

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN MASYARAKAT
DIKABUPATEN MUNA BARAT (SURVEY TAHUN 2021)**



SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Pendidikan Pada Program Studi Manajemen
Pendidikan Islam (MPI)**

oleh:

**HARTI
NIM. 17010103020**

**FAKULTAS TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
KENDARI
2021**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI KENDARI
TARBIYAH DAN ILMU KEGURUAN**

Jalan Sultan Qaimuddin No. 17 Kelurahan Baruga, Kendari Sulawesi Tenggara
Telp/Fax. (0401) 3193710/ 3193710
email : iainkendari@yahoo.co.id website : http://iainkendari.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan Judul "EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PELAYANAN MASYARAKAT KABUPATEN MUNA BARAT (SURVEY TAHUN 2021)" yang ditulis oleh HARTI NIM. 17010103020 Mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari, telah diuji dan dipresentasikan dalam Skripsi yang diselenggarakan pada hari Kamis tanggal 16 Desember 2021 dan dinyatakan telah dapat diterima salah satu syarat untuk memperoleh gelar S.Pd

Dosen Penguji Skripsi

Ketua	:	Dr. H. Abdul Kadir M.Pd	(.....)
Sekretaris	:	Badarwan M.Pd.	(.....)
Anggota 1	:	Dr. Akib M.Pd	(.....)



Kendari, 28 November 2022

Dekan

Dr. Masdin M.Pd

NIP. 196712311999031002

Visi Program Studi Manajemen Pendidikan Islam (MPI) :

"Menjadi Program Studi Yang Menghasilkan Tenaga Kependidikan Yang Berkualitas, Berkepribadian Islami dan Berwawasan Transdisipliner Tahun 2025"

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa segala informasi dalam skripsi berjudul “Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Muna Barat (Survey Tahun 2021)” dibawah bimbingan Dr. H. Abdul Kadir M.Pd telah di peroleh dan diajikan sesuai dengan peraturan akademil dan kode etik IAIN Kendari. Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terdapat karya yang perna di ajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi. semua sumber rujukan yang digunakan dalam skripsi ini telah di sebutkan didalam daftar pustaka. Dengan penuh kesadaran saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, plagiasi, dibuat oleh orang lain secara keseluruhan atau sebagian maka skripsi dan gelar yang di peroleh karenanya batal demi hukum.

Kendari 12 Desember 2021



Harti
Harti

NIM. 17010103020

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sevitass akademik Institut Agama Islam Negeri Kendari, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Harti
NIM : 17010103020
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Fakultas : Tarbiyah dan Ilmu Keguruan
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Institut Agama Islam Negeri Kendari. Hak **bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya berjudul:

“Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat (Survey Tahun 2021)”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlakukan). Dengan Hak bebas Royalti Noneklusif ini Institut Agama Islam Negeri Kendari berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Kendari
Pada tanggal : 12 Desember 2021

Yang menyatakan


Harti
NIM. 17010103020

ABSTRAK

Harti NIM 17010103020. Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Masyarakat Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat. Dibimbing Oleh: Dr. H. Abdul Kadir M.Pd

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan menganalisis tentang pelaksanaan tugas-tugasnya dalam memberikan layanan sesuai tupoksi Kabupaten Muna Barat. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber penelitian ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling. Narasumber dalam penelitian ini adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat, Kasubag Bidang Kependudukan, 3 orang pegawai Capil, serta 5 orang masyarakat pengguna layanan. Teknik analisis data yang digunakan di bagi menjadi beberapa tahapan, yaitu reduksi data (*Data Reduction*), penyajian data (*Data Display*), dan penarikan kesimpulan (*Conclusion Drawing*). Sedangkan pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat yang dilihat dari dimensi *tangible* (bukti fisik) belum memenuhi kualitas pelayanan dengan baik dan memberi pelayanan kepada masyarakat kurang nyaman, dimensi *Reliability* (kehandalan) pegawai sudah menjalankan tugas dengan tepat waktu sesuai ketentuan yang berlaku dan memiliki standar prosedur dalam menjalankan fungsi sebagai pelayanan kepada masyarakat agar berjalan dengan terstruktur, dimensi *Responsiveness* (ketanggapan) bahwa pegawai belum menunjukkan sikap tanggap kepada masyarakat petugas akan merespon dengan baik dan cepat, dimensi *Assurance* (jaminan) pegawai dalam menanggapi penyelesaian dalam pelayanan sudah tepat waktu berdasarkan jumlah masyarakat yang akan dilayani jika sedikit maka akan tepat waktu, dimensi *Empathy* (empati) bahwa pegawai sudah menunjukkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan pelayanan yang tulus, bersikap ramah, serta di dapatkan yang membeda-bedakan sehingga tidak dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pelayanan.

Kata Kunci: Efektivitas Kerja, Kualitas Pelayanan Public

ABSTRACT

Harti NIM 17010103020. Work Effectiveness of Employees in Community Services at the Office of Population and Civil Registration of West Muna Regency. Supervised by: Dr. H. Abdul Kadir M.Pd

This study aims to describe the Work Effectiveness of Population and Civil Registration Service Employees and to analyze the implementation of their duties in providing services according to the duties and functions of West Muna Regency. This research is a descriptive study using a qualitative approach. Data collection techniques were carried out using observation, interview, and documentation techniques. Research sources were determined using a purposive sampling technique. The informants in this study were the Head of the West Muna Regency Population and Civil Registration Service, the Head of the Population Sector, 3 Capil employees, and 5 service users. The data analysis technique used is divided into several stages, namely data reduction (Data Reduction), data presentation (Data Display), and drawing conclusions (Conclusion Drawing). While checking the validity of the data is done by triangulation of sources. The results of the study show that the quality of public services at the West Muna Regency Population and Civil Registration Service, seen from the tangible dimension (physical evidence), does not meet the quality of service properly and provides services to the community less comfortable. dimensions of Reliability (reliability) employees have carried out their duties in a timely manner according to applicable regulations and have standard procedures in carrying out functions as a service to the community so that they run in a structured manner, Responsiveness dimensions (responsiveness) that employees have not shown responsiveness to the community officers will respond well and fast, the dimension of Assurance (guarantee) of employees in response to completion in services is on time based on the number of people to be served if a few then it will be on time, the dimension of Empathy (empathy) that employees have shown quality of service, namely d by providing sincere service, being friendly, and being able to discriminate so that people who do the service cannot be satisfied.

Keywords: Work Effectiveness, Public Service Quality

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ
عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ وَعَلَى آلِهِ وَاصْحَابِهِ أَجْمَعِينَ . أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur hanya milik Allah S.W.T, yang telah melimpahkan Rahmat dan pengetahuan-Nya, sehingga penyusunan skripsi penelitian yang berjudul **“Efektivitas Kerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam Pelayanan Masyarakat di Kabupaten Muna Barat(Survey Tahun 2021)”** dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam tetap tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad S.A.W, sebagai Nabi yang telah merubah zaman kehidupan dari kejahilnaan menjadi hikmah dan tentram.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi penelitian ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, khususnya kepada orang tua saya yang telah mendukung, memberikan motivasi, serta do'a sehingga skripsi penelitian ini dapat selesai seperti sekarang. Penulis juga mengucapkan terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. Faizah Binti Awad, M.Pd selaku Rektor IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan sarana dan fasilitas serta kebijakan yang mendukung penyelesaian penelitian penulis.
2. Dr. Masdin, M.Pd selaku Dekan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan IAIN Kendari yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
3. Badarwan, M. Pd selaku penguji sekaligus Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, yang mengarahkan dan memberikan dukungan serta saran dan koreksi kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

4. Dr. H. Abdul Kadir, M.Pd selaku pembimbing, yang selalu memberikan petunjuk dan arahan dalam penulisan penelitian ini.
5. Dr. Akib, M.Pd selaku penguji yang selalu memberikan saran dan koreksi dalam perbaikan penyelesaian penelitian ini.
6. Tilman, S.Sos., M.M. sebagai kepala perpustakaan IAIN kendari dan seluruh staff yang telah memfasilitasi penulis dalam mengakses sumber pustaka dalam menyelesaikan penelitian ini.
7. Kepada seluruh dosen dan tenaga kependidikan Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan (Fatik) IAIN kendari yang sangat ramah dan cekatan dalam melayani setiap keluhan penulis dalam penyelesaian penelitian ini, khususnya untuk Bapak Muhammad Syarwa Sangila, S.Pd., M.Pd
8. Kepada Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan seluruh aparat Capil Kabupaten Muna Barat yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian dan bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan berbagai informasi dan data terkait dengan penelitian penulis.
9. Kepada Bapak dan Ibu saya yang tercinta selalu memotivasi bagi peneliti dalam menyelesaikan penelitian dan selalu memberikan doa yang tulus ikhlas kepada penulis dalam segala hal yang berkaitan dengan penelitian.
10. Kepada adik terkasih Nuur Yamiah, dan seluruh keluarga besar La Manuha yang selalu mendorong penulis agar cepat menyelesaikan penelitian ini.
11. Kepada seluruh rekan-rekan mahasiswa Program Studi Manajemen Pendidikan Islam angkatan 2017, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kebersamaan, doa dan motivasinya dalam penyelesaian penelitian ini. Terutama kepada sahabat-sahabat saya, Fitriana, Aprilia Enggi

Sulistia, Eviajriani, Nining dan Siti Fatima Ilmi. Terima kasih telah banyak membantu, menemani, mengurus semua kebutuhan dan persiapan penulis selama penelitian.

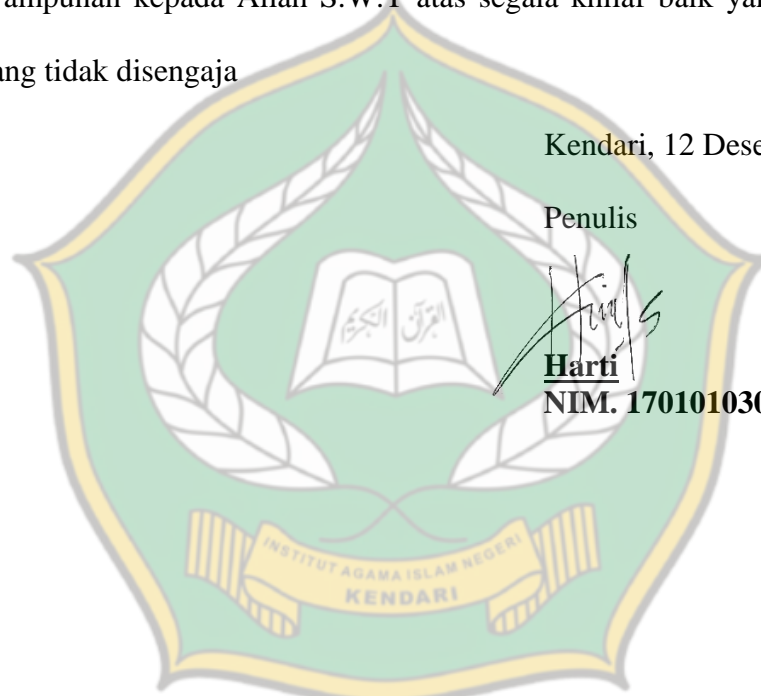
Penulis berharap semoga bantuan yang telah disumbangkan kepada penulis, mendapat pahala yang setimpal disisi Allah S.W.T dan tetap mendapat lindungan-Nya dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Akhirnya penulis memohon ampunan kepada Allah S.W.T atas segala khilaf baik yang disengaja maupun yang tidak disengaja

Kendari, 12 Desember2021

Penulis



Harti
NIM. 17010103020



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PENYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Fokus Penelitian	4
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	5
1.4.1 Tujuan penelitian.....	5
1.4.2 Manfaat penelitian	5
1.5 Definisi Operasional	6
BAB II KAJIAN TEORI.....	8
2.1 Konsep Efektivitas Kerja.....	8
2.1.1 Pengertian Efektivitas Kerja	8
2.1.2 Faktor-Faktor Efektivitas Kerja	9
2.1.3 Alat Ukur Efektivitas Kerja Pegawai.....	10
2.2 Sistem dan Bentuk Kerja Dukcapil	12
2.3 Konsep Pelayanan Publik	19
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2.3.2 Standar Pelayanan Publik.....	21
2.3.3 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	22
2.3.4 Prinsip-Prinsip Layanan Publik.....	24
2.3.5 Faktor-faktor pelayanan	26
2.4 Nilai-Nilai Edukatif Dalam Masyarakat.....	26
2.5 Konsep Pegawai	28
2.6 Penelitian Relevan	29
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Lokasi Dan waktu penelitian	31
3.2.1 Lokasi Penelitian	31
3.2.2 Waktu penelitian	32
3.3 Sumber Data	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Pengelolaan Dan Analisis Data	34
3.6 Pengujian Keabsahan Data Penelitian	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	38

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	38
4.1.1	Kabupaten Muna Barat	38
4.1.2	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat	39
4.1.3	Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Muna Barat	40
4.2	Deskripsi Hasil Penelitian	42
4.2.1	Efektivitas Kerja Dikcapil Muna Barat dalam Pelayanan Masyarakat.....	42
4.2.2	Prestasi Kerja	43
4.2.3	Kepuasan Kerja	44
4.2.4	Bentuk dan Sistem layanan di Dinas Kependudukan dan Pencacatan Sipil Kab.Muna Barat	45
4.2.5	Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat.....	53
4.3	Pembahasan Penelitian	56
BAB V	PENUTUP.....	58
5.1.	Kesimpulan	58
5.2.	Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....		60
LAMPIRAN		
BIOGRAFI PENULIS		

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis Layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat	41
Tabel 2. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat	42
Tabel 3. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Muna Barat.....	49



DAFTAR LAMPILAN

- Lampiran 1. Lembar Hasil Observasi
- Lampiran 2. Pedoman Wawancara
- Lampiran 3. Transkrip Wawancara
- Lampiran 4. Dokumentasi / foto

