



**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN REMBANG**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan pendidikan Strata-1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

DESSALMA AYU NINGTIAS

14020222146048

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK PSDKU K. REMBANG

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2025

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten
Rembang

Nama Penyusun : Dessalma Ayu Ningtias

Departemen : S1- Administrasi Publik

Semarang, 3 Desember 2025

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin
NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan I



S. Rouli Manalu, S.Sos., Mcommst..Ph.D.
NIP. 1982099282005012001

Dosen Pembimbing :

1. Retna Hanani, S.Sos., MPP.


(.....)

Dosen Penguji :

1. Johan Bhimo Sukoco, S.Sos., M.Si.
2. Dr. Titik Djumiarti, S.Sos., M.Si.
3. Retna Hanani, S.Sos., MPP.


(.....)
(.....)
(.....)



**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA*)**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

1. Nama Lengkap : Dessalma Ayu Ningtias
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020222145048
3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang, 28 Desember 2003
4. Departemen / Program Studi : S1 Administrasi Publik K. Rembang
5. Alamat : Ds. Tasikagung, Kecamatan Rembang, Kabupaten Rembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi / TA) yang saya tulis berjudul :

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN
DAN PENDAFTARAN SIPIL KABUPATEN REMBANG**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 3 Desember 2025

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Retna Hanani, S.Sos., MPP
NIP. 198107212006042002

Pembuat Pernyataan,

Dessalma Ayu Ningtias

Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik
PSDKU Kampus Rembang

Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si
NIP. 196707271993031005

*) Lampirkan dokumen hasil uji Turnitin yang menunjukkan uji kemiripan <20%

HALAMAN MOTTO

Allah memang tidak menjajikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali

Allah berjanji bahwa : “Fa inna ma’al- usri yusra” yang artinnya

“Setiap kesulitan pasti ada kemudahan”

(QS. Al-Insyirah 94:5-6)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Rabbil 'Ālamīn, segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT Terima Kasih atas Karunia-Nya telah memberikan kemudahan dan kelancaran Sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk diri saya sendiri yang telah berusaha kuat, bertahan, dan terus melangkah meskipun banyak rintangan. Terima kasih telah tetap percaya, tetap berjuang, dan tidak menyerah pada proses hingga akhirnya mampu mencapai jenjang sarjana ini.

Skripsi ini saya persembahkan juga kepada kedua orang tua saya yang telah berjuang untuk memenuhi kebutuhan saya selama skripsi. Kepada Bapak dan Ibu terima kasih atas kasih sayang, pengorbanan, dan doa yang tidak pernah putus. Tidak ada balasan yang mampu menyamai kebaikan mereka. Namun, setidaknya saya berusaha berbakti dan memenuhi harapan mereka dengan melihat saya menyelesaikan perkuliahan dengan tepat waktu.

Semoga langkah ini menjadi awal dari perjalanan panjang menuju masa depan yang lebih baik, dengan ridha dan pertolongan Allah SWT.

ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN REMBANG

Abstrak

Kinerja pegawai merupakan suatu hasil kerja yang dicapai oleh pegawai dalam menjalankan tugas dan fungsi yang diberikan. Peneliti berfokus pada analisis kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Penelitian ini menggunakan Metode kuantitatif dengan pendekatan statistik deskriptif *single variable*. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Rembang yang menerima pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, dengan jumlah sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan teknik Simple random sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang belum sepenuhnya tercapai pada lima indikator utama yaitu kualitas kerja, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas dan kemandirian. Hal ini terlihat dari capaian kinerja belum mencapai target pada tahun 2021-2022 termasuk indeks kepuasan masyarakat yang disebabkan oleh tingginya beban kerja tidak sebanding dengan jumlah pegawai serta belum optimalnya kecepatan pelayanan. Selain itu, pemanfaatan teknologi pelayanan digital juga belum optimal. Saran yang dapat diberikan terkait permasalahan yang terjadi seperti, meningkatkan profesionalitas pegawai melalui pelatihan berkala, menyesuaikan beban kerja dengan jumlah pegawai yang memadai, serta mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Kabupaten Rembang.

ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN PUBLIC SERVICES AT THE DEPARTMENT OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION OF REMBANG REGENCY

Abstract

Employee performance is a work result achieved by employees in carrying out their assigned duties and functions. The researcher focused on analyzing employee performance in public services at the Population and Civil Registration Office of Rembang Regency. This study aims to measure and analyze the performance level of employees of the Population and Civil Registration Office of Rembang Regency in providing public services to the community. This study uses a quantitative method with a single variable descriptive statistical approach. The population in this study was all residents of Rembang Regency who received services at the Population and Civil Registration Office of Rembang Regency, with a sample of 100 respondents determined using a simple random sampling technique. The results of the study indicate that the performance of employees of the Population and Civil Registration Office of Rembang Regency has not been fully achieved in five main indicators: work quality, quantity, timeliness, effectiveness, and independence. This is evident from the performance achievement that has not reached the target in 2021-2022, including the public satisfaction index caused by the high workload that is not commensurate with the number of employees and the suboptimal speed of service. In addition, the utilization of digital service technology is also not optimal. Suggestions that can be given regarding the problems that occur include increasing employee professionalism through regular training, adjusting the workload to an adequate number of employees, and optimizing the use of information technology to improve the effectiveness and quality of public services at the Rembang Regency Civil Registration Office.

Keywords: *Employee Performance, Public Services, Rembang Regency.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyusun dan menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ Analisis Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.” Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata-1 (S1) di program studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian dari awal hingga proses akhir penelitian ini banyak mendapat dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat islam, nikmat iman, nikmat kesehatan, nikmat kesempatan, dan segala nikmat yang tidak dapat dihitungkan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Ibu Dr. Dra. Tri Yuningsih, M. Si selaku Kepala Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si selaku Kepala Program Studi S1 Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
5. Ibu Dr. Titik Djumiarti, S.Sos, M.Si selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji 2 yang telah meluangkan waktunya untuk melaksanakan sidang skripsi dan memberikan masukan dalam skripsi ini.

6. Ibu Retna Hanani, S.Sos., MPP selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Penguji 3 yang bersedia membimbing dan meluangkan waktu, terima kasih atas segala ilmu, bimbingan arahan, dan nasehat.
7. Bapak Johan Bhimo Sukoco, S.Sos., M.Si. Dosen Penguji 1 yang bersedia membimbing dan meluangkan waktu,
8. Bapak dan Ibu Dosen di Departemen Administrasi publik Universitas Diponegoro Semarang dan Dosen Administrasi Publik K. Rembang. Terima kasih atas segala ilmu pengetahuan yang telah diberikan selama saya menjadi bagian dari keluarga besar Administrasi Publik Angkatan 2022.
9. Kedua orang tua serta kakak dan keluarga besar yang selalu mendoakan dan memberikan dukungan secara moril dan materiil. Bapak Karnadi, Ibu Siti Mu'anifah dan Choirun Nishwa adalah orang yang memotivasi dan memberikan semangat utama bagi penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang, Bapak Drs. Suparmin., MM yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.
11. Ibu selaku Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang , terima kasih atas segala informasi yang telah diberikan dalam menyusun skripsi ini.
12. Bapak/Ibu seluruh pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang yang telah membantu proses penelitian ini.

13. Sahabat terbaik saya yaitu Dewi Laksmi Kusuma Wardani yang selalu memberikan semangat, motivasi, saran serta setia mendengarkan keluhan kesah penulis untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
 14. Sahabat-sahabat penulis dibangku perkuliahan yaitu : Irma Yunita, Novita Dwi Ramadlani, dan Zakiyya Husna Faradisa yang selalu menemani up and down perjalanan kuliah, memberikan semangat, cerita dan kenangan di masa kuliah penulis.
 15. Sahabat SMA terbaik saya yaitu Luluk Fitriyani yang selalu menemani dan mendengarkan keluhan kesah
 16. Kakak Tingkat saya yaitu Finanda Muna Faizatun yang sudah membantu dan memberikan dukungan hingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
 17. Teman-teman seperjuangan di S1 Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro angkatan 2022 yang memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis dalam suka dan duka.
- Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh sebab itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata, penulis memohon maaf yang sebesar-besarnya apabila dalam penyusunan Skripsi ini terdapat banyak kesalahan. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Semarang, 3 Desember 2025

Penyusun

Dessalma Ayu Ningtias

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR BAGAN.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	13
1.2.1. Identifikasi Masalah	13
1.2.2. Rumusan Masalah	14
1.3. Tujuan Penelitian	14
1.4. Kegunaan Penelitian	14
1.4.1. Kegunaan Teoritis.....	14
1.4.2. Kegunaan Praktis.....	15
1.5. Kerangka Teori / Konsep	16
1.5.1. Penelitian Terdahulu	16
1.5.2. Landasan Teori.....	30
1.5.2.1. Administrasi Publik.....	30
1.5.2.2. Paradigma Administrasi Publik.....	31
1.5.2.3. Manajemen Publik.....	34
1.5.2.4. Pelayanan Publik	35
1.5.2.5. Kinerja	36
1.5.2.6. Indikator Kinerja Pegawai.....	37
1.6. Kerangka Pemikiran Teoritis	43
1.7. Definisi Konsep	44
1.8. Definisi Operasional	44
1.9. Metode Penelitian	46
1.9.1. Tipe Penelitian	47
1.9.2. Populasi dan Sampel	48
1.9.2.1. Populasi	48
1.9.2.2. Sampel	49
1.9.3. Teknik Pengambilan Sampel	50
1.9.4. Jenis dan Sumber Data	51
1.9.4.1. Jenis Data	51
1.9.4.2. Sumber Data	51
1.9.5. Skala Pengukuran	52
1.9.6. Teknik Pengumpulan Data.....	54

1.9.7. Teknik Analisis	55
1.9.7.1. Uji Instrumen.....	55
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	58
2.1. Gambaran Umum Kabupaten Rembang	58
2.1.1. Kondisi Geografis Kabupaten Rembang	58
2.1.1.1. Keadaan Iklim	60
2.1.1.2. Kependudukan dan Ketenagakerjaan.....	61
2.1.2. Kondisi Demografis Rembang	61
2.1.2.1. Jumlah Penduduk	61
2.1.2.2. Tingkat pendidikan.....	62
2.2. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.....	63
2.2.1. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang.....	63
2.2.2. Visi Misi dan Motto Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang	64
2.2.3. Dasar Hukum Dinas	65
2.2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dindikcapil) Kabupaten Rembang	65
2.2.5. Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang	69
2.2.6. Sumber Daya Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang	70
2.2.7. Peta Lokasi	72
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	73
3.1. Identifikasi Responden.....	74
3.1.1. Jenis Kelamin Responden.....	74
3.1.2. Usia Responden	75
3.1.3. Status / Pekerjaan Responden.....	76
3.1.4. Domisili (Kecamatan) Responden	77
3.2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	78
3.2.1. Hasil Uji Validitas	78
3.2.2. Hasil Uji Reliabilitas	79
3.3. Hasil Penelitian	80
3.3.1. Variabel Kualitas Kerja.....	80
3.3.1.1. Hasil Indikator Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan	82
3.3.1.2. Hasil Indikator Keterampilan Pegawai Dalam Membantu Kelancaran Pelayanan	84
3.3.1.3. Hasil Indikator Kualitas Hasil Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pegawai Dindikcapil Kabupaten Rembang	86
3.3.1.4. Hasil Indikator Kemampuan Pegawai Melakukan Perbaikan Apabila Terjadi Kesalahan Dalam Pelayanan... ..	88
3.3.1.5. Hasil Indikator Keramahan Pegawai Dindikcapil Kabupaten Rembang Dalam Melayani Masyarakat.....	90
3.3.1.6. Hasil Indikator Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sudah Sesuai Dengan Prosedur	

Yang Berlaku	92
3.3.2. Variabel Kuantitas.....	94
3.3.2.1. Hasil Indikator Pelayanan Yang Diberikan Pegawai Sesuai Dengan Kebutuhan Masyarakat	95
3.3.2.2. Hasil Indikator Pelayanan Pegawai Dindukcapil Di Kabupaten Rembang Sesuai Dengan Target Yang Telah Ditentukan	98
3.3.3. Variabel Ketepatan Waktu	99
3.3.3.1. Hasil Indikator Pegawai Melaksanakan Pelayanan Sesuai Jadwal Yang Telah Ditentukan	100
3.3.3.2. Hasil Indikator Pelayanan Sesuai Dengan Rencana Kerja Yang Telah Ditetapkan	102
3.3.3.3. Hasil Indikator Pegawai Menyelesaikan Pelayanan Tepat Waktu Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	104
3.3.3.4. Hasil Indikator Pegawai Dapat Menyelesaikan Tepat Waktu Meskipun Beban Kerja Tinggi	106
3.3.4. Variabel Efektivitas.....	108
3.3.4.1. Hasil Indikator Pegawai Melaksanakan Pelayanan Sesuai dengan aturan yang berlaku	110
3.3.4.2. Hasil Indikator Kemampuan Pegawai Dalam Mengatasi Kendala Pelayanan.....	112
3.3.4.3. Hasil Indikator Tanggung Jawab Pegawai Dalam Menyelesaikan Pelayanan	114
3.3.4.4. Hasil Indikator Kenyamanan Fasilitas Pelayanan Dalam Mendukung Pelayanan Publik	116
3.3.4.5. Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Di Dindukcapil Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Masyarakat	118
3.3.5. Variabel Kemandirian	120
3.3.5.1. Hasil Indikator Pegawai Dindukcapil Dapat Menyelesaikan Pelayanan Tanpa Harus Menunggu Arahan Atasan	121
3.3.5.2. Hasil Indikator Pegawai Berinisiatif Dalam Menyelesaikan Masalah Pelayanan.....	123
3.4. Rekapitulasi Variabel Kinerja Pegawai	126
BAB IV PENUTUP	128
4.1. Kesimpulan	128
4.2. Saran	132
DAFTAR PUSTAKA.....	135
LAMPIRAN.....	139

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1	Pencapaian Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang Tahun 2021-2024	5
Tabel 1. 2	Perbandingan Target dan Realisasi Kinerja Pelayanan Adminduk dan Capil Dindukcapil Rembang Tahun 2021-2024	6
Tabel 1.3	Jumlah Berkas Pelayanan Administrasi Kependudukan Dindukcapil Kabupaten Rembang	7
Tabel 1.4	Data SKM Dinas Kependudukan dan Sipil Kabupaten Rembang.	8
Tabel 1.5	Penelitian Terdahulu	16
Tabel 1.6	Fenomena Penelitian	45
Tabel 1.7	Skala Pengukuran Likert	53
Tabel 2.1	Batas-Batas Administrasi Kabupaten Rembang	59
Tabel 2.2	Luas Wilayah	60
Tabel 2.3	Jumlah Penduduk Semester II Tahun 2024	62
Tabel 2.4	Tingkat Pendidikan Masyarakat Kabupaten Rembang	63
Tabel 2.5	Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan	71
Tabel 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
Tabel 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	75
Tabel 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Status / Pekerjaan	76
Tabel 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili (Kecamatan)	77
Tabel 3.5	Hasil Uji Validitas	79
Tabel 3.6	Hasil Uji Reliabilitas	80
Tabel 3.7	Kemampuan Pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil	82
Tabel 3.8	Keterampilan Pegawai Dalam Membantu Kelancaran Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Rembang	84
Tabel 3.9	Kualitas Hasil Pelayanan Yang Diberikan Oleh Pegawai Dinduk capil Kabupaten Rembang	86
Tabel 3.10	Kemampuan Pegawai Melakukan Perbaikan Apabila Terjadi Kesalahan Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Rembang	88
Tabel 3.11	Keramahan Pegawai Dindukcapil Kabupaten Rembang Dalam Melayani Masyarakat	90
Tabel 3.12	Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Rembang Sudah Sesuai Dengan Prosedur Yang Berlaku	92
Tabel 3.13	Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Rembang Yang Diberikan Pegawai Sesuai Dengan Kebutuhan Masyarakat	96
Tabel 3.14	Hasil Pelayanan Pegawai Dindukcapil Di Kabupaten Rembang Sesuai Dengan Target Yang Telah Ditentukan	98
Tabel 3.15	Pegawai Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Rembang Sesuai Jadwal	

Yang Telah Ditentukan	101
Tabel 3.16 Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Rembang Sesuai Dengan Rencana Kerja Yang Telah Ditetapkan	103
Tabel 3.17 Pegawai Menyelesaikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Rembang Tepat Waktu Sesuai Ketentuan Yang Berlaku	105
Tabel 3.18 Pegawai Dapat Menyelesaikan Pelayanan Administrasi Kependu- kan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Rembang Tepat Waktu Meskipun Beban Kerja Tinggi	107
Tabel 3.19 Pegawai Melaksanakan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Rembang Sesuai Dengan Aturan Yang Berlaku	110
Tabel 3.20 Kemampuan Pegawai Dalam Mengatasi Kendala Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Rembang	112
Tabel 3.21 Tanggung Jawab Pegawai Dalam Menyelesaikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Rembang	114
Tabel 3.22 Kenyamanan Fasilitas Pelayanan Dalam Mendukung Pelayanan Publik Di Dindikcapil Di Kabupaten Rembang	116
Tabel 3.23 Ketersediaan Sarana Dan Prasarana Di Dindikcapil Kabupaten Rembang Dalam Mendukung Pelayanan Kepada Masyarakat	118
Tabel 3.24 Pegawai Dindikcapil di Kabupaten Rembang Dapat Menyelesaikan Pelayanan Tanpa Harus Menunggu Arahan Atasan	122
Tabel 3.25 Pegawai Berinisiatif Dalam Menyelesaikan Masalah Pelayanan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Rembang	124
Tabel 3.26 Hasil Rekapitulasi Kinerja pegawai	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Keluhan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dindukcapil Kabupaten Rembang	10
Gambar 2. 1 Peta Batas Administrasi Kabupaten Rembang	58
Gambar 2.2 Lokasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang	72

DAFTAR BAGAN

Bagan 1.1 Kerangka Berpikir	43
Bagan 2.1 Struktur organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Rembang	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Distribusi Nilai r_{tabel} untuk $df = 51 - 100$	139
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian.....	141
Lampiran 3. Google Form Kuesioner	144
Lampiran 4. Uji Validitas	146
Lampiran 5. Uji Reliabilitas	147
Lampiran 6. Hasil Rekapitulasi Penyebaran Kuesioner	148
Lampiran 7. Bukti Penyebaran kuesioner secara online	153
Lampiran 8. Surat Izin Penelitian.....	154
Lampiran 9. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	155
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian	156