

**KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN WAY KANAN**

**Skripsi**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)  
Dalam Ilmu Ushuluddin

Oleh :

**ACHMAD SIDIQ SETIAWAN**

**NPM : 1631040043**

**Program Studi :Pemikiran Politik Islam**



**Pembimbing I : Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si**

**Pembimbing II : Angga Natalia, M.I.P**

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG**

**1443 H/2021 M**

**ABSTRAK**  
**KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**  
**KABUPATEN WAY KANAN**

**Oleh**  
**ACHMAD SIDIQ SETIAWAN**

Disdukcapil Kabupaten Way Kanan merupakan salah satu satuan kerja perangkat daerah yang berada di Kabupaten Way Kanan, dalam proses pelaksanaan pelayanan berinteraksi secara langsung dengan masyarakat. Dari tabel yang peneliti dapatkan mengenai pelaksanaan perekaman e-KTP, dalam data tersebut jumlah yang sudah melakukan perekaman dan yang belum melakukan perekaman memiliki selisih 2,87%. Yang disebabkan kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dan kurangnya kesadaran dari masyarakat terkait pentingnya memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan, pasal 7 mengatakan pemerintah Kabupaten/Kota berkewajiban dan bertanggung jawab menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan yang dilakukan oleh Bupati/Walikota dengan membentuk instansi pelaksanaan yang tugas dan fungsinya dibidang Administrasi Kependudukan, Undang-Undang ini jelas menegaskan bahwa pemerintah daerah mempunyai tanggung jawab yang besar dalam pelayanan publik terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan atau pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP). Dalam hal ini pemerintah daerah yang dimaksud adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.

Metode penelitian yang digunakan pada skripsi ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif dan proses pengumpulan data melalui dokumen berupa data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan tahap reduksi data, penyajian data, dan teknik verifikasi. Pada proses penelitian ini peneliti menggunakan teori H. Surjadi, dalam melihat pelayanan publik yang Efektif, Transparan, Efisiensi.

Hasil dari penelitian ini yaitu kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan tidak memenuhi ciri Pelayanan Publik Menurut H. Surjadi, tentang Efektif, Transparan, Efisien. Ketiga aspek tersebut tidak terrealisasikan dengan baik dikarenakan kurangnya Sosialisasi yang diberikan pegawai Disdukcapil Kabupaten Way Kanan Menyebabkan masih ada masyarakat menganggap sepele terkait pentingnya memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik. Tidak efektifnya kinerja yang diberikan oleh Disdukcapil menyebabkan masih terdapat selisih antara yang sudah melakukan perekaman dan yang belum melakukan perekaman sebanyak 2,87%.

***Kata Kunci: Kinerja, Pegawai, e-KTP***

**SURAT PERNYATAAN**

*Assalamu 'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan dibawahini :

Nama : Achmad Sidiq Setiawan  
NPM : 1631040043  
Jurusan/Prodi : Pemikiran Politik Islam  
Fakultas : Ushuluddin dan Studi Agama

Menyatakanbahwaskripsi yang berjudul "**Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan**)" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang dirujuk dan disebut dalam footnote atau daftarpustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karyaini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dimaklumi.

*Wassalamu 'alaikumWarahmatullahiWabarakatuh*

Bandar Lampung  
  
Achmad Sidiq Setiawan  
NPM. 1631040043





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung, 35131 telp. (0721) 703260

**PERSETUJUAN**

**JUDUL SKRIPSI : Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan  
Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.**

**NAMA : Achmad Sidiq Setiawan**

**NPM : 1631040043**

**JURUSAN : Pemikiran Politik Islam**

**FAKULTAS : Ushuluddin dan Studi Agama**

**MENYETUJUI**

Untuk diseminarkan dan di pertahankan dalam seminar Proposal Fakultas  
Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Raden Intan Lampung

**Pembimbing I**

**Dr. Ali Abdul Wahid, M.Si**  
**NIP 197503172003121003**

**Pembimbing II**

**Angga Natalia, M.I.P**  
**NIP**

**Mengetahui,  
Ketua Prodi Pemikiran Politik Islam**

**Abdul Qohar, M. Si**  
**NIP. 197103122005011005**





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA**

*Alamat : Jl. Letkol H. Endro Suratmin, Sukarame 1 Bandar Lampung, telp. (0721) 703260*

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul "**Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan**" disusun oleh **Achmad Sidiq Setiawan, NPM :1631040043**, Program Studi : **Pemikiran Politik Islam** .  
Telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah di Fakultas Ushuluddin UIN Raden Intan Lampung pada hari/tanggal : **Rabu / 30 Maret 2022** Waktu : **13.00-15.00 WIB**, Tempat: *Via Zoom Meeting (Online)*.

**Tim Penguji**

**Ketua : Abdul Qohar, M.Si**

(.....)

**Sekretaris : Gesit Yudha, M.I.P.**

(.....)

**Penguji Utama : Drs. Agustamsyah, M.I.P**

(.....)

**Penguji Pendamping I : Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si**

(.....)

**Penguji Pendamping II : Angga Natalia, M.I.P.**

(.....)

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama



**Dr. Ahmad Isnaeni, M.A**  
**NIP. 197403302000031001**

## MOTTO

إِنَّ اللَّهَ تَعَالَى يُحِبُّ إِذَا عَمِلَ أَحَدُكُمْ عَمَلًا أَنْ يُتَّقِنَهُ

(رواه الطبرني)

*“Sesungguhnya Allah mencintai orang yang jika melakukan suatu pekerjaan dilakukan secara itqan (tepat, terarah, dan tuntas). (HR. Thabrani)*



## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan sebagai cinta kasih sayang dan hormat untuk orang-orang terdekat yang telah berjasa dan memberikan motivasi serta dukungan selama saya menuntut ilmu:

1. Terima kasih teruntuk kedua orang tua ku Bapak Suwito dan Ibu Agus Rimayanti yang telah mengasuh ku dari kecil hingga dewasa seperti sekarang ini. Kalian penyemangat terhebatku, selalu mendoakan ku, memberikan motivasi dalam menyelesaikan studi di perguruan tinggi ini, selalu memberikan dukungan, pengorbanan yang luar biasa, dan memberikan kasih sayang yang tidak terhingga.
2. Terima kasih teruntuk nenek ku, adik ku Syahlal Nur Fadillah dan kepada seluruh keluargaku. Kalian sumber energi positif ku yang selalu menguatkan, selalu menghibur ketika aku lelah dan memberikan motivasi untuk segera menyelesaikan proses perkuliahan di perguruan tinggi ini.
3. Almamater tercinta Universitas Islam Negeri Lampung.



## RIWAYAT HIDUP

Peneliti bernama lengkap Achmad Sidiq Setiawan dilahirkan di Way Kanan pada tanggal 13 Oktober 1998. Peneliti merupakan putra ke-1 dari 2 bersaudara yang lahir dari pasangan Bapak Suwito dan Ibu Agus Rimayanti.

Jenjang pendidikan yang pernah ditempuh oleh peneliti adalah Sekolah Dasar Negeri Pakuan Baru, di selesaikan pada tahun Lanjut di Tahun 2010. Lanjut penulis menyelesaikan pendidikan menengah pertama di MTS Darul Ulum lulus pada tahun 2013. Selanjutnya di tahun 2013 mengenyam pendidikan menengah atas di Madrasah Aliyah Walisongo Kotabumi lulus pada tahun 2016. Syukur alhamdulillah kemudian peneliti melanjutkan pendidikan tingkat perguruan tinggi negeri di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung pada tahun 2016, tercatat sebagai salah satu mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama, jurusan Pemikiran Politik Islam (PPI).



Bandar Lampung,  
Peneliti

Achmad Sidiq Setiawan  
NPM 1631040043



## KATA PENGANTAR

Berkat rahmat dan ridho ALLAH SWT, tugas akhir perkuliahan skripsi dengan judul **“Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan”** ini dapat terselesaikan, sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar sarjana strata satu dalam Jurusan Pemikiran Politik Islam.

Keseluruhan penulisan karya ilmiah ini terdapat bantuan dari berbagai pihak dalam hal berupa bimbingan, petunjuk, saran, kritik, informasi, dan pengarahan oleh penulis. Oleh karena itu, melalui pengantar ini peneliti menghanturkan rasa hormat dan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Wan Jamaluddin, M.Ag, Ph.D. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk menimba ilmu pengetahuan di kampus tercinta.
2. Bapak Dr. Ahmad Isnaeni, M.A selaku Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung.
3. Bapak Abdul Qohar, M.Si selaku Ketua Prodi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama UIN Raden Intan Lampung.
4. Bapak Dr. Ali Abdul Wakhid, M.Si selaku pembimbing 1 dan Ibu Angga Natalia, M.I.P selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan dan masukan yang sangat berharga dalam penyempurnaan penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Ahmad Bastari, MA selaku pembimbing akademik yang telah memberikan arahan dan meluangkan waktu untuk membimbing selama proses pengajuan judul skripsi.
6. Ibu Citra Wahyuni, M.Si dan Bapak Gesit Yudha, M.I.P yang turut membantu dalam proses kelancaran skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang telah memberikan ilmu pengetahuannya selama peneliti menuntut ilmu di Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama terkhusus di Prodi Pemikiran Politik Islam.
8. Seluruh staf dan kepegawaian dari tingkat Dekanat sampai pada tingkat paling bawah Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama yang telah memberi kelancaran dalam proses penyelesaian skripsi ini.
9. Kepala UPT Perpustakaan UIN Raden Intan Lampung dan Kepala Perpustakaan Fakultas Ushuluddin atas diperkenankannya penulis meminjam literature yang dibutuhkan,
10. Sekertaris Disdukcapil Kabupaten Way Kanan beserta jajarannya, dan Masyarakat yang sempat diwawancarai telah memberikan izin dan banyak memberikan bantuan selama mengadakan penelitian..
11. Terimakasih kepada sahabatku Iffah Dzakiyah, Gilang Ray, M Reza Darmawan, Aidila Safitri, Abdul Rohim, Armanda Yusma, Indra dan Alumni 010 MA Walisongo yang telah mendukung, memberikan motivasi, dan menyemangati penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Terima kasih juga kepada Desi Alviani yang telah meluangkan waktunya untuk menemani dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini dari awal hingga akhir.

12. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Islam komisariat ushuluddin, PMII dan IMM. Terima kasih telah memberikan penulis pengalaman organisasi, kebersamaan, arti dari sebuah ikatan pertemanan dan memotivasi penulis.
13. Sahabat perjuangan Pemikiran Politik Islam A, B serta seluruh teman-teman KKN kelompok 167 yang telah memberikan dukungan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Semoga ilmu yang didapat bersama-sama dapat menjadi ilmu yang bermanfaat dan berkah dunia akhirat.

Bandar Lampung,  
Peneliti

Achmad Sidiq Setiawan  
NPM. 1631040043



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABLE.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

A. Penegasan judul .....	1
B. Latar belakang masalah.....	2
C. Identifikasi dan batasan masalah.....	4
D. Fokus dan Sub-Fokus penelitian.....	4
E. Rumusan masalah .....	4
F. Tujuan penelitian.....	5
G. Manfaat penelitian.....	5
H. Kajian penelitian terdahulu yang relevan.....	5
I. Metode penelitan.....	6
J. Kerangka teoritik.....	12
K. Sistematika pembahasan .....	13

### **BAB II KINERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN WAY KANAN**

A. Kinerja Pegawai .....	
1. Pengertian Kinerja Pegawai .....	14
2. Penilaian Kinerja Pegawai .....	15
B. Pelayanan Publik .....	
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2. Jenis-jenis Pelayanan publik .....	18
3. Ciri-ciri Pelayanan Publik .....	18
C. Hubungan Kinerja Pegawai dengan Pelayanan publik .....	19

### **BAB III GAMBARAN UMUM**

A. Gambaran Umum Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	20
a. Tugas dan Fungsi Berdasarkan Struktur Organisasi Disdukcapil .....	20
b. Visi Misi dan Moto Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil .....	25

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab Way Kanan pada Tahun 2020 .....	27
B. Respon masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Dinas	

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.....	36
<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	40
B. Saran .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	





## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah e-KTP dan Jumlah Perekaman e-KTP .....	3
--	---



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pikir.....	6
Gambar 1.2 Data Primer.....	9
Gambar 1.3 Data Skunder .....	9
Gambar 1.4 Struktur Organisasi Disdukcapil Kabupaten Way Kanan .....	26
Gambar 1.5 Websat Produk Layanan Online.....	30
Gambar 2.1 Waktu Penyelesaian Penerbitan Dokumentasi Kependudukan.....	33
Gambar 2.2 Wawancara dengan Bapak Syahrul dan Bapak Amrullah.....	45
Gambar 2.3 wawancara dengan Bapak Ibu Endang.....	45
Gambar 2.4 Wawancara dengan Bapak Sholikin.....	46
Gambar 2.5 Wawancara dengan Bapak Slamet .....	46
Gambar 3.1 Wawancara dengan Bapak Edi Arianto.....	47
Gambar 3.2 Proses Perekaman e-KTP .....	47
Gambar 3.3 Ruang Pencetakan e-KTP.....	48



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Dokumentasi
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Transkrip Hasil Wawancara
- Lampiran 4 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Surat Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7 Surat Plagiarisme
- Lampiran 8 SK Judul



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Penegasan Judul

Sebagai langkah utama dalam penulisan skripsi, penulis akan memberikan penegasan judul. Judul pada skripsi adalah sebuah karya ilmiah yang sangat penting karena dapat memberikan gambaran tentang keseluruhan skripsi. Adapun judul skripsi ini adalah :**“Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.”**

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing, dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.<sup>1</sup>

Pegawai adalah seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta.<sup>2</sup>

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Way Kanan No 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah kabupaten way kanan dan peraturan Bupati Way Kanan No 40 Tahun 2016 tentang kependudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.<sup>3</sup>

Berdasarkan penegasan judul tersebut, maka untuk menghindari kesalahpahaman yang dimaksud pada judul penelitian ini adalah kinerja pegawai dinas kependudukan dan pencatatan sipil di Kabupaten Way Kanan yang berfokus pada kinerja yang dilakukan para pegawai dalam meningkatkan mutu pelayanan e-KTP. Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Way Kanan dari penelitian ini adalah untuk menilai kualitas pelayanan publik, pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah.

### B. Latar Belakang

Peraturan Pemerintah No 30 Tahun 2019 pada bagian Bab 1 Pasal 1 sistem manajemen kinerja pegawai negeri sipil adalah suatu proses sistematis yang terdiri dari perencanaan kerja; pelaksanaan, pemantauan, dan pembinaan kinerja; penilaian kinerja; tindak lanjut; dan sistem informasi kinerja.<sup>4</sup> memberikan pelayanan kepada masyarakat yang baik oleh pemerintah, diperlukan aparat pemerintah yang memiliki mobilitas tinggi untuk bekerja dengan penuh kesadaran sebagai pelayan masyarakat. Salah satu abdi masyarakat adalah pegawai negeri sipil. Dalam rangka melacak kemajuan kinerja, mengidentifikasi kendala, dan memberi informasi dalam suatu organisasi, diperlukan adanya komunikasi kinerja yang berlangsung terus menerus, sehingga dapat mencegah dan menyelesaikan masalah yang terjadi. Karena alasan sebenarnya mengelola kinerja adalah untuk meningkatkan produktifitas dan efektifitas, serta merancang bangun kesuksesan bagi setiap pekerja.<sup>5</sup>

Kinerja pegawai sekarang disebut dengan Aparatur Sipil Negara (ASN) berada pada posisi yang sangat sentral dan strategis dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan secara optimal. Kelancaran penyelenggaraan tugas-tugas pembangunan selain

<sup>1</sup>Prawirosentono (1990) dalam sutrisno (2010, h. 170)

<sup>2</sup>Soedaryono.2000. *Tata Laksana Kantor*. Jakarta: Bumi Aksara, h. 6

<sup>3</sup>Sdukcapil. Waykanankab.go.id

<sup>4</sup>Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 30 Tahun 2019

<sup>5</sup>Dedi Rianto, Rahadi, *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, (Malang: Tunggal Mandiri Publishing, 2010). H. 31.



terantung pada partisipasi masyarakat, tergantung pula pada kinerja aparatur sipil negara. Oleh karena itu sikap kinerja pegawai selaku abdi negara dan abdi masrakat perlu diarahkan dan diberdayakan dengan baik sehingga penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan lancar, efektif, dan efisien. Hal ini dimaksudkan supaya pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya senantiasa patuh dan taat terhadap peraturan dan ketentuan dalam hal ini kinerja kerja pegawai yang berlaku dan melalui kepatuhan/ketaatan tersebut pegawai diharapkan dapat memberikan pelayanan dan hasil kerja yang baik.

Sesuai Dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masrakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolak ukur dalam penyelenggaraan pelayanan dilingkungan masing-masing.<sup>6</sup>

Personal dalam pelayanan publik pada dasarnya adalah berhubungan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumberdaya manusia, dan kelembagaan.<sup>7</sup>

Pengembangan pelayanan publik senantiasa menyangkut tiga unsur pelayanan publik yaitu : unsur kelembagaan penyelenggaraan pelayanan, proses pelayanan, serta sumber daya manusia pemberi pelayanan. Upaya peningkatan pelayanan publik senantiasa berkenaan dengan tiga unsur pokok tersebut. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu agenda reformasi birokrasi, yang bertitik tolak pada kenyataan buruk kondisi faktual kualitas pelayanan publik yang sebagian besar ditentukan oleh kualitas pelayanan sikap dan karakter aparatur pemerintah yang tidak terpuji , korup, dan tidak bertanggung jawab. Kemudian dari pada itu, dalam melaksanakan pelayanan publik seperti yang dimaksud diatas maka, pemerintah daerah juga harus memperhatikan kinerja dari aparatur pemerintah didaerah tersebut karena kinerja merupakan faktor utama keberhasilan dalam sistem pelayan publik. Oleh karena itu kinerja yang baik diperlukan dalam memaksimalkan pelayanan.

Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan kepada masyarakat yaitu dalam pelayanan kepengurusan administrasi kependudukan e-KTP, yang ada di Kabupaten Way Kanan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil atau yang biasa disingkat Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dibentuk berdasarkan peraturan daerah Kabupaten Way Kanan No 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah Kabupaten Way Kanan dan peraturan Bupati Way Kanan No 40 Tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja Dinas

Aparat pemerintah bertindak sebagai administrator publik yang semata-mata bekerja untuk kepentingan publik, Islami berpendapat bahwa Dalam keadaan bagaimanapun organisasi publik (negara dan pemerintah) harus tetap memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya pada publik. Administrasi publik memiliki peranan kewajiban yang khusus yaitu peran publik dan kewajiban publik (mengabdikan pada kepentingan publik atau sebagai abdi masyarakat).<sup>8</sup>Pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan yaitu pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Kabupaten Way Kanan. Berikut ini adalah data jumlah pengambilan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.

---

<sup>6</sup>Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

<sup>7</sup>Ali Abdul Wakhid, *Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia* Vol. 01 No.14 Januari-Juni 2017.

<sup>8</sup>*Sdukcapil. Waykanankab.go.id*

**Tabel 1.1**  
**Data Konsolidasi Bersih (DKB) Semester II 2020 Per 31 Desember 2020**

<b>NamaKecamatan</b>	<b>WajibKTP</b>	<b>SudahRekam</b>	<b>BelumRekam</b>
Belambanganumpu	48,281	46,789	1,492
Kasui	23,203	22,601	602
Banjit	33,439	32,727	712
Baradatu	31,282	30,709	573
Bahuga	8,347	8,205	142
Pakuanratu	30,570	29,931	639
Negeriagung	27,348	26,393	955
Way tuba	17,952	17,598	354
Rebangtangkas	17,539	16,382	1,142
Gununglabuhan	22,095	21,332	763
Negara batin	25,243	24,471	772
Negara besar	15,501	14,559	942
Buaybahuga	15,641	15,382	942
Bumiagung	20,140	19,826	259
Jumlah	336,581	326,920	9,661
		<b>97,13%</b>	<b>2,87%</b>

*Sumber : Data Kependudukan Kabupaten Way Kanan yang diakses pada by server Disdukcapil Way Kanan 2020*

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan instansi yang selalu berkomunikasi dengan masyarakat dalam artian pengurusan administrasi publik terkait dokumen kependudukan dan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP), instansi inilah yang mempunyai kewajiban untuk melayani masyarakat tetapi, dalam pelayanan pembuatan e-KTP, kinerja dari aparatur di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan sampai saat ini dirasa masih kurang efektif. Dalam pelayanan pembuatan e-KTP.

Kinerja sangat selaras dengan mutu pelayanan kepada masyarakat, sehingga dalam proses pelaksanaan kinerja yang kurang baik sangat mempengaruhi produk pelayanan yang dilakukan oleh pegawai terhadap masyarakat. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kabupaten Way Kanan merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang berada di Kabupaten Way Kanan dalam proses pelaksanaan pelayanan berinteraksi langsung dengan masyarakat. Sehingga memungkinkan terjadinya mobilitas masyarakat yang tinggi. Faktor tersebut tentu akan memberikan efek yang cukup kompleks, terutama mengenai masalah kependudukan.

Dari tabel diatas terdapat peningkatan dalam perekaman e-KTP. dalam data tersebut jumlah yang sudah melakukan perekaman e-KTP dan jumlah yang belum melakukan perekaman e-KTP memiliki selisih 2,87%.<sup>9</sup>Yang disebabkan kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dan kurangnya kesadaran dari masyarakat terkait pentingnya memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Melihat dari hal tersebut mengenai selisih jumlah yang sudah melakukan perekaman dan yang belum melakukan perekaman di Disdukcapil Kabupaten Way Kanan, peneliti tertarik untuk meneliti mengapa faktor tersebut bisa terjadi. Untuk lebih sistematis, jelas, dan lebih terarah perlu adanya pengelompokan dan pembatasan masalah yang tegas. Maka peneliti memfokuskan penelitian ini pada aspek “kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Way Kanan”.

### **C. Identifikasi dan Batasan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ditulis, peneliti memberikan informasi tentang identifikasi masalah yang akan digunakan sebagai bahan penelitian :

#### 1. Identifikasi Masalah

jumlah yang sudah melakukan perekaman e-KTP dan jumlah yang belum melakukan perekaman e-KTP memiliki selisih 2,87%. Yang disebabkan masih kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil dan kurangnya kesadaran dari masyarakat terkait pentingnya memiliki Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

#### 2. Batasan Masalah

Mengetahui kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik dan melihat respon dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan kantor Disdukcapil Kabupaten Way Kanan

### **D. Fokus dan Sub-Fokus Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang ditulis, peneliti memberikan informasi berikut tentang masalah yang akan digunakan sebagai bahan penelitian :

#### 1. Fokus Penelitian

- a. Mengetahui kinerja Pegawai dalam meningkatkan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik e-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Way Kanan pada tahun 2020
- b. Mengetahui respon masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Kantor Disdukcapil Kabupaten Way Kanan.

#### 2. Sub-Fokus Penelitian

- a. Penelitian ini dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Way Kanan.

### **E. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang di atas, penulis merumuskan beberapa pokok masalah sebagai masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan?
2. Bagaimana respon masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan?

---

<sup>9</sup>sumber : Data Kependudukan Kabupaten Way Kanan yang diakses pada by server Disdukcapil Way Kanan 2020

## F. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan yang ingin dicapai dalam penulisan proposal skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kab way kanan.
- b. Untuk melihat respon masyarakat terhadap pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.

## G. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini sebagai berikut :

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat menjadi referensi atau masukan bagi pengembangan ilmu kepemimpinan terhadap etika pejabat publik terkait dengan kebijakan pelayanan untuk meningkatkan kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pegawai Disdukcapil Kabupaten Way Kanan berguna untuk menambah informasi dalam pengembangan ilmu politik terutama dalam pelayanan publik terutama pada pelayanan e-KTP di Disdukcapil, serta dapat mengevaluasi tugas, pokok dan fungsi.
- b. Bagi Masyarakat, bisa lebih responsif terhadap pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil terkait dengan pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).
- c. Bagi peneliti selanjutnya, dari hasil penelitian ini Bisa menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya. Serta menambah pengetahuan dan mampu menerapkan ilmu yang diperoleh di kampus Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung Khususnya Fakultas Ushuluddin dan Studi Agama.

## H. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Agar menghindari dari pengulangan hasil temuan atau plagiarism yang membahas mengenai permasalahan yang sama dengan karya ilmiah yang sebelumnya, maka penulis akan memaparkan karya ilmiah yang menjelaskan tentang fenomena money politik dalam pemilihan kepala desa dan menjadi acuan dalam penelitian ini yaitu:

Skripsi dengan judul ***“Kualitas Pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makasar”*** Karya ayudini samudri mahasiswi fakultas ilmu sosial dan politik universitas hasanudin 2017. Dalam skripsi ini membahas mengenai kualitas pelayanan e-ktip didisdukcapil kota makasar. Perbedaan antara skripsi ini dengan karya ilmiah yang peneliti tulis berada pada lokasi penelitian dan fokus penelitian, karya ilmiah ini terfokus pada kinerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Way Kanan.<sup>10</sup>

Skripsi dengan judul ***“Peran Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Lampung)”***. Karya Riska Sari Nanda mahasiswi fakultas ekonomi dan bisnis islam universitas islam negeri raden intan lampung 2018. Skripsi ini membahas mengenai peranan kepengawasan terhadap kinerja pegawai dalam perspektif ekonomi islam.

---

<sup>10</sup>Ayudini samudri, *Kualitas Pelayanan e-KTP Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Makasar*, (sarjana s1 program studi administrasi negara, departemen ilmu administrasi universitas hasanudin 2017).



Sedangkan pada karya ilmiah peneliti yang menjadi perbedaannya ialah kinerja pegawai yang dilihat dari aspek pelayanan publik terkait perekaman e-KTP.<sup>11</sup>

Fathurrohman Dosen Bidang Menejemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Banten "*Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening. (Studi Empiris Pada Disdukcapil Kota Serang)*"jurnal ini membahas mengenai pengaruh kepemimpinan transformasional dan motivasi intrinsik terhadap kepuasan kerja dan kinerja pegawai. Sedangkan fokus penelitian pada karya ilmiah peneliti ialah kepuasan masyarakat terhadap kinerja pegawai.<sup>12</sup>

Yohanes Susanto, Sukoco "*Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kerja dan Motifasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuk Linggau*"jurnal ini membahas mengenai kinerja layanan pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota lubuk linggau dengan variabel yang mempengaruhi variabel kompetensi, komitmen, dan variabel motivasi. Fokus penelitian pada karya ilmiah peneliti ialah kualitas kerja pegawai dalam pelayanan pembuatan e-KTP.<sup>13</sup>

Nadya Meidisya Yolanda, Syamsir Syamsir "*Pengaruh Integritas Terhadap Kinerja Pegawai Negri Sipil (PNS) di Lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kota Padang*". jurnal ini membahas mengenai pengaruh integritas, yang terdiri dari kejujuran, komitmen, dan konsistensi, terhadap kinerja Pegawai Negri Sipil (PNS) lembaga pemerintah daerah di Kota Padang. Sedangkan fokus penelitian pada karya ilmiah peneliti ialah kualitas, produktifitas, pengetahuan kerja, reliabilitas, aviabilitas, independence.<sup>14</sup>

Pada skripsi yang penulis susun tentunya akan berbeda dengan tinjauan pustaka diatas yang telah membahas mengenai kinerja pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Sedangkan pada skripsi ini penulis lebih memfokuskan kajiannya pada aspek kinerja pegawai dalam melakukan tugas sebagai Pegawai Negri Sipil (PNS) yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat yaitu terkait pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan.

## I. Metode Penelitian

Metode penelitian skripsi ini adalah sebuah bentuk ilmiah yang memperoleh data dengan kegunaan dan tujuan tertentu. Menurut pendapat Mardais, bahwa metode penelitian diterjemahkan sebagai bentuk untuk dapat melakukan suatu teknis yang melibatkan pendapat secara bersama agar dapat tercapai suatu tujuan tertentu, sedangkan pada penelitian adalah suatu upaya pada bidang ilmu pengetahuan yang berguna untuk mendapatkan beberapa fakta dalam mewujudkan kebenaran secara berurutan. Metode Penelitian merupakan cara memaparkan secara teknis mengenai metode-metode yang digunakan dalam penelitian. Penggunaan metode yang tepat dan benar diharapkan peneliti dapat mengantarkan kepada analisis terhadap masalah-masalah yang dijadikan tema skripsi secara kritis. Dapat terlaksana sebuah penelitian yang sesuai dengan metode yang diharapkan, maka perlu bagi seorang peneliti menggunakan beberapa metode. Menggunakan metode penelitian, peneliti mampu

<sup>11</sup>Rizka sari nandi, *Peran Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Lampung)*, (sarjana s1 program studi ekonomi syariah, fakultas ekonomi dan bisnis inslam UIN Raden Intan Lampung 2018).

<sup>12</sup>Fathurrohman Dosen Bidang Menejemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Banten "*Pengaruh Kepemimpinan Transformasional dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Dengan Kepuasan Kerja Sebagai Intervening. (Studi Empiris Pada Disdukcapil Kota Serang)* Vol. 11 No. 2 Agustus 2015 ISSN : 1693-5236

<sup>13</sup>Yohanes Susanto, Sukoco "*Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kerja dan Motifasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Lubuk Linggau*" Jurnal Media Ekonomi Vol. 24, No. 2 agustus 2019 p—ISSN: 1693-4768, e-ISSN: 2656-8861

<sup>14</sup>Nadya Meidisya Yolanda, Syamsir Syamsir "*Pengaruh Integritas Terhadap Kinerja Pegawai Negri Sipil (PNS) di Lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kota Padang*" jurnal kajian sosiologi dan pendidikan Vol. 3 No. 1 Tahun 2020 ISSN: 2622-1748

untuk menemukan dan menganalisis sebuah masalah tertentu. Sehingga dapat mengungkapkan suatu kebenaran yang sebenarnya, karena metode penelitian memberikan pedoman tentang cara untuk bagaimana seorang ilmuwan untuk mempelajari, memahami, dan menganalisa yang dihadapi. Dengan demikian penelitian yang dilaksanakan tidak lain untuk memperoleh data dan menguji kebenaran ilmiahnya. Agar dapat menulis skripsi ini serta memenuhi kriteria sebagai karya ilmiah, maka peneliti menggunakan metode penelitian yaitu :Adapun metode yang digunakan oleh peneliti sebagai berikut :

## 1. Jenis dan Sifat Penelitian

### a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*Field Research*), menurut Moleong penelitian lapangan yaitu penelitian yang bertujuan untuk mempelajari secara intensif tentang latar belakang keadaan sekarang dan interaksi lingkungan suatu unit sosial baik individu, kelompok, lembaga atau masyarakat.<sup>15</sup>Peneliti telah terjun langsung ke lapangan guna meneliti secara langsung objek penelitian untuk memperoleh data yang diperlukan.Penelitian ini yakni bertujuan untuk melihat suatu fenomena melalui pengumpulan data sedalam-dalamnya.

Berdasarkan penjelasan diatas, dalam hal ini peneliti telah mengumpulkan data-data serta informasi yang ada di lapangan penelitian yang diperlukan yaitu Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Way Kanan berdasarkan arsip-arsip dan wawancara dengan yang terkait dalam penelitian.

### b. Sifat penelitian

Penelitian pada skripsi ini bersifat *Deskriptif*. Menurut Azwar dalam bukunya yang berjudul *Metode Penelitian* menjelaskan bahwa penelitian deskriptif yaitu suatu penelitiannya menggambarkan objek tertentu dan menjelaskan hal-hal yang terkait atau melukiskan secara sistematis fakta-fakta atau karakteristik populasi tertentu dalam bidang tertentu secara factual dan cermat.<sup>16</sup>Penelitian ini bersifat deskriptif karena penelitian ini semata-mata menggambarkan suatu objek untuk mengambil kesimpulan-kesimpulan yang berlaku secara umum.

Dalam penelitian ini, yang akan dideskripsikan oleh peneliti berkaitan dengan Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan. Berdasarkan keterangan dapat disimpulkan bahwa penelitian ini hanya memaparkan dan melaporkan suatu keadaan yang tanpa menarik kesimpulan dari pola pemikiran objek tersebut dan kemudian pada akhirnya, pembahasan dilakukan suatu analisa secara kritis terhadap pemikiran tersebut.

## 2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan pada penelitian skripsi ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat tentang fakta-fakta serta sifat-sifat populasi dan pada objek tertentu.<sup>17</sup> Pendapat Bogdan dan Taylor, mendefinisikan pendekatan kualitatif sebagai susunan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis baik secara lisan dari orang-orang maupun perilaku yang diamati.Maka, dalam hal ini peneliti lebih memfokuskan pada permasalahan yang terjadi di lapangan serta menggali informasi sebanyak mungkin agar data yang diperoleh sesuai dengan fakta yang terjadi di lapangan.Maka dalam hal

<sup>15</sup>Lexy J Meolong, *Metedologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1990), h.5.

<sup>16</sup>Sarifuddin Azwar, *Metode Penelitian* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2011), h.7.

<sup>17</sup>*Ibid*, h.56.

ini, menggambarkan penelitian dari awal hingga akhir yang terjadi di sekitar objek penelitian.

### 3. Sumber data

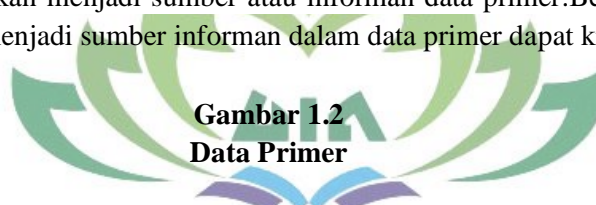
Sumber data (Sampel) yang dimaksud disini adalah darimana data tersebut diperoleh. Sumber data ini dapat berasal dari manusia maupun non manusia. Sumber data manusia sebagai subjek atau informasi kunci, sedangkan non manusia berupa dokumen yang relevan seperti : foto, gambar catatan atau tulisan yang ada hubungannya dengan fokus penelitian.

Adapun penetapan informan dilakukan secara *Snowball sampling*, teknik ini digunakan untuk mencari informasi secara terus menerus dari informan ke informan yang lain sehingga data diperoleh semakin banyak, lengkap dan mendalam. Penggunaan teknik ini akan berhenti apabila data yang diperoleh telah jenuh dan tidak berkembang lagi dan sama dengan data yang diperoleh sebelumnya.

*Snowball Sampling* yakni teknik pengambilan sampel sumber data, yang pada awalnya sedikit, makin lama semakin besar, hal ini dilakukan karena dari jumlah sumber data sedikit itu diperkirakan belum mampu memberikan data yang lengkap. Subjek dari mana data diperoleh juga menggunakan 2 sumber data yaitu:

#### a. Sumber data Primer

Data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti melalui sumber data pertamanya. sumber data primer dikumpulkan langsung oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan memerlukanya. Berdasarkan penjelasan diatas, yang akan menjadi sumber atau informan data primer. Berdasarkan kriteria diatas, yang menjadi sumber informan dalam data primer dapat kita lihat pada gambar 1.1.



NO	Nama	Jabatan	Temapat/tgl Interview
1	Syahrul Munir	Sekretaris	Kantor Disdukcapil 28 Juni 2021
2	Amrullah Rasyid	Kasi Kerjasama dan Informasi Pelayanan	Kantor Disdukcapil 28 Juni 2021
3	Endang Kadiningsih	Kasubbag Umum dan Kepegawaian	Kantor Disdukcapil 28 Juni 2021
4	Tri Hartanto	Masyarakat	Kantor Disdukcapil 28 Juni 2021
5	Nanik Nuraini	Masyarakat	Kantor Disdukcapil 28 Juni 2021
6	Dwiki Candra	Masyarakat	Kediaman Mas Dwiki 29 Juni 2021
7	Slamet Riyadi	Masyarakat	Kediaman Bapak Slamet 29 Juni 2021
8	Sholikin	Masyarakat	Kediaman Bapak Suranto 30 Juni 2021
9	Edi Ariyanto	Masyarakat	Kediaman Bapak Ari 01 Juli 2021

b. Sumber data Sekunder

Data sekunder berasal dari sumber internal maupun eksternal. Hal ini, data sekunder yang bersifat internal didapat melalui dokumen-dokumen tempat penelitian. Data-data yang diperoleh oleh peneliti saat melakukan pra penelitian, saat observasi, dan pada saat wawancara pada informan penelitian dapat dilihat pada tabel 3 yang dibedakan berdasarkan jenis data dan sifat data penelitian sehingga kedua data tersebut dapat dijadikan sebagai data pendukung dalam karya tulis ilmiah. Berikut adalah tampilan gambar 1.2.

**Gambar 1.3**  
**Data Sekunder**

No	Jenis Data	Sifat Data
1	Peraturan Bupati Way Kanan Nomor 40 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Disdukcapil Kabupaten Way Kanan	Hard File
2	SKPD Kabupaten Way Kanan	Website Resmi Disdukcapil Way Kanan
3	Buku-buku	Buku

**4. Metode pengumpulan data**

Metode pengumpulan data yang peneliti gunakan dalam penelitian ini ada 3 tahap, yaitu wawancara atau interview, observasi dan dokumentasi.

a. Observasi

Observasi adalah suatu usaha dasar untuk mengumpulkan data yang dilakukan secara sistematis, dengan prosedur yang berstandar. Observasi dimaksudkan sebagai pengamatan dan pencatatan fenomena yang teliti.<sup>18</sup> Peranan yang paling penting dalam observasi adalah pengamat atau peneliti yang akan melakukan suatu penelitian, pengamat harus jeli dalam mengamati setiap kejadian, gerak dan proses. Dengan kata lain pengamat harus objektif.<sup>19</sup> Ketika mulai melakukan penelitian hal yang pertama dilakukan oleh peneliti adalah melakukan pra penelitian atau turun lapangan sebelum penelitian dimulai guna untuk mendapatkan data awal dalam proses proposal penelitian, setelah menyelesaikan proses proposal penelitian maka peneliti memberikan surat pengantar kepada kantor Disdukcapil Way Kanan untuk mendapatkan izin melakukan penelitian di kantor Disdukcapil Way Kanan, setelah mendapatkan izin penelitian, peneliti mulai berkenalan dengan staf-staf sekaligus melihat aktivitas tenaga kerja pegawai di kantor Disdukcapil, pengamatan yang peneliti lakukan yaitu pengamatan ketika pegawai melakukan pelayanan, setelah itu, peneliti juga melakukan pengamatan terhadap sarana-prasarana yang digunakan dalam menunjang pekerjaan sehari-hari, peneliti juga melakukan tanya jawab terhadap pegawai dan beberapa masyarakat yang ada di kantor Disdukcapil, narasumber tersebut dapat kembali kita lihat pada gambar 1.1.

<sup>18</sup>Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Yogyakarta: Rienika Cipta, 2016), h.1991.

<sup>19</sup>Sandu Siyoto dan M Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, ed. by Ayub, Cetakan I (Yogyakarta: LiterasiMedia Publishing, 2015), h.76.

b. Wawancara atau Interview

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab atau percakapan secara langsung kepada responden. Percakapan ini dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.<sup>20</sup> Ketika melakukan wawancara, pewawancara harus memperhatikan sikap pada saat datang, sikap duduk, kecerahan wajah, tutur kata, keramahan, kesabaran serta keseluruhan penampilan, akan sangat berpengaruh kegiatan Tanya jawab antar pewawancara dengan narasumber.<sup>21</sup> Interview yang digunakan adalah interview bebas dan interview terpimpin. Interview bebas adalah interview bebas menanyakan pertanyaan apa saja yang masih termasuk kedalam penelitian. Dan interview terpimpin adalah pertanyaan-pertanyaan yang akan ditanyakan sudah tersusun dan sistematis.<sup>22</sup> Tujuan melakukan interview ini adalah agar memudahkan dalam penelitian sehingga mendapatkan data yang lebih akurat. Peneliti akan menanyakan pertanyaan yang berkaitan dengan kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan e-ktip di kantor Disdukcapil Kabupaten Way Kanan. Alat yang digunakan peneliti dalam wawancara menggunakan *script*, yang mana bahan wawancara sudah dituangkan didalam *script* tersebut, *script* tersebut berupa pertanyaan-pertanyaan yang sesuai dengan penelitian dan juga menggunakan *audiorecorder* agar memudahkan peneliti mengingat kembali jawaban-jawaban dari narasumber. Dan yang di wawancarai oleh peneliti dapat di lihat kembali pada gambar 1.1.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya dari seseorang. Metode ini peneliti gunakan untuk memudahkan peneliti dalam mencari data, dalam hal ini peneliti melakukan dokumentasi berupa foto-foto peneliti dengan narasumber ketika peneliti sedang melakukan wawancara. Foto tersebut menggunakan aplikasi *lightroom* dalam proses pengaturan cahaya agar foto tersebut terlihat lebih cerah, selain itu, peneliti juga menggunakan dokumen-dokumen dan arsip-arsip yang ada di kantor Disdukcapil Kabupaten Way Kanan. Data-data yang digunakan dalam penelitian dapat dilihat kembali pada gambar 1.2.

## 5. Metode Analisis Data

Analisis data adalah proses bekerja dengan data, mengurutkan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting serta apa yang sudah dipelajari oleh peneliti dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.<sup>23</sup>

Menurut Sutopo bahwa dalam proses analisis data ada 3 komponen pokok yang harus dimengerti dan dipahami oleh setiap peneliti, yaitu:

a. Reduksi Data

Reduksi data merupakan data yang diperoleh dari lapangan penelitian yang jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara rinci untuk dilakukan penyederhanaan data memfilter data-data yang ada di catatan peneliti, dari proses

<sup>20</sup>Lexy J Meolong, *Metedologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 1990), h.135.

<sup>21</sup>Sandu Siyoto dan M Ali Sodik, *Dasar Metodologi .....*, h.76.

<sup>22</sup>*Ibid*, h.127.

<sup>23</sup>Lexy J Meolong, *Metedologi Penelitian...*, h.103.



berlangsungnya selama pelaksanaan penelitian bahasan sebelum melakukan pengumpulan data untuk didata kembali agar tidak ada kekeliruan dalam catatan yang sudah dicatat. Langkah reduksi data ada beberapa tahap antara lain :

- 1) Mengorganisasikan data-data yang diperoleh, mengelompokkan hasil-hasil wawancara berdasarkan dengan tahap penelitian yaitu dengan kelompok pra bencana, kesiapsiagaan, dan pasca bencana serta meringkas data yang di peroleh dari informan atau pada saat wawancara.
- 2) Peneliti menyusun catatan-catatan berbagai hal termasuk yang berkenaan dengan aktivitas serta proses-proses sehingga peneliti dapat menemukan kelompok-kelompok dan pola-pola data. Cara yang dipakai dalam reduksi data bisa melalui seleksi yang ketat melalui ringkasan atau uraian yang singkat. Menggolongkan ke dalam suatu pola yang lebih luas dan sebagainya.
- 3) Setelah melakukan wawancara kepada informan, peneliti membuat catatan-catatan kecil (ringkasan) ini berlangsung terus menerus sehingga wawancara selesai dilakukan. Selanjutnya berdasarkan ringkasan yang dibuat tersebut, maka peneliti membuat pilihan-pilihan tentang bagian data mana yang akan dibuang dari pola yang digunakan untuk meringkas sejumlah data-data yang masih tersebar.

#### b. Penyajian Data

Penyajian data adalah suatu rakitan informasi yang memungkinkan kesimpulan penelitian dilakukan. Pada bagian ini, data yang disajikan telah disederhanakan dalam reduksi data dan harus ada gambaran secara menyeluruh dari kesimpulan yang diambil. Susunan kajian data yang baik adalah yang jelas sistematisnya, karena hal ini akan banyak membantu dalam penarikan kesimpulan. Adapun sajian data dapat berupa gambar, matriks, tabel maupun bagan, selain itu data dapat ditampilkan dalam bentuk uraian atau catatan-catatan kecil yang berhubungan dengan teori penelitian.

#### c. Verifikasi Data

Verifikasi data dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian dilakukan. Sejak pertama memasuki lapangan dan selama proses pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis data yang ada dilapangan dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu mencari pola tema, hubungan persamaan, dan selanjutnya dituangkan dalam bentuk kesimpulan yang masih bersifat tentative. Dalam tahan untuk menarik kesimpulan dari kategori-kategori data yang telah direduksi dan disajikan untuk selanjutnya menuju kesimpulan akhir.<sup>24</sup>

Dalam melakukan verifikasi data, peneliti menggunakan Teori Triangulasi Data. Dimana teori ini dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara dari setiap informan<sup>25</sup> yang diantaranya Sekertaris Disdukcapil, Kasubbag Umum dan Kepegawaiaan, Kasi Kerjasama dan Informasi Pelayanan, Masyarakat Kabupaten Way Kanan atau data yang diperoleh pada saat dilapangan, pengumpulan dokumen dan data dilapangan dengan cara yang berbeda. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh.

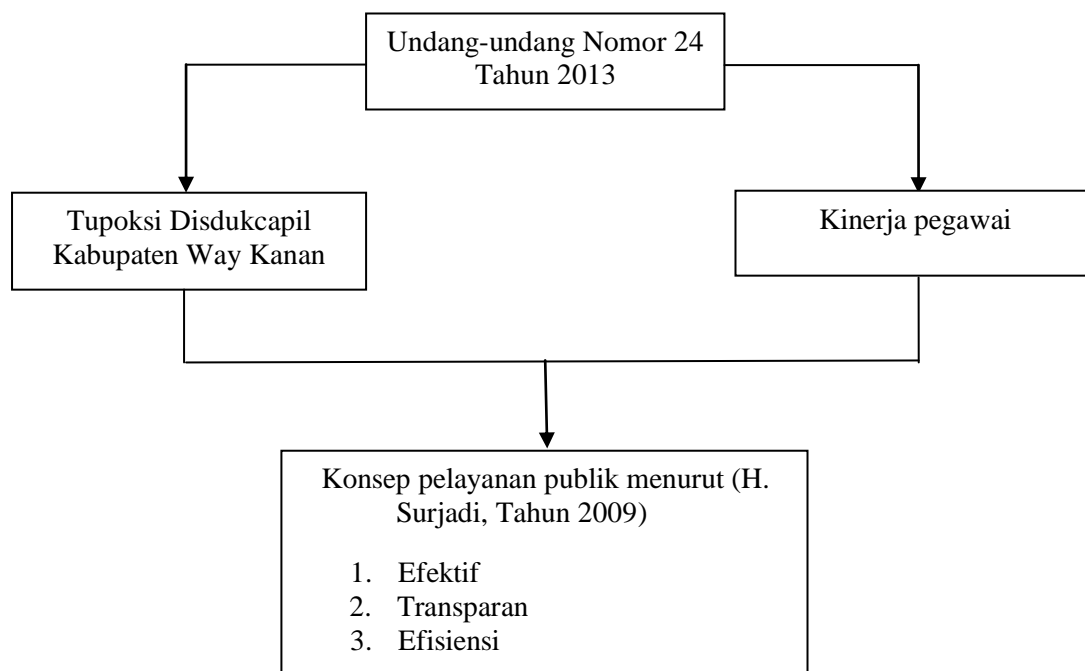
<sup>24</sup>HB Sutopo, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2002), h.23-24.

<sup>25</sup>Lexy J Meolong, *Metedologi Penelitian...*, h.330.



## J. Kerangka Teoritik

**Gambar 1.1**  
**Kerangka Pikir**



Dari judul skripsi yang peneliti ambil peneliti menggunakan dasar peraturan per Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang pelayanan administrasi kependudukan, untuk melihat tugas pokok dan fungsi Disdukcapil Kabupaten Way Kanan. Dari penjelasan mengenai tupoksi tersebut dapat dilihat Kinerja Pegawai Disdukcapil Kabupaten Way Kanan apakah sudah berjalan dengan baik atau belum. Maka peneliti menggunakan teori dari H. Surjadi mengenai ciri-ciri pelayanan publik yang memiliki 3 aspek yaitu;

- Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian pada apa yang menjadi tujuan atau sasaran, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- Transparan, mengandung arti dan adanya kejelasan dan kepastian mengenai: prosedur atau tatacara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
- Efisiensi, mengandung arti: persyaratan pelayanan, hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan dengan pencapaian produk pelayanan yang berkaitan.<sup>26</sup>

Birokrasi publik harus memberikan layanan publik yang profesional, Efektif, Transparan, dan Efisiensi sekaligus dapat membangun kualitas manusia yang dalam artian meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat secara aktif menentukan masadepannya sendiri. Pada penelitian ini peneliti akan mendeskripsikan tentang Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) dalam pelayanan pembuatan kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP).

<sup>26</sup>H. Surjadi, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung : Mandar Maju 2009, h.7-10

## **K. Sistematika Pembahasan**

Skripsi harus disusun dengan sistematika atau format yang lazim digunakan sesuai dengan buku panduan yang berlaku di perguruan tinggi masing-masing, sistematika untuk jenis penelitian kualitatif, sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Meliputi penegasan judul, latar belakang masalah, identifikasi dan batasan masalah, fokus dan sub-fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, kerangka teoritik, metode penelitian, dan sistematika pembahasan.

### **BAB II LANDASAN TEORI, membahas tentang:**

Bab ini meliputi kajian teori kinerja pegawai Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dalam melaksanakan pelayanan kartu tanda penduduk elektronik.

### **BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN, membahas tentang:**

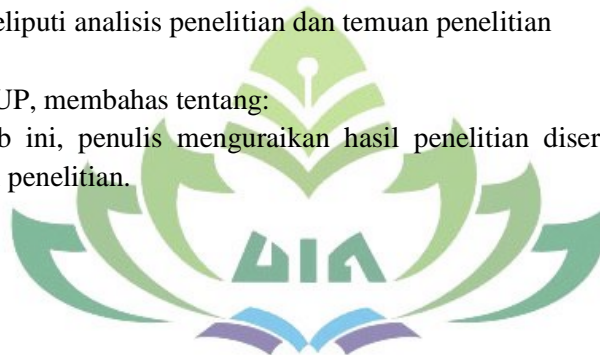
Bab ini menguraikan tentang gambaran umum objek, fungsi dan tugas berdasarkan struktur organisasi, visi, misi dan motto Disdukcapil Kabupaten Way Kanan.

### **BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN, membahas tentang:**

Bab ini meliputi analisis penelitian dan temuan penelitian

### **BAB V PENUTUP, membahas tentang:**

Dalam bab ini, penulis menguraikan hasil penelitian disertai rekomendasi sebagai implikasi dari penelitian.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan mendengar, dan menganalisis dari pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Way Kanan dan masyarakat, terkait dengan bagaimana kinerja pegawai di Disdukcapil Kabupaten Way Kanan, masih terdapat selisih antara yang sudah melakukan perekaman dan yang belum melakukan perekaman sebanyak 2,87% dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### 1. Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

Berdasarkan hasil analisis data di atas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Way Kanan tidak baik berdasarkan pada konsep pelayanan publik menurut H. Surjadi terkait dengan Efektif, Transparan, dan Efisien.

###### a. Tidak Efektif

Tidak semua masyarakat memahami program yang diberikan oleh Disdukcapil Kabupaten Way Kanan dikarenakan kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh aparatur Disdukcapil kepada masyarakat mengenai produk layanan yang tersedia di Disdukcapil menyebabkan masih ada masyarakat tidak memahami prosedural dan layanan-layanan yang telah disodorkan Disdukcapil Kabupaten Way Kanan.

###### b. Kurang Transparan

Ketepatan waktu dan kejelasan biaya administrasi diperlukan untuk menunjang berjalannya kinerja yang baik. penyelesaian dalam pembuatan e-KTP yang dilakukan secara langsung di Disdukcapil memerlukan waktu 1 hari sedangkan yang melakukan perekaman melalui kecamatan memerlukan estimasi waktu 14 hari. Keluhan dari masyarakat mengenai pengambilan e-KTP dikarenakan jangkauan yang jauh dengan Disdukcapil dari sebagian masyarakat. Pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Way Kanan sepenuhnya gratis tidak dipungut biaya.

###### c. Kurang Efisien

Efisiensi sangat berguna untuk mengukur bagaimana tingkat efektivitas dalam pelayanan. Program pelayanan e-KTP telah terlaksana baik dari segi hasil, biaya dan waktu menunjukkan masih tidak baik. Dan juga Kurangnya sosialisasi yang diberikan oleh Disdukcapil kepada masyarakat. Menyebabkan tidak tersalurkannya produk layanan yang telah diberikan, sehingga terdapat masyarakat yang belum melakukan perekaman sebanyak 2,87%.

ketiga aspek tersebut belum terrealisasikan sebagai upaya meningkatkan pelayanan e-KTP untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan Perekaman e-KTP. dikarenakan masih kurang Efektif terkait dengan keterbukaan dan penyampaian informasi yang tidak menyeluruh kelapisan masyarakat dalam penyampaian pelayanan pembuatan e-KTP sehingga masih adanya masyarakat yang belum melakukan perekaman e-KTP.

##### 2. respon masyarakat terhadap pelayanan pembuatan e-KTP.

Berdasarkan hasil analisis data di atas masyarakat menilai kinerja pegawai terkait dengan pelayanan e-KTP tidak terlalu baik, pada aspek respon masyarakat terkait dengan proses pengambilan KTP yang masih dikeluhkan masyarakat yaitu jarak yang harus ditempuh saat pengambilan e-KTP. masyarakat menilai jarak yang harus mereka tempuh sangat jauh sehingga mereka harus mengeluarkan biaya kembali.

## B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis mengajukan rekomendasi yang dianggap berguna dan dapat menjadi pembelajaran untuk pihak Disdukcapil maupun Masyarakat agar lebih dapat mendukung program pelaksanaan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP).

### 1. Bagi Aparatur Disdukcapil Kabupaten Way Kanan

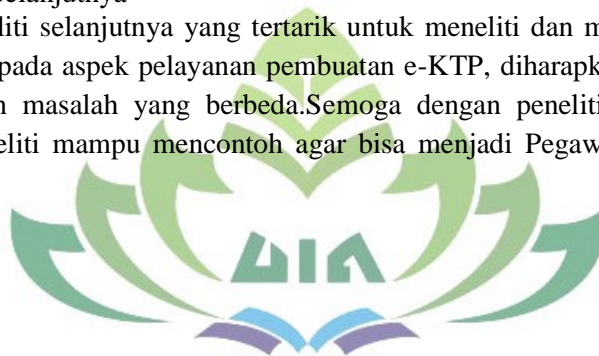
Kepada Pegawai Disdukcapil Kabupaten Way Kanan harus meningkatkan sosialisasi terkait pelayanan e-KTP. Ke Efektifan penyampaian informasi kepada masyarakat tentang prosedur dan pelaksanaan pelayanan e-KTP lebih ditingkatkan lagi sehingga masyarakat dapat memahami dengan baik. Dan pegawai dikantor Disdukcapil harus selalu mengedepankan kepentingan masyarakat terkait pentingnya memiliki data diri. Sosialisasi yang dilakukan harus merata dikalangan masyarakat tanpa membedakan usia, pekerjaan dan jenjang pendidikan.

### 2. Bagi masyarakat

Kepada masyarakat Kabupaten Way Kanan wajib tahu terkait dengan e-KTP, bahwa seluruh masyarakat yang telah berumur tujuh belas tahun keatas maupun yang sudah ataupun pernah menikah wajib untuk memiliki e-KTP, dan harus sadar akan pentingnya kepemilikan dokumen administrasi kependudukan e-KTP dan jangan sampai sudah berdomisili di suatu daerah tetapi tidak memiliki dokumen tersebut.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti dan mengkaji kembali tentang kinerja pegawai pada aspek pelayanan pembuatan e-KTP, diharapkan dapat diperdalam dan diperluas dengan masalah yang berbeda. Semoga dengan penelitian ini menjadikan agar kedepannya peneliti mampu mencontoh agar bisa menjadi Pegawai yang amanah dengan tugas.



## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2008. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: Bina Aksara.
- Arikunto, Suharsini. 2016. *Prosedur Penelitian*, Yogyakarta: Rienika Cipta.
- Dharma, Surya. 2009. *Menejemen Kinerja Falsafah Teori dan Penerapannya*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Dunn, William N. 1999. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Dharma, Surya. 2005. *Menejemen Kinerja Falsafah, Teori dan Penerapannya*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik Proses, Analisi, dan Partisipasi*, Bogor: Ghalia Indonesia.
- Irawan, Prasetya. 2000. *Menejemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: STIALAN Press.
- Malayu, Hasibuan S.P. 2006. *Kinerja Pegawai*, Jakarta.
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2000 *Evaluasi Kinerja Sumberdaya Manusia*, Jakarta: Refika Aditama.
- Moenir, A.S. 1993. *Manajemen pelayanan*, Tarsito. Bandung.
- Lexy J, Moelong. 1988. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahadi, Dedi Rianto. 2010. *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*, Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Prawirosentoso, Suyadi. 1999. *Manajemen Pelayan Umum*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Rivai, Vietzal. 2004. *Menejemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, Jakarta : Gramedia.
- Surjadi, H. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: Mandar Maju
- Soedaryono. 2000. *Tata Laksana Kantor*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Sutrisno, Edy. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: PT. Mulia Kencana Semesta, 2016.
- Sutopo, HB. 2002. *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Siyoto, Sandu dan M Ali Sodik. 2015 *Dasar Metodologi Penelitian*, ed. by Ayub, Cetakan I Yogyakarta: LiterasiMedia Publishing.

### Peraturan pemerintah

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 30 Tahun 2019
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati way kanan Nomer 40 Tahun 2016 Tentang Tupoksi Disdukcapil Kabupaten Way Kanan.

### Skripsi

- Ayudini samudri, *kualitas pelayanan e-ktip dinas kependudukan dan catatan sipil kota makasar*, sarjana s1 program studi administrasi negara, departemen ilmu administrasi universitas hasanudin 2017.
- Dwiyanto, Agus. 2003. *Reformasi Pelayanan Publik: Apa yang harus dilakukan?*, Policy Brief. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Rizka sari nandi, *peran pengawasan terhadap kinerja pegawai dalam perspektif ekonomi islam (studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran Lampung)*, (sarjana s1 program studi ekonomi syariah, fakultas ekonomi dan bisnis inslam UIN Raden Intan Lampung 2018)

### Jurnal

- Ali Abdul Wakhid. 2017. Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia, Vol.01 No. 14, (diakses 13 Februari 2021 Pukul 15.10 WIB)
- Fathurrohman Dosen Bidang Menejemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Banten “*pengaruh kepemimpinan transformasional dan motivasi kerja terhadap kinerja dengan kepuasan kerja*

*sebagai intervening. (Studi Empiris Pada Disdukcapil Kota Serang)* Vol. 11 No. 2 Agustus 2015  
ISSN : 1693-5236 ( Diakses 28 November 2020 Pukul 21.00 WIB)

Ida Hayu Dwimawati. 2004. Kualitas Pelayanan Publik, Vol. 1, No. 1 (diakses pada 20 maret 2021 pukul 10.30 WIB)

Mohammad Khoziam. Agustus 2010. Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan, Jurnal Studi Pemerintahan, Vol. 1 No. 1 (diakses pada 09 desember 2020 pukul 20.00 WIB)

Nadya Meidisyah Yolanda, Syamsir Syamsir “*Pengaruh Integritas Terhadap Kinerja Pegawai Negri Sipil (PNS) di Lingkungan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Dinas Kota Padang*” jurnal kajian sosiologi dan pendidikan Vol. 3 No. 1 Tahun 2020 ISSN: 2622-1748 (Diakses 29 November Pukul 21.15 WIB)

Neneng Siti Maryam. Juni 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Vol. VI No. 1 (diakses pada 20 maret 2021 Pukul 20.00 WIB)

Sancoko Bambang. Pengaruh Remunerasi Terhadap Kualitas Pelayanan Publik, Vol. 17 No. 1 2013, (Diakses Pada 27 Februari 2021 Pukul 20.30 WIB)

Yohanes Susanto, Sukoco “*pengaruh kompetensi, komitmen kerja dan motifasi kerja terhadap kinerja pegawai di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota lubuk linggau*” Jurnal Media Ekonomi Vol. 24, No. 2 agustus 2019 p—ISSN: 1693-4768, e-ISSN: 2656-8861 (Diakses 30 November 2020 Pukul 19.30 WIB)

Yanhar Jamaludin, “*model peningkatan kualitas pelayanan publik*” Jurnal Tapis Vol. 12 No. 1 Januari-Juni 2016 (Diakses 27 Januari 2021 Pukul 20.00 WIB)

#### **Sumber Wawancara**

Bapak Syahrul, Wawancara dengan Sekertaris Disdukcapil, Wawancara Tatap Muka, 28 Juni 2021

Bapak Amrullah, Wawancara dengan Kasi Kerjasama dan Informasi Pelayanan, Wawancara Tatap Muka, 28 Juni 2021.

Ibu Endang, Wawancara dengan Kasubbag Umum dan Kepegawaian, Wawancara Tatap Muka, 28 Juni 2021.

Bapak Tri, Wawancara dengan Masyarakat, Wawancara Tatap Muka, 28 Juni 2021.

Ibu Nanik, Wawancara dengan Masyarakat, Wawancara Tatap Mukan, 28 Juni 2021.

Bapak Ari, Wawancara dengan Masyarakat, Wawancara Tatap Muka, 01 Juli 2021.

Bapak Selamat, Wawancara dengan Masyarakat, Wawancara Tatap Muka, 01 Juli 2021.

#### **Sumber On-Line**

Sdukcapil. Waykanankab.go.id