

**FUNGSI PENDIDIKAN DAN PELATIHAN APARATUR SIPIL  
NEGARA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DINAS  
KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KOTA CILEGON**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial Pada Konsentrasi Manajemen Publik  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

**TRI YULISTYANI  
6661101243**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA**

**2017**

## ABSTRAK

**Tri Yulistyani, NIM 6661101243 / 2017. Fungsi Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon. Pembimbing I Titi Stiawati, M.Si, Pembimbing II Deden Muhammad Haris, M.Si.**

Penelitian ini mengambil judul mengenai Fungsi Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon. Pegawai negeri merupakan unsur utama penyelenggaraan pemerintahan, keberhasilan tugas-tugas pemerintahan tergantung dari kualitas pegawai negeri itu sendiri, dalam berbagai hal secara internal pemerintah berusaha meningkatkan kemampuan aparatnya salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan memberikan pendidikan dan pelatihan yang diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, sikap sehingga tercipta efektivitas kerja yaitu pada semakin baiknya pelaksanaan tugas-tugas dari aparatur. Penelitian ini dilakukan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, dengan tujuan untuk mengetahui peran pendidikan dan pelatihan yang diikuti pegawai dalam pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon, penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mendeskripsikan hasil temuan selama melakukan penelitian dengan melakukan observasi dan wawancara data diperoleh. Perbedaan kualitas dari masing-masing individu akan menghasilkan Pegawai yang berbeda pula dalam menjalani proses diklat tersebut, keberhasilan suatu diklat juga ditentukan oleh beberapa faktor yang diantaranya motivasi dari Pegawai tersebut untuk meningkatkan kualitasnya, ketersediaan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanannya juga dari instansi yang memberikan diklatnya. Dalam Penelitian ini fungsi pendidikan dan pelatihan tidak mampu memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada Masyarakat.

Kata Kunci: Fungsi, Pendidikan dan Pelatihan, Pelayanan Publik, ASN, Kualitas Pegawai

## **ABSTRACT**

*Tri Yulistyani, NIM 6661101243 / 2017. The Education and Training Functions of Position of State Civil Apparatus in Public Service at Cilegon City Population and Civil Registry. First advisor Titi stiawati, M.Si, second advisor Deden Muhammad Haris, M.Si.*

*This research entitled The Education and Training Functions of Position of State Civil Apparatus in Public Service at Cilegon City Population and Civil Registry. Civil servants are the main element of governance, the success of government tasks depends on the quality of civil servants themselves, in many ways internally the government is trying to improve the ability of its officers one of the efforts is to provide education and training which is expected to increase knowledge, Attitude so as to create the effectiveness of work is on the better implementation of tasks of the apparatus. This research was conducted at the Department of Population and Civil Registration, with the aim to know the role of education and training that followed by employees in public service at the Department of Population and Cilegon City Cilegon, this research used qualitative method by describing the findings during conducting research by doing observation and interview Data obtained. Differences in the quality of each individual will result in different employees in the process of training, the success of a training is also determined by several factors such as the motivation of the Employee to menignkatkan quality, the availability of facilities and infrastructure to support the service also from institutions that provide training . In this study the education and training functions is not able to provide good service quality to the community.*

*Keyword: Function, Education and training, Public Service, ASN, Kualitas Pegawai, The Quality of Employee*

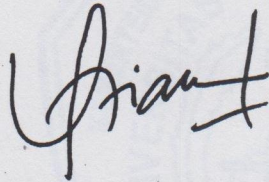
## LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : Tri Yulistyani  
NIM : 6661101243  
Judul Skripsi : Fungsi Pendidikan dan Pelatihan Jabatan  
Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di  
Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota  
Cilegon

Serang, 20 Juni 2017

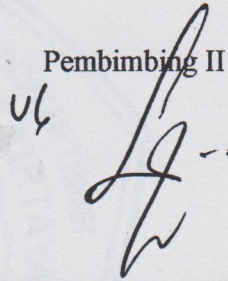
Skripsi ini telah siap untuk diujikan  
Menyetujui,

Pembimbing I



**Titi Stiawati, M.Si**  
NIP : 197011252005012001


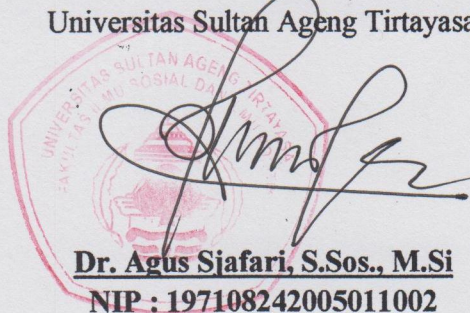
Pembimbing II



**Deden Muhammad Haris, M.Si**  
NIP : 197204072008121002

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa



**Dr. Agus Sjafari, S.Sos., M.Si**  
NIP : 197108242005011002

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Tri Yulistyani  
Nim : 6661101243  
Tempat Tanggal Lahir: Tangerang, 08 Juli 1992  
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Fungsi Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Cilegon”** adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, 20 Juni 2017



Tri Yulistyani

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : Tri Yulistyani  
NIM : 6661101243  
Judul Skripsi : Fungsi Pendidikan dan Pelatihan Jabatan  
Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik  
Di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota  
Cilegon

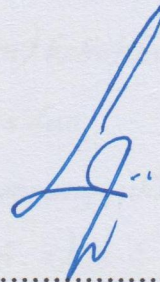
Telah diuji di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 24 bulan  
Juli tahun 2017 dan dinyatakan **LULUS**,

Serang, 24 Juli 2017

**Mengetahui,**

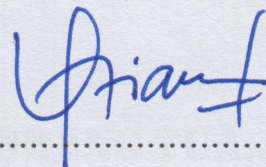
Ketua Sidang :

**Listyaningsih, M.Si.**  
NIP. 197603292003122001



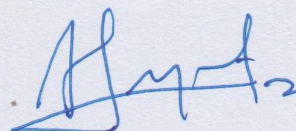
Anggota :

**Titi Stiawati, M.Si.**  
NIP. 197011252005012001



Anggota :

**Rina Yulianti, S.IP, M.Si.**  
NIP. 197407052006042011



**Dekan FISIP UNTIRTA**

**Dr. Agus Sjaafari, S.Sos., M.Si.**  
NIP : 197108242005011002

**Ketua Program Studi**

**Listyaningsih, M.Si.**  
NIP. 197603292003122001

