

**PERSEPSI PIMPINAN TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

MEYGA SHINTA DEVI

13.151.075



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS BINA DARMA
PALEMBANG**

2017

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

**PERSEPSI PIMPINAN TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL**

KOTA PALEMBANG

Meyga Shinta Devi

13.151.075

Telah Diterima Sebagai Salah Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Pada Program Studi Manajemen

Palemabang, Februari 2017

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Bina Darma

Pembimbing I



Dr. H. Hardiyansyah, M.Si.

Pembimbing II



Trisninawati, S.E., M.M.

Dekan
Universitas Bina Darma
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis



Dr. Emi Suwarni, S.E., M.Si.


HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi ini berjudul “PERSEPSI PIMPINAN TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG”, telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Sabtu 11 Februari 2017 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

Komisi Penguji


1. Dr. H. Hardiyansyah, M.Si.

Ketua


(.....)

2. Trisninawati, S.E., M.M.

Sekretaris


(.....)

3. M. Amirudin Syarif, S.Si., M.M.

Anggota


(.....)



4. Dra. Gagan Ganjar Resmi, M.Si.

Anggota


(.....)

Palembang, Februari 2017
Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bina Darma

Ketua,

Heriyanto, S.E., M.Si

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Meyga Shinta Devi

Nim : 13.151.075


Dengan ini menyatakan bahwa :

- Karya tulis saya (tugas akhir/ skripsi/ tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajak untuk mendapatkan gelar akademik baik (ahlimadya/ sarjana/ magister) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lain.
- Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dari tim pembimbing.
- Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan.
- Saya bersedia tugas akhir ini/ skripsi/ tesis, yang saya hasilkan dicetak keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses public secara daring.
- Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan yang saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Februari 2017

Yang membuat pernyataan


Meyga Shinta Devi
13.151.075

ABSTRAK

Meyga Shinta Devi, NIM : 13.151.075. “ Persepsi Pimpinan Terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ”. Di bimbing oleh : Hardiyansyah dan Trisninawati.

Penelitian ini mengenai Bagaimana Persepsi Pimpinan terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah pendidikan dan pelatihan mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Metode pengumpulan data yang di dapat dari kuisisioner dan riset kepustakaan. Analisis data dalam penulisan ini adalah Distribusi Frekuensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara pendidikan dan pelatihan terhadap kinerja ASN yang diukur oleh Pimpinan. Pendidikan dan pelatihan, serta Peran Pimpinan sangat berpengaruh terhadap peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang.

Kata kunci : Pendidikan dan Pelatihan, Kinerja, dan Pimpinan.

ABSTRACT

Meyga Shinta Devi, NIM : 13,151,075. " Perceptions of Leadership to Performance of the State Civil Apparatus at the Civil Registry Service Office in Palembang ". Guided by : Hardiyansyah and Trisninawati.

This study on How Leaders Perception to Performance of the State Civil Apparatus at the Civil Registry Service Office in Palembang. The purpose of this study to determine whether the education and training affect the performance of employees in providing services to the public. The method of collecting data obtained from questionnaires and library research. Analysis of the data in this paper is the Frequency Distribution. The results showed that the influence of education and training on ASN's performance as measured by the Executive Board. Education and training, as well as the role of leadership is very influential on the increase in the State Civil Apparatus at the Civil Registry Service Office in Palembang.

Keywords : Education and Training, Performance, and Leadership.

MOTTO :

“ Kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala usaha dan upaya yang disertai dengan doa, karena sesungguhnya nasib seseorang tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha “. (Meyga, 2017)

Kupersembahkan untuk :

- Orang tuaku tercinta.
- Saudara-saudaraku tersayang.
- Keluarga besarku tersayang.
- Almamaterku Universitas Bina Darma yang tercinta.
- Dosen Universitas Bina Darma yang saya cintai dan sayangi.
- Sahabat-sahabat Universitas Bina Darma yang saya sayangi.
- Teman-teman Universitas Bina Darma.
- Himpunan Mahasiswa Manajemen (HMM).

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Meyga Shinta Devi

Tempat, Tanggal Lahir : Palembang, 28 mei 1992

Jenis Kelamin : Perempuan

Alamat : Jl. Yos Sudarso Ir. Sehati 1 No. 41 3 Ilir Palembang

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia

Nomor Handphone : 0896 8680 8788

Email : Meyga.shinta@gmail.com

Pendidikan :

1. Sekolah Dasar Negeri 63 Palembang.
2. Sekolah Menega Pertama Negeri 8 Palembang.
3. Sekolah Menengah Umum Bina Warga 1 Palembang.
4. Serjana Ekonomi (SE) pada Program Studi Manajemen di Universitas Bina Darma Palembang.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya yang selalu menjaga dan memberikan kekuatan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“PERSEPSI PIMPINAN TERHADAP KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA PALEMBANG”**. Tak lupa sholawat serta salam selalu diucapkan kepada Nabi kita Muhammad SAW.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bimbingan, semangat dan doa dari berbagai pihak, sehingga sangat membantu dalam penyusunan Skripsi. Adapun tujuan penyusunan Skripsi ini adalah untuk memenuhi persyaratan penyelesaian Program Strata Satu (S1) Program Studi Manajemen, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak **Prof. Ir. Bochari Rahman, M.Sc**, selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Bapak **Heriyanto, S.E., M.Si.**, selaku Ketua Program Studi Manajemen.
3. Bapak **Dr.H.Hardiyansyah, M.Si**, selaku Pembimbing I.
4. Ibu **Trisninawati, S.E.,M.M**, selaku Pembimbing II.
5. Kedua Orang Tua ku, Mbak-mbak, Kakak, Adik, dan semua Keluarga besarku yang telah memberikan dukungan moril maupun materil.
6. Ibu **Hj. Siti Fauziah, S.Pd., M.Kes** selaku pengawas selama kegiatan penelitian dilaksanakan.
7. Ibu **Dra. Masnila, M.Si** yang memberikan data di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kota Palembang.
8. Semua teman satu perjuangan khususnya MN7A, sahabat, teman-teman dan pihak-pihak yang membantu dan mendukung.

9. Teman-teman satu tempat magang, mohon maaf tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa sepenuhnya dalam penulisan dan penyusunan Skripsi ini masih banyak kekurangan, maka kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak yang sangat penulis harapkan.

Sebagai penutup, semoga Allah SWT melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada orang-orang yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini dan semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat kepada para pembaca.

Palembang, Februari2017

Penulis

Meyga Shinta Devi

NIM : 13151075

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
ABSTRAK INDONESIA.....	v
ABSTRAK INGGRIS	vi
MOTTO	vii
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II LANDASAN TEORI	7
2.1 Pimpinan	7
2.2 Pendidikan dan Pelatihan.....	8
2.2.1 Pengertian Pendidikan dan Pelatihan.....	8

2.2.2 Faktor yang mempengaruhi Pendidikan	9
2.2.3 Jenis-jenis Pelatihan.....	10
2.2.4 Tujuan dan Manfaat Pendidikan dan Pelatihan	11
2.1.5 Indikator Pendidikan dan Pelatihan	11
2.3 Kinerja.....	12
2.3.1 Pengertian Kinerja	12
2.3.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Karyawan	14
2.3.3 Indikator Kinerja.....	16
2.3.4 Standar Pelayanan.....	17
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Objek Penelitian.....	20
3.2 Ruang Lingkup Penelitian.....	20
3.3 Metode Penelitian	20
3.3.1 Metode Pengumpulan Data.....	20
3.3.2 Metode Pengambilan Sampel	22
3.3.3 Oprasional Variabel	22
3.3.4 Metode Analisis Data.....	23
3.3.5 Alat Analisis.....	24
3.4 Populasi dan Sampel.....	27
3.4.1 Populasi.....	27
3.4.2 Sampel.....	27
BAB IV GAMBARAN UMUM INSTANSI DAN PEMBAHASAN.....	28
4.1 Gambaran Umum Instansi	28

4.1.1 Sejarah Instansi	28
4.1.2 Gambaran Umum Pelayanan	28
4.1.3 Visi dan Misi.....	30
4.1.4 Struktur Organisasi Instansi.....	32
4.1.5 Pembagian Tugas	33
4.2 Karakteristik Responden.....	34
4.3 Persepsi Pimpinan terhadap Kinerja ASN.....	39
4.4 Pembahasan	57
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1 Kesimpulan	59
5.2 Saran	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Tabel Standar Pelayanan.....	17
2.2 Tabel Penelitian Terdahulu	18
3.1 Tabel Oprasional Variabel	22
4.1 Tabel Jenis Kelamin	35
4.2 Tabel Umur.....	36
4.3 Tabel Pendidikan	38
4.4 Tabel Soal 1	40
4.5 Tabel Soal 2.....	41
4.6 Tabel Soal 3.....	42
4.7 Tabel Soal 4.....	43
4.8 Tabel Soal 5.....	45
4.9 Tabel Soal 6.....	46
4.10 Tabel Soal 7.....	47
4.11 Tabel Soal 8.....	48
4.12 Tabel Soal 9.....	50
4.13 Tabel Soal 10.....	51
4.14 Tabel Soal 11.....	52
4.15 Tabel Soal 12.....	53
4.16 Tabel Soal 13.....	54
4.17 Tabel Soal 14.....	55
4.18 Tabel Soal 15.....	56

DAFTAR GAMBAR

2.1 Gambar Kerangka Pemikiran.....	19
4.1 Gambar Struktur Organisasi.....	32
4.1 Gambar Histrogram Jenis Kelamin	35
4.2 Gambar Histrogram Umur.....	37
4.3 Gambar Histrogram Pendidikan	38
4.4 Gambar Histrogram 1	40
4.5 Gambar Histrogram 2	41
4.6 Gambar Histrogram 3	42
4.7 Gambar Histrogram 4	44
4.8 Gambar Histrogram 5	45
4.9 Gambar Histrogram 6	46
4.10 Gambar Histrogram 7	47
4.11 Gambar Histrogram 8	49
4.12 Gambar Histrogram 9	50
4.13 Gambar Histrogram10	51
4.14 Gambar Histrogram 11	52
4.15 Gambar Histrogram 12	53
4.16 Gambar Histrogram 13	54
4.17 Gambar Histrogram 14	55
4.18 Gambar Histrogram 15	56

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Formulir Permohonan
- Lampiran 2 : SK Dinas
- Lampiran 3 : Nota Dinas
- Lampiran 4 : Surat balasan Izan Penelitian Skripsi
- Lampiran 5 : Lembar Konsultasi Skripsi
- Lampiran 6 : Kartu peserta Seminar Proposal
- Lampiran 7 : Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Proposal
- Lampiran 8 : Surat Keterangan Lulus Ujian Seminar Komperehensif
- Lampiran 9 : Bebas Pustaka dan Formulir Sumbangan Buku
- Lampiran 10 : Forum Kelayakan Penjilidan