

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN  
PEBUATAN AKTA KELAHIRAN KEPADA MASYARAKAT  
(Studi pada Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan

Dalam Menyelesaikan Program Sarjana

DISUSUN OLEH

ALVIRA KRISTANTI

19031000029



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

**2023**

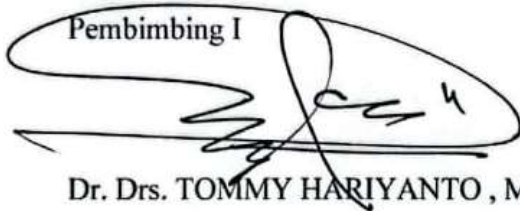
## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

- 1 Judul :KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PEMBUATAN AKTE KELAHIRAN  
( Studi Pada Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang )
- 2 Nama : Alvira Kristanti
- 3 NIM : 19031000029
- 4 Progran Studi : Administrasi Publik
- 5 Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- 6 Universitas : Universitas Merdeka Malang

Malang,22 Februari 2023

Menyetujui

Pembimbing I



Dr. Drs. TOMMY HARIYANTO , MS.

Menyetujui,

Pembimbing II,



MAYJEN TNI (PURN) WIBISONO  
P. M.Sc.M.Si

Mengetahui,



Dr. Yuntawati Fristin S.Sos.,M.AB

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi oleh Alvira Kristanti ini telah dipresentasikan di hadapan tim penguji

Hari :Rabu

Tanggal :22 Februari 2023

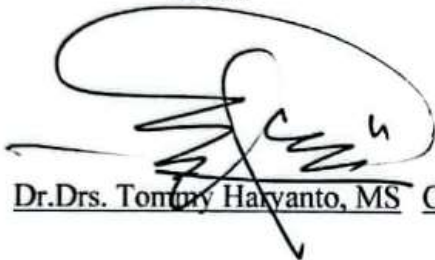
Tempat :Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka  
Malang

### Susunan Tim Penguji

Ketua

Sekretaris

Anggota



Dr.Drs. Tommy Haryanto, MS

Candra Dinata S.Sos.,MPA

Maijen TNI (Purn) Drs Wibisono P.M.Sc.,M.Si

Mengsahkan,



Dr. Santawati Fristin, S.Sos.,M.AB

## PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alvira Kristanti

Nim : 19031000029

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

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

- 1.Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik sarjana strata ( S1 )
- 2.Tidak memiliki kesamaan karya – karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain
- 3.Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naska ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila didalam naska ini terbukti ada unsur- unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensinya yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan perundang – undangan yang berlaku ( UU No.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,22 Februari 2023

Yang Menyatakan



Alvira Kristanti

## **MOTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Tangga Kesuksesan Tak Pernah Penuh Sesak Dibagian Puncak”**

**Kupersembahkan**

**kepada:**

**Ayah. Ibu**

**Adik, Kakak**

**tercinta**

**Almamaterku**

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis mengucapkan terimakasih kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas segala berkat, cinta dan tuntunan Roh Kudus-Nya, skripsi dengan judul :”Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Akte Kelahiran Kepada Masyarakat ( Studi Pada Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang )”. Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, cepat dan tepat waktu.

Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Di Universitas Merdeka Malang.

Penulis dapat menyelesaikan skripsi ini karena atas dukungan, jasa dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan trimakasih yang sebesar – besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Ibu Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos.,M.AB selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.
3. Bapak Chandra Winata, S.Sos. MPA selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Drs. Tommy Hariyanto MS selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam menyusun skripsi ini.

5. Bapak Mayjen TNI ( PURN ) Drs. Wibisono Poespitohadi M.Sc. M.Si selaku dosen pembimbing II yang telah mengarahkan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Para dosen, staf, dan karyawan di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
7. Kepada Pegawai dari Dispenduk Capil yang bertugas Di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang yang telah membantu penulis selama penelitian berlangsung.
8. Kepada bapak Sekertaris Kelurahan Tlogomas Kota Malang yang juga membantu penulis selama penelitian berlangsung.
9. Masyarakat Kelurahan Tlogomas Kota Malang yang telah menyediakan waktu dan tempat sehingga penulis dapat melakukan wawancara dengan lancar dan sukses.
10. Kedua orang tua saya Bapak Inosensius Visman dan Mama Agnes Rely yang senantiasa selalu mendoakan saya dan selalu mendukung serta memberikan kasih sayang dan cinta secara moral maupun finansial.
11. Kepada semua keluarga yang turut mendukung penulis selama proses perkuliahan berjalan.
12. Semua teman – teman yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu yang telah mendukung dan memberikan semangat yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari begitu banyak keterbatasan kemampuan yang sangat jauh dari kata sempurna dalam penulisan skripsi ini, maka tentunya tulisan ini memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran, penulis sangat mengharapkan guna menjadi bahan koreksi yang sangat bermanfaat bagi penulis dalam penulisan segala bentuk karya selanjutnya. Akhir kata penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang, dan tak lupa juga penulis ucapkan terimakasih.

Malang, Januari 2023

Alvira Kristanti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTO DAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	5
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II KERANGKA DASAR TEORI .....</b>	<b>7</b>
2.1 Pengertian Kinerja .....	7
2.1.1 Kinerja .....	7
2.1.2 Kinerja Pegawai .....	16
2.1.3 Indikator Kinerja Pegawai .....	17
2.1.4 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	19
2.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	24
2.2.1 Pelayanan Publik.....	24
2.2.2 Manajemen Pelayanan Publik.....	28
2.3 Kualitas Pelayanan Publik .....	30
2.3.1 Perilaku Aparatur .....	30
2.3.2 Sarana Pelayanan .....	39

2.3.3 Dimensi Kualitas Layanan publik.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>45</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	45
3.2 Fokus Penelitian .....	45
3.3 Informan .....	46
3.4 Jenis Data.....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	47
3.6 Analisis Penelitian .....	49
3.7 Lokasi Penelitian .....	52
3.8 Jadwal Penelitian .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	53
4.1.1 Deskripsi Tempat Penelitian. ....	53
4.1.2 Dasar Hukum .....	54
4.1.3 Visi Dan Misi Kelurahan Tlogomas Kota Malang. ....	55
4.1.4 Struktur Organisasi Kelurahan Tlogomas Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.....	55
4.1.5 Susunan Struktur Organisasi Kelurahan Tlogomas .....	56
4.1.6 Tugas Pokok Dan Fungsi. ....	57
4.2 Penyajian Data .....	61
4.2.1 Kinerja pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang.....	61
4.2.2 Ketepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang.....	64
4.2.3 Inisiatif Pegawai Dalam Memeberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Dalam Pembuatan Akte Kelahiran Di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang. ....	66
4.2.4 Kemampuan Pegawai Dalam Membererikan Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang.....	67

4.2.5 Komunikasi Antara Pegawai Dengan Masyarakat Kelurahan Tlogomas Dalam Pembuatan Akte Kelahiran. ....	68
4.3 Faktor Pendorong Dan Penghambat Dalam Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran.....	70
4.4 Pembahasan Dan Hasil Penelitian .....	71
4.4.1 Kinerja Pegawai Dalam Pelayana Pembuatan Akte Kelahiran Di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang. ....	71
4.4.2 Faktor PendorongDanPenghambat Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Akte Kelahiran Di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang. ....	76
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>78</b>
5.1 Kesimpulan .....	78
5.2 Saran .....	82
DAFTAR PUSTAKA .....	83
LAMPIRAN – LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Komponen dalam analisis data ( <i>Intervative model</i> ) menurut Milles dan Huberman .....	51
Gambar 4.2.3 Struktur Organisasi Kelurahan Tlogomas .....	55
Gambar 4.2.4 Struktur Organisasi Kepegawaian Kelurahan Tlogomas. ....	56

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Dokumentasi.....	86
Lampiran 2. Formulir Pengajuan Skripsi.....	91
Lampiran 3 Surat Penunjukan Dosen Pembimbing .....	92
Lampiran 4 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	93
Lampiran 5 Berita Acara Bimbingan Skripsi.....	94
Lampiran 6 Surat Keterangan Pemeriksaan Plagiasi .....	95

## ABSTRAK

Alvira Kristanti dengan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 19031000029 adalah mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang Melaksanakan Penelitian didampingi oleh Tommy Haryanto Selaku Dosen Pembimbing I dan Maijen TNI (PURN) Wibisono Poespithadi Selaku Dosen Pembimbing II. Skripsi ini berjudul Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pembuatan Akte Kelahiran Kepada Masyarakat (Studi Pada Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang).

Berdasarkan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan Perundang – undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa/pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga dengan adanya aturan dan sumber daya yang dimiliki optimalisasi kinerja pegawai dapat berjalan dengan baik karena hal ini sangat dibutuhkan diseluruh elemen birokrasi, terutama di instansi – instansi yang berkaitan dengan pelayanan publik. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akte kelahiran kepada masyarakat Di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang serta menganalisis faktor – faktor yang menjadi pendorong dan penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akte kelahiran Di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang dengan menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dan yang menjadi fokus dalam penelitian ini yaitu kinerja pegawai serta faktor pendorong dan penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan akte kelahiran Di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang, data yang diambil melalui proses wawancara, observasi, dan dokumentasi. Melalui proses pengumpulan data ini maka peneliti mencoba menemukan data yang menjadi fokus penelitian. Dan jenis data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder. Jenis data primer yaitu data yang didapatkan secara langsung melalui wawancara dan observasi sedangkan data sekunder yaitu data yang digunakan sebagai data pendukung dari data primer. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan akte kelahiran kepada masyarakat Di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang bertugas Di Kantor Kelurahan Tlogomas Kota Malang sudah dilakukan dengan baik namun masih ada masyarakat yang belum menyadari akan pentingnya akte kelahiran bagi seorang anak.

**Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, Kelurahan Tlogomas.**

## ABSTRACT

Alvira Kristanti with Student Identification Number (NIM) 19031000029 is a student of the Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University of Malang, carrying out research accompanied by Tommy Haryanto as Supervisor I and Maijen TNI (PURN) Wibisono Poespithadi as Advisor II. This thesis is entitled Performance of Employees in Providing Services for Making Birth Certificates to the Community (Study at the Tlogomas Village Office, Malang City).

Based on Law No. 25 of 2009 concerning public services in article 1 paragraph (1) that public service is an activity in the framework of fulfilling service needs in accordance with statutory regulations - invitations for every citizen and resident for goods, services/administrative services provided by public service provider. So that with the existence of rules and resources owned, optimizing employee performance can run well because this is really needed by all elements of the bureaucracy, especially in agencies related to public services. The purpose of this study is to describe and analyze the performance of employees in providing services for making birth certificates to the public at the Tlogomas Village Office, Malang City and to analyze the factors that drive and inhibit employee performance in providing services for making birth certificates at the Tlogomas Village Office, Malang City. using a qualitative descriptive research type. And what is the focus of this research is employee performance and the driving and inhibiting factors of employee performance in providing services for making birth certificates at the Tlogomas Village Office, Malang City, data collected through interviews, observation, and documentation. Through this data collection process, researchers try to find data that is the focus of research. And the types of data used are primary data and secondary data. Primary data types are data obtained directly through interviews and observations while secondary data are data used as supporting data from primary data. By using data collection techniques through interviews, observation, and documentation.

Based on the results of the study, the performance of employees in providing birth certificate services to the community at the Tlogomas Sub-District Office, Malang City, has been carried out well, but there are still people who are not aware of the importance of a birth certificate for a child. .

***Keywords: Performance, Employees, Tlogomas Village.***