

## HALAMAN JUDUL

### **KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN E-KTP DI KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2017-2018**

**SKRIPSI**

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pada Program  
Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Disusun Oleh:

**Nurul Huda Irwan**  
**20150520224**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

**2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**KINERJA PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN  
DAN PENCATATAN SIPIL DALAM PEMBUATAN E-KTP DI  
KABUPATEN KAMPAR TAHUN 2017-2018**

Oleh:

**NURUL HUDA IRWAN**

**20150520224**

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji  
Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Senin, 11 Maret 2019

Tempat : Ruang Ujian IP 1

Pukul : 16.00-17.00

**SUSUNAN TIM PENGUJI**

**Ketua**

**Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.IP**

**NIK: 19910516201604 163 157**

**Penguji I**

**Penguji II**

**Erni Zuhriyati, S.S., S.IP., MA**  
**NIK: 19760315200810 163 085**

**Dewi Sekar Kencono, S.IP., M.Si**  
**NIK: 19890729201507 163 153**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si**

**NIK: 19660828199403163025**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurul Huda Irwan

Nim : 20150520224

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi saya yang berjudul **“Kinerja Pelayanan Administreasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatn Sipil Kabupaten Kampar Tahun 2017-2018”** benar-benar merupakan hasil karya tulis saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiasi tulisan atau pikiran orang lain. Dan selanjutnya apabila dikemudian terdapat kesamaan dan kemiripan oleh penulis, untuk itu penulis akan mempertanggungjawabkan karya tulis ini.

Yogyakarta, Maret 2019



Penulis ,

  
Nurul Huda Irwan

20150520224

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillahirabbilalamin, tak hentinya saya bersyukur atas nikmat yang telah Allah SWT berikan. Sang pemberi segala permintaan hambamu dan tak pandang siapapun itu ciptaanmu. Sebuah karya kecil dimana saya dapat mengabadikan pemikiran sederhana didalam sebuah karya yang jauh dikatakan sempurna ini. Shalawat serta salam kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kami dari alam jahiliyah ke alam nur islamiah. Karya tulis sederhana ini saya persembahkan untuk :

1. Rasa syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang selalu menggerakkan hati dan pikiran saya dalam menulis karya tulis ini sehingga karya tulis ini dapat terselesaikan.
2. Terima kasih kepada kedua orang tua saya Ayah ( Irwan Usman) saya dan Ibu (Rusnita.R) saya yang selalu memberi dukungan dan support kepada saya, juga terima kasih kepada abang saya Abdillah Irwan, adik saya M.Kafilah Irwan. Dan juga terima kasih kepada seluruh keluarga besar Hj. Rosnah yang selalu memberi dorongan berupa motivasi kepada saya agar selalu mengejar impian saya menjadi orang sukses.
3. Terima kasih kepada dosen pembimbing saya mas M.Eko Atmojo S.IP, M.IP yang sangat baik hati bisa menerima saya masuk menjadi anak bimbingannya.
4. Terimakasih kepada seluruh teman-teman saya, yang di Bangkinang maupun yang di Jogja yang selalu memberi warna hidup saya ini.

## **MOTTO**

“YOUR SABR” is making a way to success. Never ever give up. Just bear little more. You’re about to reach your destination.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **Kinerja Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Dalam Pembuatan E-KTP Di Kabupaten Kampar Tahun 2017-2018.**

Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan Strata Satu pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis menyadari bahwa penyusunan dalam skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan penulis miliki. Atas segala kekurangan dan ketidaksempurnaan skripsi ini, penulis sangat mengharapkan masukan, kritik dan saran yang bersifat membangun kearah perbaikan dan penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak dan semoga amal yang baik yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Yogyakarta, Maret 2019

Nurul Huda Irwan

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR BAGAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GRAFIK.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>SINOPSIS.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat.....	9
D. Literatur Review.....	10
E. Kerangka Teoritik	
a. Kinerja.....	13
b. Pelayanan Publik.....	18
F. Definisi Konseptual.....	25
G. Definisi Operasional.....	25
H. Kerangka Berpikir.....	28
I. Metode Penelitian	
1. Jenis Penelitian.....	28

2. Unit Analisa.....	29
3. Jenis Data.....	29
4. Teknik Pengumpulan Data.....	31
5. Teknik Analisa Data.....	32

## **BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Gambaran Umum Kabupaten Kampar	
1. Administratif.....	33
2. Demografi.....	34
B. Gambaran Umum Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kampar	
1. Visi Dan Misi.....	36
2. Struktur Organisasi.....	37
3. Sumber daya.....	40
4. Sarana Dan Prasarana.....	42

## **BAB III PEMBAHASAN**

A. Alat Ukur Kinerja	
1. Aspek Produktivitas.....	44
2. Aspek Kualitas.....	50
3. Aspek Responsivitas Aparat.....	56
4. Aspek Akuntabilitas Aparat.....	62
B. Pelayanan	
1. Kesederhanaan.....	66
2. Kejelasan.....	69
3. Kepastian waktu.....	72
4. Akurasi.....	75
5. Keamanan.....	76
6. Kelengkapan sarana dan prasarana.....	78
7. Kemudahan akses.....	80
8. Kedisiplinan, keramahan dan kesopanan.....	82
9. Kenyamanan.....	84
C. Faktor- faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	



1. Faktor Internal.....	87
2. Faktor Eksternal.....	91

**BAB IV PENUTUP**

A. Kesimpulan.....	96
B. Saran.....	101

<b>Daftar Pustaka.....</b>	<b>102</b>
----------------------------	------------

**DAFTAR BAGAN**

Bagan 2.1 .....	39
-----------------	----

**DAFTAR GRAFIK**

Grafik 2.1.....	40
Grafik 2.2.....	41
Grafik 2.3.....	42

**DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1.....	10
Tabel 1.2.....	29
Tabel 1.3.....	30
Tabel 2.1.....	33
Tabel 2.2.....	34
Tabel 2.3.....	36
Tabel 2.4.....	43
Tabel 3.1.....	59
Tabel 3.2.....	88
Tabel 3.3.....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.....	91
Gambar 3.2.....	91