



**KINERJA ORGANISASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN
PENCATATAN SIPIL DI KABUPATEN KARAWANG**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk Program Sarjana (S1) pada
Program Sarjana Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Dosen Pembimbing :

Amni Zarkasyi Rahman S.AP., M. Si.

Disusun Oleh:

Tiara Fuji Lestari

14020221140071

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

2025

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS DIPONEGORO
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Prof. Sudarto, S.H.
Tembalang Semarang KodePos 50275
Tel./Faks (024) 74605407
www.fkip.undip.ac.id | email: fkip@undip.ac.id

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertandatangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Tiara Fuji Lestari
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020221140071
3. Tempat / Tanggal Lahir : Karawang/ 24-Oktober-2002
4. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
5. Alamat : Perum Grand Taruma Karawang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :
Pengaruh Kredibilitas Celebrity Endorser Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Artis Raisa
Sebagai Celebrity Endorser Produk Ice Cream Magnum Pada Mahasiswa Undip)

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tullsan 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, 12 Maret 2022

Mengetahui,

Dosen Pembimbing

Amni Zarkasyi Rahman, S. AP., M.Si.,

Pembuat Pernyataan,

Tiara Fuji Lestari

Ketua Program Studi

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

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

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
di Kabupaten Karawang

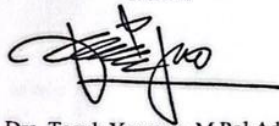
Nama Penyusun : Tiara Fuji Lestari

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan

Strata 1

Semarang. Maret 2025

Dekan,



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

NIP. 196908221994031003

Wakil Dekan 1,



S. Rouli S.Sos., McommSt., Ph.D

NIP. 1982092820050120021

Dosen Pembimbing

Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.

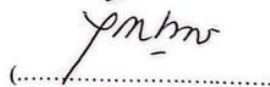

(.....)

Dosen Penguji

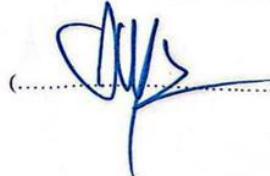
Dra. Nina Widowati, M.Si.


(.....)

Prof. Dr.Dra. Kismartini, M.Si.


(.....)

Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si.


(.....)

MOTTO

*"Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya
sesudah kesulitan itu ada kemudahan."*

(Q.S Al Insyirah: 5-6)

*Life can be heavy, especially if you try to carry it all at once. Part of growing up
and moving into new chapters of your life is about catch and release; you can't
carry all things, decide what is yours to hold and let the rest go.*

(Taylor Swift)

*No matter what happens in life, be good to people. Being good to people is a
wonderful legacy to leave behind.*

PERSEMBAHAN

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesehatan untuk penulis, sehingga penulisan ini dapat diselesaikan dengan baik. Dengan sepuh hati, karya ini didedikasikan sebagai bentuk terimakasih kepada :

1. Kepada Papa yang menjadi penyemangat sekaligus motivasi bagi penulis untuk menempuh pendidikan tinggi. Terimakasih atas segala usaha dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis untuk tidak menyerah dalam menghadapi setiap tantangan dan cobaan yang dihadapi penulis. Terimakasih telah memberikan segala doa terbaik yang dipanjatkan dan senantiasa menjaga penulis sampai saat ini. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan di dunia maupun di akhirat, Aamiinn.
2. Kepada Mama yang menjadi penyemangat sekaligus memberikan kasih sayang yang sangat besar kepada penulis untuk terus bertahan dalam menghadapi setiap cobaan di dunia. Terimakasih karna selalu berupaya memberikan fasilitas kenyamanan terbaik untuk penulis. Terimakasih telah memberikan dorongan dan masukan kepada penulis agar tidak menyerah. Terimakasih atas segala doa yang telah dipanjatkan untuk kesuksesan penulis. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan perlindungan di dunia maupun di akhirat, Aamiinn.
3. Kepada Kaka dan Adik yang penulis sayangi, terimakasih atas dukungan dan semangat yang diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat

menyelesaikan pendidikan ini. Terimakasih kepada kalian berdua yang senantiasa menemani penulis seumur hidup dan terus memberikan canda dan tawa dalam hidup penulis. Semoga Allah senantiasa memberikan kesehatan dan kelancaran dunia akhirat untuk kalian berdua. Semoga kita bisa membuat kedua orang tua kita bangga terhadap semua capaian yang telah dilalui.

4. Dosen pembimbing saya, Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si. Terimakasih atas setiap waktu dan ilmu berharga yang diberikan secara ikhlas kepada penulis.
5. Kepada informan dalam penelitian ini Subag Umum Kepegawaian dan kedua pegawai Pemeriksa Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Terimakasih atas informasi yang berguna bagi penulis dalam menyelesaikan penulisan penelitian ini.
6. Kepada Bagus Aji, terimakasih telah memberikan segala waktu dan materi yang senantiasa selalu membantu dan membahagiakan penulis dalam mengerjakan skripsi ini.
7. Kepada Indah, Hiban, Dimal, dan Gusti, terimakasih atas motivasi dan kehadirannya yang selalu membuka tangan dan telinga untuk penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan perkuliahan hingga saat ini.
8. Kepada Cecil, Nanda, Kia, Reza, Ido, Didi, Rizka, Arin, Afri, Oca, Oda. Terimakasih sudah membantu dan menemani penulis selama masa perkuliahan. Semoga Allah selalu memberikan kesehatan dan kemudahan disetiap langkah kalian, Aamiinn.

ABSTRAK

Kinerja organisasi merupakan tingkat pencapaian suatu organisasi dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. organisasi pemerintah berfungsi untuk memastikan kesejahteraan masyarakat serta untuk menjalankan kebijakan negara secara efektif dan efisien. Salah satu organisasi pemerintah yang berkontribusi langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Karawang yang mempunyai tugas untuk membantu masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan yang menjadi sebagian kewenangan Pemerintah Kabupaten Karawang dibidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Meskipun demikian, masih terdapat hambatan berupa keterbatasan SDM dan kesenjangan antara kepemilikan jumlah penduduk dan kepemilikan akta kelahiran di Kabupaten Karawang. Adapun penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang dan menganalisis aspek aspek yang menghambat Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Teori yang dipakai ialah teori Kinerja Organisasi oleh John Miner (dalam Sudarmanto, 2009:11) dengan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat 2 aspek yang sudah terpenuhi dalam kinerja organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yaitu aspek kualitas dan kerjasama. Temuan lain dalam penelitian ini adalah terdapat 2 aspek yang menjadi hambatan dalam kinerja organisasi yaitu aspek kuantitas dan aspek penggunaan waktu. Untuk mengatasi hambatan tersebut, disarankan untuk melakukan peningkatan SDM yang kompeten serta peningkatan layanan berbasis digital.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kinerja Organisasi

ABSTRACT

Organizational performance is the level of achievement of an organization in carrying out its duties and functions to achieve the goals that have been set. Government organizations function to ensure the welfare of the community and to implement state policies effectively and efficiently. One of the government organizations that directly contributes to providing services to the community is the Karawang Population and Civil Registration Service which has the task of assisting the community in managing population administration which is part of the authority of the Karawang Regency Government in the field of Population and Civil Registration. However, there are still obstacles in the form of limited human resources and the gap between the ownership of the number of residents and the ownership of birth certificates in Karawang Regency. This study aims to analyze the organizational performance of the Karawang Regency Population and Civil Registration Service and analyze the aspects that hinder the Organizational Performance of the Karawang Regency Population and Civil Registration Service. The theory used is the Organizational Performance theory by John Miner (in Sudarmanto, 2009:11) with a qualitative research method. The results of this study indicate that there are 2 aspects that have been fulfilled in the organizational performance of the Karawang Regency Population and Civil Registration Service, namely the aspects of quality and cooperation. Another finding in this study is that there are 2 aspects that are obstacles in organizational performance, namely the quantity aspect and the time usage aspect. To overcome these obstacles, it is recommended to improve competent human resources and improve digital-based services.

Keywords: Public Service, Organizational Performance

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Kinerja Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro. Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan ilmu bimbingan, bantuan dan arahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Ibu Dr. AP. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.
3. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Bapak Amni Zarkasyi Rahman, S.AP., M.Si., selaku dosen pembimbing yang sudah memberikan masukan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Prof. Dr. Dra. Kismartini, M.Si., selaku dosen wali yang sudah membantu penulis dalam keberlangsungan perkuliahan.
6. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si. selaku dosen penguji yang sudah membimbing dan membantu penulis dalam menyempurnakan skripsi ini

7. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu penulis Menyusun skripsi ini.

Penulis meminta kepada Allah SWT agar segala bantuan, bimbingan dan dukungan yang telah diberikan oleh berbagai pihak mendapatkan balasan yang setimpal dari-Nya. Semoga Allah SWT memberikan keberkahan yang lebih atas kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari kekurangan yang mungkin ditemukan dalam penyusunan skripsi ini, dengan kerendahan hati penulis menerima kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun agar dapat dijadikan perbaikan dan pembelajaran bagi pembacanya di masa mendatang.

Semarang, Maret 2025

Tiara Fuji Lestari

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
1.4.1 Kegunaan Teoritis.....	8
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	9
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis.....	10
1.5.1 Penelitian Terdahulu.....	10
1.5.2 Kajian Teori.....	22
1.5.3 Kerangka Berfikir.....	34
1.6 Operasionalisasi Konsep.....	35
1.6.1 Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.....	35
1.7 Argumen Penelitian.....	35
1.8 Metode Penelitian.....	36
1.8.1 Tipe Penelitian.....	36
1.8.2 Situs Penelitian.....	36
1.8.3 Subjek Penelitian.....	37
1.8.4 Jenis Data.....	37
1.8.5 Sumber Data.....	38
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
1.8.7 Analisa dan Interpretasi Data.....	40

1.8.8 Kualitas Data.....	41
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....	42
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Karawang.....	42
2.1.1 Kondisi Geografis dan Administatif.....	42
2.1.2 Kondisi Demografi.....	45
2.1.3 Visi dan Misi Kabupaten Karwang.....	49
2.2 Gambaran Umum Pemerintah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	51
2.2.1 Profil Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil KabupatenKarawang.....	51
2.2.2 Visi dan Misi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang	53
2.2.3 Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang	55
2.2.4 Sarana dan Prasarana Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.....	57
2.2.5 Data Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.....	60
BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62
3.1 Deskripsi Informan Penelitian.....	62
3.2 Hasil Temuan Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.....	63
3.2.1 Kualitas.....	63
3.2.2 Kuantitas.....	71
3.2.3 Penggunaan Waktu.....	80
3.2.4 Kerjasama.....	87
3.3 Analisis Hasil Penelitian Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.....	92
3.3.1 Kualitas.....	92
3.3.2 Kuantitas.....	97
3.3.3 Penggunaan Waktu.....	102
3.3.4 Kerjasama.....	105
3.4 Aspek-Aspek Yang Menghambat Kinerja Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kabupaten Karawang.....	108
3.4.1 Kuantitas.....	108
3.4.2 Penggunaan Waktu.....	109
BAB IV PENUTUP.....	112
4.1 Kesimpulan.....	112
4.2 Saran.....	113
DAFTAR PUSTAKA.....	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kepemilikan Akta Kelahiran Kabupaten Karawang Tahun 2023.....	4
Tabel 1.2	Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 2.1	Luas Wilayah, Jumlah Penduduk, Kepadatan dan Penyebaran Penduduk Menurut Kecamatan Di Kabupaten Karawang Tahun 2022.....	49
Tabel 2.2	Data Pegawai Disdukcapil Kabupaten Karawang Tahun 2025.....	61
Tabel 3.1	Deskripsi Informan.....	64
Tabel 3.2	Laporan Pelayanan Disdukcapil Karawang Tahun 2024.....	97
Tabel 3.3	Matrix Ringkasan Hasil Analisis Penelitian.....	111

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Ulasan Google review Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.....	4
Gambar 1.2	Ulasan Google review Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.....	5
Gambar 2.1	Peta Batas Administrasi Kabupaten Karawang.....	43
Gambar 2.2	Piramida Penduduk Tahun 2022.....	48
Gambar 2.3	Logo Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang.....	52
Gambar 2.4	Bagan Susunan Organisasi Disdukcapil Kabupaten Karawang.....	52
Gambar 2.5	Mobil layanan Didukcapil Karawang.....	58
Gambar 2.6	Mesin Pelayanan IKD Kantor Dukcapil Karawang.....	59
Gambar 2.7	Pelayanan IKD Menggunakan Sijempol oleh Petugas Disdukcapil.....	60
Gambar 3.1	Pelayanan DAU Perekaman e-KTP kepada Lansia, dan Masyarakat yang Sakit.....	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Panduan Wawancara.....	120
Lampiran 1.2 Transkrip Wawancara.....	121
Lampiran 1.3 Surat Penelitian.....	136
Lampiran 1.4 Dokumentasi Penelitian.....	137