	76
<b>BAB V : PENUTUP.....</b>	<b>79</b>
5.1 Kesimpulan .....	79
5.2 Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>85</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kriteria-kriteria Kinerja Pegawai.....	10
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	29
Tabel 4.1 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	33
Tabel 4.2 Pangkat dan Golongan .....	44
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Pegawai.....	44
Tabel 4.4 Rekapitulasi dari Berbagai Pelayanan.....	47
Tabel 4.5 Rekapitulasi Pelatihan Pegawai .....	48
Tabel 4.6 Penghargaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang .....	51
Tabel 4.7 Kenaikan Pangkat Golongan Reguler .....	55
Tabel 4.8 Peralihan Jabatan Struktural Menjadi Fungsional .....	58
Tabel 4.9 Penghargaan Pegawai .....	63
Tabel 4.10 Rekapitulasi Sanksi Pegawai .....	65
Tabel 4.11 Rekapitan Daftar hadir .....	67
Tabel 4.12 Rekapitulasi Jenis Peningkatan Kinerja Pegawai .....	68

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 3.1 Teknik Analisis data Model Interaktif .....	27
Gambar 4.1 Susunan Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang.....	32

## ABSTRAKSI

Ririn Astutik, 18031000024 di bombing oleh Dosen I yakni Bapak H. Bambang Noorsetya dan Pembimbing II yakni Ibu Umi Chayatin Menyelesaikan skripsi dengan judul “Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai (Studi Kasus di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014).

Organisasi merupakan sekelompok orang yang berkumpul bekerja sama dengan cara yang terstruktur guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan mudah dibutuhkan adanya pegawai. Pegawai merupakan aspek yang sangat penting. Pegawai adalah orang-orang yang melakukan kinerja untuk mencapai tujuan tertentu dan mendapatkan imbalan atas jasa yang telah dilakukannya. Pegawai juga merupakan salah satu aspek yang dibutuhkan disuatu organisasi, instansi atau pengusaha untuk tenaga pembantu dalam ketercapaian tujuan. Karena setiap organisasi, instansi dan lain sebagainya tidaka akan berjalan dengan mudan tanpa bantuan kinerja pegawai.

Maka dengan adanya penelitian ini, bertujuan untuk mendeskripsikan Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai untuk mengetahui adanya indikator yang berpengaruh bagi peningkatan pelayanan kinerja pegawai terhadap masyarakat. Dalam penelitian ini permasalahan yang diangkat sebagaimana untuk mengaruhi pegawai untuk lebih meningkatkan kinerja dan menghasilkan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sebagaimana tugas pokok Pegawai Negeri Sipil.

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis deskriptif. Focus penelitian berasal dari sumber yang diteliti dan dari data yang diperoleh. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik yang digunakan dalam menganalisis data yaitu *data collection* atau pengumpulan data, *condentation* atau kondensasi, *data display* atau penyajian data, dan *conclusion drawing* atau verivication. Lokasi yang diambil oleh peneliti yakni di Dinas Kependudukab dab Pencatatan Sipil Kota Malang di Perkantoran Terpadu Gedung A, Jl. Mayjen Sungkono, Arjowinangun, Kedungkandang, Kota Malang Jawa Timur. Adapun alasan peneliti dalam pengambilan lokasi tersebut karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang sebagai penyelenggara pelayanan publik yang dikategorikan sangat baik dibuktikan dengan piagam penghargaan yang telah diterima. Hasil dari penelitian menunjukkan Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai yang sudah berjalan dengan baik, kan tetapi ada sedikit hambatan yang perlu untuk meningkatkan strategi atau teknis dalam upaya kerja sama.

**Kata Kunci** : Peningkatan, Kinerja, Pegawai , Undang-Undang Republik Indonesia

## ABSTRACTION

Ririn Astutik, 18031000024 was bombed by Lecturer I, namely H. Bambang Noorsetya and Advisor II namely Umi Chayatin Completed a thesis entitled "Efforts to Improve Employee Performance (Case Study at the Department of Population and Civil Registration of Malang City Based on Law of the Republic of Indonesia Number 5 of 2014).

An organization is a group of people who come together to work together in a structured way to achieve a common goal. To achieve the goals that have been set easily, it is necessary to have employees. Employees are a very important aspect. Employees are people who perform performance to achieve certain goals and get rewarded for the services they have done. Employees are also one of the aspects needed in an organization, agency or entrepreneur for auxiliary staff in achieving goals. Because every organization, agency and so on will not run easily without the help of employee performance.

So with this research, it aims to describe the Efforts to Improve Employee Performance to determine the existence of indicators that influence the improvement of employee performance services to the community. In this study, the problems raised are as to influence employees to further improve performance and produce the best service for the community as the main task of Civil Servants.

This type of research uses qualitative research with a descriptive analysis approach. The research focus comes from the sources studied and from the data obtained. The techniques used in data collection are interviews, observation, and documentation. The techniques used in analyzing the data are data collection or data collection, condensation or condensation, data display or data presentation, and conclusion drawing or verification. The location taken by the researcher is the Department of Population and Civil Registration of Malang City at the Integrated Office Building A, Jl. Major General Sungkono, Arjowinangun, Kedungkandang, Malang City, East Java. The reason for the researchers in taking the location is because the Department of Population and Civil Registration of Malang City as a public service provider which is categorized as very good is evidenced by the award certificates that have been received. The results of the study show that Efforts to Improve Employee Performance have been going well, but there are a few obstacles that need to be improved strategically or technically in cooperative efforts.

Keywords: Improvement, Performance, Employees, Law of the Republic of Indonesia