

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SEDATI
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH

**ARSYILIA ZHAHRAL
NPM. 21041010102**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SEDATI
KABUPATEN SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



OLEH

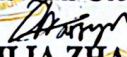
**ARSYLIA ZHAHRAL
NPM. 21041010102**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

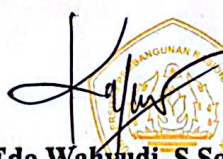
**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SEDATI
KABUPATEN SIDOARJO**

Disusun Oleh:


ARSYLIA ZHAHRAL
NPM. 21041010102

Telah disetujui mengikuti ujian skripsi

Menyetujui,
Dosen Pembimbing


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890218005

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SEDATI KABUPATEN SIDOARJO

Disusun oleh:

ARSYLIA ZHAHRAL
NPM. 21041010102

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Jurnal Responsive: Universitas Padjajaran
(Terakreditasi Sinta 4), Volume 8 Nomor 3 Periode Oktober 2025

Menyetujui,

PEMBIMBING


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890218005

TIM PENGUJI

1. Ketua


Binti Azizatun Nafi'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008

2. Sekretaris


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890218005

3. Anggota


Hendra Wijayanto, S.SOS., M.Si
NIP. 198905022024061001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN SEDATI KABUPATEN SIDOARJO

Disusun oleh:

ARSYLIA ZHAHRAL
NPM. 21041010102

Telah Direvisi dan Disahkan pada Tanggal Juli 2025

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota


zizatun Nafi'ah, S.IAN., MPA
NIP. 199207262022032008


Kalvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP
NPT. 17119890218005


Hendra Wijavanto, S.SOS., M.Si
NIP. 198905022024061001

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arsyilia Zhahral
NPM : 21041010102
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 23 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Arsyilia Zhahral
NPM. 21041010102

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena telah memberi rahmat serta karunia-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo”**. Skripsi ini dirangkai untuk menyelesaikan program studi dan memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pengukuran hasil kerja Pegawai menjadi salah satu fokus penting dalam peningkatan pelayanan masyarakat. Melalui skripsi ini, penulis berusaha untuk mengukur kinerja pegawai dalam melaksanakan pelayanan adminduk yang ada di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. Analisis ini diharapkan dapat memberikan evaluasi kinerja serta memberikan pemahaman terhadap kinerja pegawai tidak hanya di Kecamatan Sedati, melainkan Kecamatan lain yang berusaha untuk memberikan pelayanan adminduk lebih baik lagi.

Penulis menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini tidak akan tercapai tanpa adanya bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Calvin Edo Wahyudi, S.Sos., M.KP sebagai dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan perhatian telah memberikan serta memberi ruang waktu untuk memberikan bimbingan serta arahan. Penulis juga mengungkapkan banyak rasa terima kasih kepada semua pihak terlibat yang telah memberikan bantuan serta dukungan saat proses penyelesaian skripsi berlangsung diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, S. Sos., M. Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Susi Hardjati selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Orang tua penulis yang senantiasa memberikan doa dan dukungan penuh selama melaksanakan penyusunan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dari penyusunan skripsi ini. Sehingga, penulis menerima dengan terbuka jika terdapat kritik dan saran yang membangun supaya laporan ini dapat mencapai kesempurnaan. Harapannya skripsi ini bisa memberikan banyak manfaat serta menjadikan sumber referensi bagi pembaca.

Surabaya, 11 Januari 2025

Penulis.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GRAFIK.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	18
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Konsep dan Teori.....	27

2.2.1 Pelayanan Publik.....	27
2.2.1.1 Definisi Pelayanan Publik	27
2.2.1.2 Karakteristik Pelayanan Publik.....	29
2.2.1.3 Indikator Pelayanan Publik.....	30
2.2.1.4 Manfaat Pelayanan Publik.....	31
2.2.2 Kinerja Pegawai.....	32
2.2.2.1 Definisi Kinerja Pegawai.....	32
2.2.2.2 Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	34
2.2.2.3 Indikator Kinerja Pegawai.....	35
2.2.3 Administrasi Kependudukan	40
2.2.4 Kerangka Berpikir.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	43
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	45
3.3 Definisi Operasional dan Variabel.....	46
3.4 Sumber Data	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Populasi dan Sampel.....	50
3.7 Uji Validitas dan Realibilitas.....	51
3.8 Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	56

4.1.1 Profil Kecamatan Sedati.....	56
4.1.2 Karakteristik Responden	71
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan umur	72
4.2 Hasil Penelitian.....	73
4.2.1 Kinerja Pegawai Kecamatan Sedati	73
4.2.2 Kualitas Kinerja Pegawai	77
4.2.3 Kuantitas Kinerja Pegawai	83
4.2.4 Ketepatan Waktu.....	88
4.2.5 Efektivitas Kinerja Pegawai	93
4.2.6 Komitmen Kinerja Pegawai.....	98
4.3 Pembahasan	107
4.3.1 Kualitas	110
4.3.2 Kuantitas.....	111
4.3.3 Ketepatan Waktu.....	112
4.3.4 Efektivitas.....	113
4.3.5 Komitmen.....	114
BAB V PENUTUP	118
5.1 Kesimpulan.....	118
5.2 Saran	119
DAFTAR PUSTAKA.....	121
LAMPIRAN.....	127

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Piagam Penghargaan Kecamatan dengan Berkinerja Terbaik 3 tahun 2021	12
Gambar 1. 2 Piagam Penghargaan sebagai penyelenggara pelayanan publik Tahun 2022	13
Gambar 1. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Tahun 2023	14
Gambar 1. 4 Nilai SKM Kecamatan Sedati Tahun 2025	15
Gambar 4. 1 Kantor Kecamatan Sedati	56
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Kecamatan Sedati	58
Gambar 4. 3 Pegawai melayani Adminduk	76

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	46
Tabel 3. 2 Skala Likert.....	50
Tabel 3. 3 Hasil Uji Validitas dari Item – Item Indikator Penelitian	52
Tabel 3. 4 Interpretasi Nilai Koefisien Reliabilitas	53
Tabel 3. 5 Hasil Uji Reliabilitas Item – Item Indikator Penelitian.....	54
Tabel 4. 1 Tabel Nama Desa di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo.....	57
Tabel 4. 2 Komposisi Pegawai Kecamatan Sedati Berdasarkan Jenis Kelamin	70
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan umur	73
Tabel 4. 5 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 1 Kualitas	78
Tabel 4. 6 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 2 Kualitas	79
Tabel 4. 7 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 3 Kualitas	80
Tabel 4. 8 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 4 Kualitas	81
Tabel 4. 9 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 1 Kuantitas	83
Tabel 4. 10 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 2 Kuantitas.....	85
Tabel 4. 11 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 3 Kuantitas.....	86
Tabel 4. 12 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 1 Ketepatan Waktu	88
Tabel 4. 13 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 2 Ketepatan Waktu	89
Tabel 4. 14 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 3 Ketepatan Waktu	90
Tabel 4. 15 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 1 Efektivitas.....	93
Tabel 4. 16 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 2 Efektivitas.....	94

Tabel 4. 17 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 3 Efektivitas.....	95
Tabel 4. 18 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 1 Komitmen.....	98
Tabel 4. 19 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 2 Komitmen.....	99
Tabel 4. 20 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 3 Komitmen.....	100
Tabel 4. 21 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 4 Komitmen.....	101
Tabel 4. 22 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 5 Komitmen.....	102
Tabel 4. 23 Hasil Rekapitulasi Umum.....	105
Tabel 4. 24 Hasil Rekapitulasi Khusus (Berdasarkan Tiap Indikator)	105
Tabel 4. 25 Hasil Ranking Indikator	106

DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Perbandingan Nilai SKM Kecamatan di Kab. Sidoarjo Tahun 2025	16
Grafik 4. 1 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 1 Kualitas	78
Grafik 4. 2 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 2 Kualitas	79
Grafik 4. 3 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 3 Kualitas	80
Grafik 4. 4 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 4 Kualitas	81
Grafik 4. 5 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 1 Kuantitas	84
Grafik 4. 6 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 2 Kuantitas	85
Grafik 4. 7 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 2 Kuantitas	86
Grafik 4. 8 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 1 Ketepatan Waktu	89
Grafik 4. 9 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 2 Ketepatan Waktu	89
Grafik 4. 10 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 3 Ketepatan Waktu	91
Grafik 4. 11 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 1 Efektivitas	94
Grafik 4. 12 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 2 Efektivitas	95
Grafik 4. 13 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 3 Efektivitas	96
Grafik 4. 14 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 1 Komitmen	99
Grafik 4. 15 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 2 Komitmen	100
Grafik 4. 16 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 3 Komitmen	101
Grafik 4. 17 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 4 Komitmen	102
Grafik 4. 18 Hasil Uji Deskriptif Sub Indikator 5 Komitmen	103

DAFTAR LAMPIRAN

lampiran 1. Kuesioner Penelitian	127
Lampiran 2. Hasil Tanggapan Responden	129
Lampiran 3. Hasil Output Spss	138
Lampiran 4. Surat Rekomendasi Penelitian Bangkesbangpol Sda.....	142
Lampiran 5. Dokumentasi Penelitian	142
Lampiran 6. Surat Selesai Penelitian.....	143
Lampiran 7. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah.....	144
Lampiran 8. Loa Artikel Ilmiah	145
Lampiran 9. Sertifikat Jurnal.....	146

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kinerja pegawai Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Latar belakang penelitian didasarkan oleh Kecamatan Sedati yang sebelumnya beberapa kali meraih penghargaan kinerja namun pada tahun 2025 justru memperoleh nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terendah kedua, yang mengindikasikan adanya penurunan kinerja. Untuk memahami permasalahan tersebut, penelitian ini diperlukan pengukuran kinerja menggunakan teori Indikator Kinerja Pegawai dari Robbins (2006), meliputi kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan komitmen. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil menunjukkan bahwa kinerja pegawai secara umum berada dalam kategori sangat baik dengan capaian 85,7%. Namun, hasil ini juga memberikan masukan strategis untuk terus meningkatkan aspek-aspek pelayanan yang masih perlu diperkuat terutama dari beberapa indikator seperti efektivitas, ketepatan waktu, dan kualitas yang masih memerlukan perbaikan, sehingga kinerja pegawai kecamatan secara keseluruhan masih memiliki ruang untuk ditingkatkan.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Adminduk, Pengukuran Kinerja

ABSTRACT

This study aims to measure the performance of employees of Sedati District, Sidoarjo Regency, in providing population administration and civil registration services. The background of the study is based on Sedati District, which previously won several performance awards, but in 2025 it actually received the second lowest Community Satisfaction Survey (SKM) score, which indicates a decline in performance. To understand this problem, this study requires performance measurement using the Employee Performance Indicator theory from Robbins (2006), including quality, quantity, timeliness, effectiveness, and commitment. The research method used is quantitative descriptive with data collection techniques through questionnaires. The results show that employee performance is generally in the very good category with an achievement of 85.7%. However, these results also provide strategic input to continue to improve aspects of service that still need to be strengthened, especially from several indicators such as effectiveness, timeliness, and quality that still need improvement, so that the overall performance of sub-district employees still has room to be improved.

Keywords: *Employee Performance, Population Administration Services, Performance Measurement*