



UNIVERSITAS NASIONAL

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM LAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI LINGKUNGAN
KANTOR KECAMATAN PASAR MINGGU**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat memperoleh
gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP)**

EBEN MARANATA ZEGA

NPM. 213515516026

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AGUSTUS, 2025**



NATIONAL UNIVERSITY

**THE PERFORMANCE OF THE STATE CIVIL APPARATUS
IN POPULATION ADMINISTRATION SERVICE
AT PASAR MINGGU DISTRICT OFFICE**

THESIS

**Submitted as partial fulfillment of the requirements for
the Bachelor Degree in Public Administration (S. AP)**

EBEN MARANATA ZEGA

NPM. 213515516026

**PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
AUGUST, 2025**



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eben Maranata Zega
NPM : 213515516026
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Di Lingkungan Kantor Kecamatan Pasar Minggu

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran, pemaparan dan hasil analisis saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila dikemudian hari terbukti adanya penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional.

Demikian pernyataan ini saya buat, dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 06 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan


Eben Maranata Zega



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : **EBEN MARANATA ZEGA**
NPM : **213515516026**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Konsentrasi : **-**
Judul Skripsi : **Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Layanan
Administrasi Kependudukan Di Lingkungan Kantor
Kecamatan Pasar Minggu**
Diajukan Untuk : **Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional**

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 21 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Ketua Prodi Administrasi Publik



Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **EBEN MARANATA ZEGA**

NPM : **213515516026**

Program Studi : **Administrasi Publik**

Konsentrasi : **-**

Judul Skripsi : **Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Layanan
Administrasi Kependudukan Di Lingkungan Kantor
Kecamatan Pasar Minggu**

Diajukan Untuk : **Memenuhi salah satu dari persyaratan untuk
memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
Universitas Nasional**

Disahkan

Jakarta, 21 Agustus 2025

Dosen Pembimbing

Angga Sulaiman, S.IP., M.AP

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Aas Yuli Firdaus, S.I.P., M.Si.



**UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA**

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh :

Nama : **Eben Maranata Zega**
NPM : **213515516026**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Judul Skripsi : **Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Di Lingkungan Kantor Kecamatan Pasar Minggu**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

DEWAN PENGUJI

Ketua Sidang /
Penguji 2 : **Dr. Heru Dian Setiawan, ST., M.Si.**

Penguji 1 : **Moh Dimyati Soedja, S.Sos., M.Si.**

Pembimbing : **Angga Sulaiman, S.IP., M.AP.**

Di tetapkan di : Jakarta Selatan
Tanggal : 28 Agustus 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terimakasihku kepada Bapa, Putra dan Roh Kudus, atas segala berkat dan rahmat serta karunia-Nya, telah memberi segala jalan yang terbaik untuk melewati berbagai hal tantangan dalam pada masa-masa perkuliahan ini. Hingga pada akhirnya penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berupa skripsi ini sesuai dengan waktu yang direncanakan. Penulisan skripsi yang berjudul ***“Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Lingkungan Kantor Kecamatan Pasar Minggu”*** ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional, Jakarta Selatan.

Hal yang perlu disadari, dari penulis bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Disisi lain, terselesaikannya skripsi ini bukanlah hal yang mudah. Banyak keluh, kegelisahan, bahkan keraguan yang datang silih berganti selama proses ini berlangsung. Namun dengan tekad, kerja keras, serta dorongan dari berbagai pihak, penulis akhirnya bisa melewati dan melalui setiap tantangan dengan penuh semangat. Di dalam setiap bab yang tertulis di dalam skripsi ini adalah bukti nyata dari perjuangan yang tidak sebentar, yang dipenuhi oleh proses belajar, beradaptasi, memperbaiki, dan tidak menyerah.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan dalam menyusun skripsi ini bukan semata hasil usaha pribadi, melainkan juga berkat dukungan, doa, dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Drs. El Amry Bemawi Putra, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Ibu Dr. Dra. Erna Ermawati Chotim, M. Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si. selaku Wakil Dekan I Bidang Administrasi Akademik dan Keuangan, Universitas Nasional.

4. Bapak Dr. (C) Angga Sulaiman, S.IP, M.A.P. selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan, Kerja Sama dan Sumber Daya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional. Sekaligus selaku Dosen Pembimbing, Penulis mengucapkan terima kasih banyak atas segala bimbingan, arahan, serta saran yang diberikan kepada penulis selama masa penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto S.IP., M.Si. selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
6. Bapak Khoirul Abror Ad-Dluha Ghoni, S.AP., M.A.P. selaku sekretaris Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.
7. Ibu Yuswarni, S.AP., M.A.P. selaku dosen Pembimbing Akademik, atas bantuan serta arahan yang selalu diberikan kepada penulis selama masa perkuliahan.
8. Bapak/Ibu Dosen Pengajar yang Namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, namun telah memberikan banyak dukungan, pengajaran, kritik dan saran selama masa perkuliahan.
9. Kepada Bapak Bayu Fadayen Gantha Sekretaris Kantor Kecamatan Pasar Minggu dan Ibu Anneke Iriany Fauzie Kepala Dukcapil Jakarta Selatan, yang telah bersedia menjadi informan yang sangat baik dan membantu dalam memberikan informasi, serta data-data terkait seputar penelitian ini.
10. Kepada kedua orangtuaku, Papa Atofao Zega dan mama Nonibenia Zega. Mah, Pah, Terimakasih ya, ini semua aku persembahkan khusus untuk kalian berdua. Terimakasih selama ini selalu mendoakan yang terbaik untukku, mengusahakan apapun baik segi materi dan tenaga kalian untukku, tanpa mengenal lelah untuk memperjuangkan studyku. Terimakasih atas cinta, dorongan, support kalian, hingga aku menyelesaikan studiku.
11. Saudaraku Bebi Fernando Zega, Trijun Ahlan Berkat Zega, Brigita Selomitha Zega, terimakasih telah mendukung aku sampai detik ini. Doaku semoga kita berempat akan menjadi sesuatu kebanggaan Papa Mama kelak nantinya dalam proses cita-cita masing-masing

12. Teman-teman seper bimbingan Uwi, Angel, Lira, bang Nazil, dan bang Haskal, yang sudah menjadi teman seperjuangan selama mengerjakan skripsi ini, terimakasih banyak ya gais.
13. Kepada seseorang yang pernah singgah bersama penulis dan mungkin tidak bisa penulis sebut namanya. Terimakasih untuk patah hati serta rasa ketidak warasan yang anda berikan saat proses penyusunan skripsi ini. Ternyata hadirnya anda di kehidupan ini cukup memberikan motivasi dan dukungan untuk terus maju dan berproses menjadi pribadi yang mengerti apa itu pengalaman, pendewasaan dan rasa sabar. Terimakasih telah menjadi bagian yang menyenangkan dalam hidup ini.
14. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada diri sendiri Eben Maranata Zega, terimakasih karena telah bertahan sejauh ini. Terimakasih karena tidak menyerah ketika jalan didepan terasa gelap, ketika keraguan datang silih berganti, dan ketika langkah terasa berat untuk diteruskan. Terimakasih tetap memilih untuk melanjutkan, walau sering kali tidak tahu pasti kemana arah ini akan membawa. Terimakasih telah menjadi teman paling setia bagi diri sendiri, hadir dalam sunyi, dalam lelah, dalam diam yang penuh tanya. Terimakasih sudah mempercayai proses, meski hasilnya selalu belum sesuai harapan. Meski terkadang harus menghadapi kegagalan, kebingungan, bahkan perasaan ingin menyerah. Terimakasih tetap jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah. Dan yang paling penting, terimakasih karena sudah berani memilih. Memilih untuk mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk menyelesaikan apa yang telah kamu mulai. Good Luck Eben Maranata Zega.

ABSTRAK

Nama : **Eben Maranata Zega**
 NPM : 213515516026
 Program Studi : Administrasi Publik
 Judul Skripsi : Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Di Lingkungan Kantor Kecamatan Pasar Minggu

Kata Kunci Kinerja, Aparatur Sipil Negara, Surat Keterangan Hak Ahli Waris, Pelayanan Publik.	Kinerja adalah hasil dari kualitas dan kuantitas pekerjaan yang dicapai seorang pegawai saat melakukan tugas yang diberikan kepadanya. Jika kinerja pegawai tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat diidentifikasi permasalahan terkait pegawai yang akan berdampak pada penurunan kinerja pemerintahan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Di Lingkungan Kantor Kecamatan Pasar Minggu. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, di mana peneliti menggali fakta-fakta yang terjadi serta melakukan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Analisis kinerja yang dilakukan didasarkan pada lima dimensi teori indikator kinerja pegawai Sedarmayanti (2001:51), yaitu Kualitas Kerja (<i>Quality Of Work</i>), Ketepatan (<i>Promptness</i>), Inisiatif (<i>Initiative</i>), Kemampuan (<i>Capability</i>), Komunikasi (<i>Communication</i>). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Di Lingkungan Kantor Kecamatan Pasar Minggu sepenuhnya masih belum mencapai tingkat kinerja yang optimal. Berdasarkan pada hasil penelitian ini, Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Pasar Minggu harus lebih memaksimalkan kinerja dalam melakukan pelayanan Surat Pernyataan Hak Ahli Waris sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan beberapa para Pegawai yang masih lalai dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur yang berlaku, serta kualitas kerja dalam segi sikap pelayananan, ketepatan, inisiatif serta kemampuan dalam memberi pelayanan kepada masyarakat dalam layanan administrasi lainnya.
Pembimbing	Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P.
Referensi	16 Buku, 4 Jurnal, 8 Peraturan Perundang-Undangan, 10 Media Website.

ABSTRAK

Name : **Eben Maranata Zega**
NPM : 213515516026
Study Program : Public Administration
Title : *The Performance of the State Civil Apparatus In Population Administration Service at Pasar minggu District Office*

Key Words Performance, State Civil Apparatus, Statement Letter of Heir Rights, Public Service.	Performance is the result of the quality and quantity of work accomplished by an employee in carrying out the tasks assigned to them. When employee performance falls short of expectations, it may indicate underlying issues related to the employee, which can ultimately lead to a decline in overall government performance. This study aims to examine the performance of Civil Servants in the Population Administration Services at the Pasar Minggu Sub-District Office. The research method employed is descriptive qualitative, in which the researcher explores actual conditions through data collection techniques such as observation, interviews, documentation, and literature review. The performance analysis is based on the five dimensions of employee performance indicators as proposed by Sedarmayanti (2001:51), is : Quality of Work, Promptness, Initiative, Capability, and Communication. The results of the study indicate that the performance of Civil Servants in the Population Administration Services at the Pasar Minggu Sub-District Office has not yet reached an optimal level. Based on these findings, it is necessary for the civil servants at the Pasar Minggu Sub- District Office to enhance their performance, particularly in providing services related to the Statement Letter of Heir Rights, in accordance with the needs of the community. This is evidenced by the fact that several employees are still negligent in implementing the applicable Standard Operating Procedures, and there are noticeable shortcomings in service quality, including attitude, accuracy, initiative, and the ability to deliver services effectively to the public in other administrative services.
Advisor	Angga Sulaiman, S.I.P., M.A.P.
Reference	16 Books, 4 Journals, 8 Regulation, 10 Websites.

DAFTAR ISI

HALAMAN ORISINALITAS.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
HALAM PENGESAHAN SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRAK.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1.Latar Belakang Masalah.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	17
1.3.Tujuan Penelitian.....	17
1.4.Manfaat Penelitian.....	17
1.5.Keterbatasan Penelitian	18
1.6.Sistematika Penelitian	19
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 21
2.1.Penelitian Terdahulu	21
2.2.Kerangka Teori	25
2.2.1 Kinerja	25
2.2.1.1. Pengertian Kinerja.....	25
2.2.1.2. Indikator Kinerja	27
2.2.1.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	31
2.2.1.4. Tujuan Penilaian Kinerja.....	33
2.2.2. Aparatur Sipil Negara.....	36
2.2.2.1. Pengertian Aparatur Sipil Negara	36
2.2.2.2. Tugas, Fungsi, dan Peran Aparatur Sipil Negara	38

2.2.3. Layanan Publik.....	40
2.2.3.1. Pengertian Layanan Publik.....	40
2.2.3.2. Fungsi Layanan Publik.....	43
2.2.3.3. Tujuan Layanan Publik	43
2.2.4. Konsep Administrasi Kependudukan	45
2.3. Kerangka Pemikiran	48
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	52
3.1. Pendekatan Dan Metode Penelitian	52
3.2. Informan Penelitian	53
3.3. Teknik Pengumpulan Data	55
3.3.1 Metode Pengumpulan Data	55
3.3.2 Sumber Data	56
3.4. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data	57
3.4.1 Triagulasi Data	58
3.4.2 Analisis Data	60
3.5. Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	61
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1. Hasil Penelitian.....	64
4.1.1. Gambaran Umum Kantor Kecamatan Pasar Minggu.....	64
4.1.2. Dasar Pembentukan Kecamatan.....	64
4.1.3. Visi Dan Misi Kantor Kecamatan Pasar Minggu.....	65
4.1.4. Sejarah Kantor Kecamatan Pasar Minggu	66
4.1.5. Fungsi Dan Tugas Kantor Kecamatan Pasar Minggu	67
4.1.6. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pasar Minggu	69
4.1.7. Fasilitas Pelayanan Di Kantor Kecamatan Pasar Minggu.....	72
4.2. Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Layanan Administrasi Kependudukan Di Lingkungan Kantor Kecamatan Pasar Minggu ...	74
4.2.1. <i>Quality Of Work</i> (Kualitas Kerja)	75
4.2.2. <i>Promptness</i> (Ketepatan).....	79
4.2.3. <i>Initiative</i> (Inisiatif).....	83

4.2.4. <i>Capability</i> (Kemampuan).....	86
4.2.5. <i>Communication</i> (Komunikasi)	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	97
5.1. Kesimpulan.....	97
5.2. Saran	98
LAMPIRAN.....	xvii
DAFTAR PUSTAKA	xviii
Lampiran 1 : Pedoman Wawancara.....	xxi
Lampiran 2 : Transkrip Wawancara	xxx
Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian	lxi
Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian.....	lxiii
Lampiran 5 : Surat Persetujuan Penelitian.....	lxiv
Lampiran 6 : Hasil Cek Plagiarisme	lxv
Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup	lxvi



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Dasar Kebijakan dan SOP Layanan Adminduk DKI Jakarta	6
Tabel 1.2 Data Rekapitan Perizinan Manual PTSP Kec. Pasmring 2024	13
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terlebih Dahulu	23
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	54
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	63
Tabel 4.1 Hasil Observasi Penelitian	94



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Layanan Onsite di Loket PTSP Kantor Kecamatan Pasar Minggu.....	7
Gambar 1.2 Layanan Jemput Bola Di kelurahan Pasar Minggu.....	8
Gambar 1.3 Halaman Utama Aplikasi ALPUKAT Betawi	9
Gambar 1.4 Ulasan Masyarakat via Website Kec. Pasing.....	11
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	49
Gambar 3.1 Triangulasi Sumber	59
Gambar 3.2 Triangulasi Teknik	59
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Pasar Minggu	69

