

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI UPT DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL WILAYAH V
KABUPATEN BOGOR**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

Rizki Safutra
NIM D.1911125



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK
DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DJUNDA
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

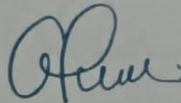
**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI UPT
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
WILAYAH V KABUPATEN BOGOR**

Oleh
RIZKI SAFUTRA
NIM D.1911125

Telah Disetujui oleh Tim Pembimbing
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Studi Administrasi Publik

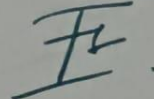
Bogor, 8 Agustus 2023

Pembimbing I,



Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP.1967051919920320003

Pembimbing II,



Faisal Tri Ramdani, S.Sos., M.A.P.
NIP. 213 870 770



UNIVERSITAS DJUANDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER

STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Giawi No.1, Kotak Pos Giawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax : (0251)8240773, E-Mail : fsip@unida.ac.id

Nama : Rizki Saputra

NIM : D.1911125

Telah diuji tanggal : 31 Juli 2023

PANITIA UJIAN SIDANG SKRIPSI S1
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS DJUANDA

Ketua,

Irma Purnamasari, S.Sos., M.Si.

Pembimbing I,

Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.

Pembimbing II,

Faisal Tri Ramdani, S.Sos., MAP.

Anggota Penguji,

Muhamad YGG. Seran, Drs., M.Si.



UNIVERSITAS DJUANDA
FAKULTAS ILMU SOSIAL, ILMU POLITIK DAN ILMU KOMPUTER

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK, SAINS KOMUNIKASI DAN ILMU KOMPUTER

STATUS TERAKREDITASI BAN-PT DIKTI

Jl. Tol Ciawi No.1, Kotak Pos Ciawi 35, Bogor 16720 Jawa Barat Telp./Fax : (0251)8240773, E-Mail : fisip@unida.ac.id

21 AUG 2023

Bogor, _____

Disahkan oleh :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan Ilmu Komputer
Universitas Djuanda

Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.

NIP. 1967.0519.1992.0320.03

SURAT PERNYATAAN

Perihal: Orisinalitas

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizki Saputra
NIM : D.1911125
Fakultas/ Universitas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer/
Universitas Djuanda
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Penelitian : **PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN AKTA KEMATIAN DI UPT DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPL WILAYAH V KABUPATEN BOGOR**

Pembimbing I : Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
Pembimbing II : Faisal Tri Ramdani, S.Sos., MAP.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang saya tulis ini adalah benar-benar hasil karya sendiri, baik dalam proses pengetikan maupun penyusunan materinya.

Apabila dalam proses penulisan dan penyusunan skripsi ini, ternyata ada sebagian atau seluruhnya dikerjakan oleh orang lain, saya bersedia menerima sanksi dalam bentuk pencabutan status saya sebagai mahasiswa (drop out).

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dalam keadaan sehat dan tidak ada tekanan dari pihak manapun.

Menyetujui,
Pembimbing I,



Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP/NPP. 196705191992032003

Bogor, 31 Juli 2023
Yang membuat pernyataan,



Rizki Saputra
NIM. D.1911125

Menyetujui
Dekan,



Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si.
NIP. 196705191992032003

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Akta Kematian di UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah V Kabupaten Bogor". Adapun isi dari skripsi akhir ini merupakan kumpulan dari setiap kegiatan selama penelitian berlangsung. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Prof. Mohamad Ali Fulazzaky, Ph.D. selaku Rektor Universitas Djuanda Bogor.
2. Ibu Hj. Ginung Pratidina, Dra., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, bimbingan dan ilmu dari awal hingga akhir.
3. Bapak Faisal Tri Ramdani, S.Sos.,M.A.P. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan ilmu dari awal hingga akhir.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik dan Ilmu Komputer Universitas Djuanda Bogor yang telah memberikan banyak ilmu selama perkuliahan.

5. Bapak Hendra Darajat, S.H selaku Kepala UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah V Kabupaten Bogor yang telah mempersilahkan penulis untuk melakukan penelitian.
6. Ibu Siti Syarah Shofura Anwar, S.Sos selaku Operator Siak yang telah memberikan fasilitas dan bantuan selama melakukan penelitian.
7. Seluruh staf UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah V Kabupaten Bogor yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengambil ilmu dan pengalaman selama penelitian.
8. Bapak Holik dan Ibu Junasih orang tua tercinta yang selalu memberikan doa dan dukungan dalam kelancaran studi.
9. Aulia Zahara yang telah memberikan semangat dalam pembuatan skripsi.
10. Hapid yang telah memberikan dukungan agar skripsi ini dapat segera diselesaikan.
11. Teman-teman satu angkatan 2019 yang telah berjuang bersama dan saling memberikan semangat.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini agar tidak ada kekeliruan dalam bahasa dan pembahasan yang dituangkan dalam skripsi ini. Harapan penulis semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis maupun semua pihak.

Bogor, Juli 2023

Rizki Safutra

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.

1.1	Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2	Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3	Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4	Manfaat Peneitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4.1	Bagi pengembangan Ilmu	Error! Bookmark not defined.
1.4.2	Bagi Institusi	Error! Bookmark not defined.
1.4.3	Bagi Mahasiswa	Error! Bookmark not defined.
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1	Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2	Konsep atau teori yang relevan	Error! Bookmark not defined.
2.2.1	Teori Manajemen Sumber Daya Manusia.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2	Konsep dan Teori Kinerja Pegawai.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3	Definisi Kinerja pegawai.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4	Faktor-Faktor Mempengaruhi Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.5	Konsep dan Teori Kualitas Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.6	Definisi Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.7	Kualitas Pelayanan Publik.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.8	Dimensi Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.3	Kerangka pemikiran	Error! Bookmark not defined.
2.4	Hipotesis	Error! Bookmark not defined.
2.5	Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.3	Unit Analisis	Error! Bookmark not defined.

3.3.1	Populasi	Error! Bookmark not defined.
3.3.2	Sampel.....	Error! Bookmark not defined.
3.4	Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.5.1	Analisis Deskriptif	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Analisis Asosiatif	Error! Bookmark not defined.
3.6	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.7	Jadwal Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Lokus Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah Instansi	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Struktur Organisasi Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah V Kabupaten Bogor.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Tugas Pokok dan Fungsi Unsur Organisasi Unit Pelayanan Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Jumlah Pegawai.....	Error! Bookmark not defined.
4.2	Profil Informan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Usia	Error! Bookmark not defined.
4.2.3	Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
4.2.4	Pekerjaan.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Hasil dan Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Uji Validitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
4.3.3	Deskripsi Variabel Kinerja Pegawai (X).....	Error! Bookmark not defined.
4.3.4	Deskripsi Variabel Kualitas Pelayanan (Y).....	Error! Bookmark not defined.

4.4	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.4.1	Hasil Analisis <i>Weight Mean Score</i> (WMS)	Error! Bookmark not defined.
4.4.2	Korelasi Anantara Variabel X dan Y dengan Uji Rank Spearman	Error! Bookmark not defined.
4.4.3	Uji t.....	Error! Bookmark not defined.
4.4.4	Hasil Koefisien Determinansi (KD).	Error! Bookmark not defined.
4.5	Implikasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.5.1	Implikasi Teoritis	Error! Bookmark not defined.
4.5.2	Implikasi Praktis.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V	PENUTUP.....	Error! Bookmark not defined.
5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN-LAMPIRAN	110
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	128

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rekapitulasi Jumlah Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA dan KK UPT Disdukcapil Wilayah V Kabupaten Bogor Tahun 2023 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1.2 Struktural Pegawai UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah V Kabupaten Bogor **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.1 Konsep Operasional Variabel Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.1 Populasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.2 Skala Likert **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.3 Rank Interval Jawaban **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.4 Tabel Frekuensi Untuk Tiap Item **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.5 Interpretasi Koefisien Korelasi **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.6 Kriteria diterima da ditolaknya hipotesis **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 3.7 Jadwal Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Data Inventaris Ruangan Unit Pelaksana Teknis Wilayah V Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor Tahun 2023 **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Jenis Kelamin Responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Usia Responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.4 Latar Belakang Pendidikan Responden . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.5 Pekerjaan Responden **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas Angket Persepsi Mengenai Kinerja Pegawai .. **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas Persepsi Mengenai Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.8 Uji Reliabilitas **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.9 Jawaban Responden tentang Jujur dalam bekerja **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.10 Jawaban Responden tentang Kecepatan dalam Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.11 Rekapitulasi Dimensi Kualitas Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.12 Jawaban Responden tentang Ketepatan Waktu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.13 Jawaban Responden tentang Ketepatan Kerja **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.14 Rekapitulasi Dimensi Kuantitas Pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.15 Jawaban Responden tentang Pemahaman Tugas Pegawai **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.16 Jawaban Responden tentang Tingkat Penguasaan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.17 Rekapitulasi Dimensi Pengetahuan Kerja **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.18 Jawaban Responden tentang Kerjasama Pegawai dengan Pengguna pelayanan/Masyarakat..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.19 Jawaban Responden tentang pegawai dapat bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.20 Rekapitulasi Dimensi Kerjasama **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.21 Jawaban Responden tentang Kemampuan Menggunakan Waktu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.22 Jawaban Responden tentang Inisiatif Pegawai **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.23 Rekapitulasi Dimensi Kreativitas..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.24 Rekapitulasi Variabel Kinerja (X) **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.25 Jawaban Responden tentang Fasilitas Pelayanan Publik **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.26 Jawaban Responden tentang Penampilan Pegawai **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.27 Rekapitulasi Dimensi Tanggibal **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.28 Jawaban Responden tentang Pegawai Minim Dengan Kesalahan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.29 Jawaban Responden tentang Mampu Melakukan Pelayanan Yang Memuaskan **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.30 Rekapitulasi Dimensi Reliability **Error! Bookmark not defined.**

- Tabel 4.31 Jawaban Responden tentang Pegawai Membantu Kesulitan Masyarakat**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.32 Jawaban Responden tentang Pegawai Melayani Masyarakat Dengan Cepat Dan Tanggap.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.33 Rekapitulasi Dimens Responsivenesss **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.34 Jawaban Responden tentang Pengetahuan Pegawai Untuk Memberikan Informasi**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.35 Jawaban Responden tentang Pegawai Memberikan Jaminan Tepat Waktu Dalam Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.36 Rekapitulasi Dimensi Assurance**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.37 Jawaban Responden tentang Pegawai Bersikap Adil**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.38 Jawaban Responden tentang Kesiapan Pegawai**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.39 Rekapitulasi Dimensi Empathy.....**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.40 Rekapitulasi Variabel Kualitas Pelayanan (Y)**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.41 Rekapitulasi Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan (Y) Pada UPT Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Wilayah V Kabupaten Bogor ... **Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4. 42 Hasil Korelasi Rank Spearman Menggunakan Aplikasi SPSS 25**Error! Bookmark not defined.**
- Tabel 4.43 Hasil Uji t-tes**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1 Logo Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bogor	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Unit Pelayanan Teknis V Ciawi Dinas Kependudukan.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3 Gambar Kurva Uji Hipotesis.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 SK Pembimbing.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Surat Pengantar Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Surat Keterangan Penerimaan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 4 Surat Keterangan Sudah Penelitian ...	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 5 Kuesioner Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 6 Data Kuesioner Responden	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 7 Uji Validitas Kinerja Pegawai	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 8 Uji Validitas Kualitas Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 9 Uji Reliabilitas	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 10 Uji Rank Spearman.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 11 Uji t-tes	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 12 Dokumentasi	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 13 Bukti Bimbingan.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 14 Izin Publikasi	Error! Bookmark not defined.

Lampiran 15 Daftar Riwayat Hidup.....**Error! Bookmark not defined.**