

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA
LAYANAN PEREKAMAN KTP-EL DI KECAMATAN KRAYAN KABUPATEN
NUNUKAN**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

DISUSUN OLEH

RENNY

18031000144



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG**

2022

LEMBAR PERESTUJUAN SKRIPSI

Judul :Kinerja Apartaur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Pada Layanan Perekaman KTP-el di Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan (Studi di Kantor Kecamatan Krayan)

Nama :Renny

Nim :18031000144

Program Studi :Administrasi Publik

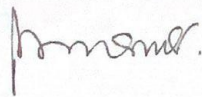
Fakultas :Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas :Merdeka Malang

Disetujui pada tanggal :

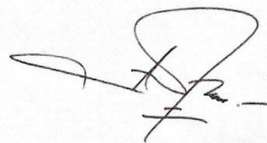
Malang,

Menyetujui,
Pembimbing I



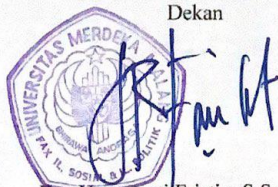
Dr. Budhy Prianto, MS

Menyetujui,
Pembimbing II



Dr. H. Catur Wahyudi, MA

Menyetujui,
Dekan



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos, MAB

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh **Renny** ini Telah dipresentasikan di Hadapan Tim Penguji

Hari : KAMIS

Tanggal : 25 AGUSTUS 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas
Merdeka Malang

Ketua

Sekretaris

Anggota

Dr. Budhy Prianto, MS

Dra. Hj. Umi Chayanti, M.Si

Mayjen TNI (Purn) Drs. Wibisono
Poespito Hadi, M.Sc, M.Si (Han)

Mengesahkan

DEKAN FISIP Unmer Malang



Dr . Yuntawati Fristin, S.Sos, MAB

PERNYATAAN ORIGINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Renny
NPM : 18031000144
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar-benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini:

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Sastra I
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulisan ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan oleh orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber refrensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila didalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia mengatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas pasal 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **panduan pencegahan plagiasi** yang telah ditetapkan lewat Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor Kep 12 A/FISIP/UM/VII/2016 tanggal

Malang,

Yang menyatakan



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Kita boleh saja kecewa dengan apa yang telah terjadi, tetapi jangan pernah kehilangan harapan untuk masa depan yang lebih baik.”

-Bambang Pamungkas

Kupersembahkan

Kepada:

**Kepada kedua orang Tuaku Tercinta,
Saudaraku, dan juga kepada Suami
Tercinta.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, maha penyayang dan maha pengasik karena atas rahmatnya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “KINERJA APARATUR PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA LAYANAN PEREKAMAN KTP-EL (Studi di Kantor Kecamatan Krayan)”, guna melengkapi tugas dan memenuhi syarat bagi setiap mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang untuk mencapai gelar sarjana Administrasi Publik.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentunya tidak terlepas dari bantuan yang diberikan oleh beberapa pihak, dimulai dari pengajuan judul, penyusunan proposal maupun pada persiapan dan pelaksanaan penelitian serta penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bpk. Prof. Anwar Sanusi, S.E selaku Rektor Universitas Merdeka Malang
2. Ibu. Dr . Yuntawati Fristin, S.Sos, MAB selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka malang
3. Bpk. Chandra Dinata, S, Sos,MPA selaku Kaprodi Admnistrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Bpk. Dr. Budhy Prianto, MS selaku dosen pembimbing I yang dengan sabar dan penuh pengertian, membimbing dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bpk. Dr. H. Catur Wahyudi, MA selaku dosen pembimbing II yang dengan sabar dan penuh pengertian, membimbing dan menuntun penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak. Daud Banduru Ruruk selaku kepala Bagian kasi Pemerintahan & Pelayanan Umum yang dengan rendah hati mengizinkan penulis untuk dimintai data dan keterangan terkait Pelayanan Perekaman KTP-el.
7. Bapak. Teri Juing selaku aparaturnya bagian pelayanan perekaman KTP-el yang dengan rendah hati mengizinkan serta membantu penulis dalam proses pengumpulan data.
8. Bapak Efraim Datatonglo Ruruk selaku masyarakat lokal dengan rendah hati mengizinkan penulis untuk dimintai keterangan terkait pelayanan yang ada.
9. Kepada kedua orang tua saya terkasih yang sudah mendukung dalam doa maupun material, serta memberikan semangat dan dukungan yang sangat luar biasa.
10. Kepada suami tercinta yang selalu mendukung dari awal hingga saat ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, semoga kedepannya akan berjalan sesuai dengan rencana Tuhan.
11. Kepada kakak-kakak ku yang terkasih sudah mendukung dalam doa.
12. Dan kepada teman-teman ku yang sudah mau bersusah payah di repotkan dan berjuang bersama dalam segala proses yang kita lalui.

Penulis menyadari bahwa, tulisan ini belum sempurna, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca

sekalian sehingga bisa dijadikan pelajaran bagi penyusunan karya ilmiah yang lain.

Malang,

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to be the name 'P. H. H.' with a horizontal line extending from the end.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMBUNG	
LEMBAR LOGO	
HALAMAN JUDUL.....	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PENYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	
2.1 Teori Dan Konsep.....	12

2.2	Kinerja	13
2.2.1	Definisi Kinerja	13
2.2.2	Pengukuran Kinerja.....	14
2.2.3	Indikator-indikator Kinerja	16
2.3	Dasar Kebijakan Penilaian Kinerja Pegawai	19
2.4	Manajemen Sumber Daya Manusia.....	22
2.5	Pelayanan.....	25
2.5.1	Definisi Pelayanan.....	25
2.5.2	Pelayanan Publik	27
2.5.3	Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 9 11 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Kabupaten.....	29
2.5.4	Peraturan Bupati Nunukan No. 53 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Perangkat Kecamatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Nunukan	32
2.5.4	Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 9 – Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Nunukan	35
2.5.5	Kualitas Pelayanan	38
2.5.6	Kepuasan Pelanggan Dalam Pelayanan	41
2.6.	Aparatur Pemerintah Kecamatan	42

2.7. Faktor Penghambat Dan Faktor Pendukung	46
---	----

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian	47
3.2. Fokus Penelitian.....	47
3.3. Informan Penelitian	48
3.4. Jenis Data.....	49
3.5. Teknik Pengumpulan Data	49
3.6. Teknik Analisis Data	51
3.7. Lokasi Penelitian	53

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambar Umum Lokasi Penelitian	55
4.1.1 Kecamatan Krayan	55
4.1.2 Jumlah Pegawai Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan	59
4.1.3 Visi dan Misi.....	59
4.1.3.1 Visi	59
4.1.3.2 Misi.....	60
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Krayan	61
4.1.5 Jenis-jenis Pelayanan SIAK di Kecamatan Krayan	61
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Kinerja Aparatur dalam memberikan pelayanan perekaman KTP-el	62
4.2.1.1 Sikap Pegawai	63
4.2.1.2 Disiplin Pegawai.....	66

4.2.1.3	Kecermatan Pegawai	69
4.2.1.4	Tindakan Pegawai	72
4.2.1.5	Ketanggapan Pegawai	75
4.2.1.6	Keluhan Masyarakat Direalisasikan Memperbaiki Kinerja Pelayanan.....	79
4.2.1.7	Faktor Pendukung Kinerja Aparatur Kecamatan Krayan Dalam Pelayanan Publik, Pada Pelayanan Perekaman KTP-el	81
4.2.1.8	Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Kecamatan Krayan Dalam Pelayanan Publik, Pada Pelayanan Perekaman KTP-el	85
4.3	Pembahasan	88
4.3.1	Kinerja Aparatur dalam memberikan pelayanan perekaman KTP-el .	89
4.3.1.1	Sikap Pegawai	89
4.3.1.2	Disiplin Pegawai.....	90
4.3.1.3	Kecermatan Pegawai	91
4.3.1.4	Tindakan Pegawai	92
4.3.1.5	Ketanggapan Pegawai	93
4.3.1.6	Keluhan Masyarakat Direalisasikan Memperbaiki Kinerja Pelayanan.....	94
4.3.1.7	Faktor Pendukung Kinerja Aparatur Kecamatan Krayan Dalam Pelayanan Publik, Pada Pelayanan Perekaman KTP-el	95
4.3.1.8	Faktor Penghambat Kinerja Aparatur Kecamatan Krayan Dalam Pelayanan Publik, Pada Pelayanan Perekaman KTP-el	96

BAB V KESIMPULAN

5.1	Kesimpulan	97
5.2	Saran	101
	DAFTAR PUSTAKA	103
	LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	105

DAFTAR TABEL

TABEL	Halaman
1. Pencapaian kinerja pelayanan perangkat daerah provinsi kecamatan krayan kabupaten nunukan kalimantan utara	7
2. Luas Desa dan Jumlah Penduduk Di Kecamatan Krayan	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Analisis Data	51
Gambar 4.1.1.1 Kantor Kecamatan Krayan	55
Gambar 4.1.1.1.2 Peta Lokasi Kecamatan Krayan.....	58
Gambar 4.1.1.1.3 Struktur Organisasi	61
Gambar 4.1.1.1.4 Prosedur Pelayanan	63
Gambar 4.1.1.1.5 Alat Perekaman KTP-el.....	81

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	Halaman
Lampiran 1: Dokumentasi.....	104
Lampiran 2: Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Sripsi.....	109
Lampiran 3: Berita acara bimbingan Skripsi	110
Lampiran 4: Surat Hasil Pemeriksaan Plagiasi	111

ABSTRAK

Renny, 18031000144 dibimbing oleh Pembimbing I yakni Dr. Budhy Prianto, MS dan Dosen Pembimbing II yakni Dr. H. Catur Wahyudi, MA telah menyelesaikan skripsi dengan judul “ Kinerja Apartaur Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Pada Layanan Perekaman KTP-el di Kecamatan Krayan Kabupaten Nunukan (Studi di Kantor Kecamatan Krayan)”.

Fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja aparatur pemerintah untuk lebih mendekatkan fasilitas pelayanan publik pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut aparatur pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam meningkatkan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Pelaksanaan pembangunan mengikutsertakan pegawai atau aparatur pemerintah bersama rakyat memegang peranan penting yaitu sebagai pelaksana dalam menjalankan pembangunan dan sebagai penggerak laju pembangunan disegala bagian. Peranan pegawai atau aparatur negara sangat dituntut dalam menjalankan tugas dibagian masing-masing untuk lebih ulet, terampil, cekatan, berdedikasi tinggi dan menuju kepada suatu efisiensi untuk dapat mencapai tujuan nasional yaitu mewujudkan masyarakat adil dan makmur yang merata dan berkesinambungan baik materil maupun spiritual. Pentingnya profesionalisme aparatur pemerintah sejalan dengan bunyi Pasal 3 Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang pokok-pokok kepegawaian yang menyatakan bahwa Pegawai Negeri berkedudukan sebagai unsur aparatur Negara yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas Negara, pemerintah, dan pembangunan. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan publik dengan mengembalikan dan mendudukkan pelayan dan yang dilayani ke pengertian yang sesungguhnya. Dengan demikian kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan publik menjadi lebih baik dan pada akhirnya akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik pula. Misalnya, pelayanan E-KTP yang diberikan. E-KTP atau KTP elektronik adalah dokumen kependudukan yang memuat system keamanan/ pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis kepada database kependudukan nasional. Penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan E-KTP oleh aparatur pemerintah merupakan amanat dari Undang-undang no. 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan undang-undang no 35 tahun 2010 menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari E-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dan chip.

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik, pada pelayanan perekaman KTP-el di kecamatan krayan. Dan untuk mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukung dalam kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik, pada pelayanan perekaman KTP-el di kecamatan krayan.

Dalam penelitian ini jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif, dengan fokus penelitian Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan perekaman KTP-el sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 9 – Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Nunukan. Serta Faktor-faktor pendukung dan penghambat teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti yaitu, wawancara, observasi, dokumentasi. Dan dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan khususnya pada layanan perekaman KTP-el di kantor Kecamatan Krayan cukup baik ditandai dengan sikap, disiplin, kecermatan, tindakan, ketanggapan serta bagaimana para aparatur merealisasikan keluhan masyarakat menjadi sebuah perbaikan dalam mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hal tersebut kinerja aparatur pemerintah kecamatan dalam memberikan pelayanan khususnya pada layanan perekaman KTP-el di kantor Kecamatan Krayan sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 9 – Tahun 2017 Tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kabupaten Nunukan Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Nunukan.

Kata Kunci: Kinerja, Aparatur, Kecamatan Krayan

ABSTRACT

Renny, 18031000144 was supervised by Advisor I, namely Dr. Budhy Prianto, MS and Advisor II namely Dr. H. Catur Wahyudi, MA has completed a thesis with the title "Performance of Government Apartaur in Public Services on e-KTP Recording Services in Krayan District, Nunukan Regency (Study at the Krayan District Office)".

The function of public services is one of the focuses of attention in improving the performance of government officials to bring public service facilities closer to the community, so that they are easily accessible by the community. To be able to carry out good governance, professional government apparatus is required, this is a prerequisite in improving the quality of implementation and the quality of services that will be provided to the community. The implementation of development involving government employees or apparatus together with the people plays an important role, namely as implementers in carrying out development and as a pacemaker in all parts. The role of employees or state apparatus is very useful in carrying out tasks in their respective divisions, skilled, agile, and able to achieve an achievement of national goals, namely realizing a just and prosperous society that is both materially and economically.

The importance of professionalism of the government apparatus is in line with Article 3 of Law Number 43 of 1999 concerning amendments to Law Number 8 of 1974 concerning the main points of employment which states that Civil Servants are located as elements of the State apparatus whose duty is to provide services to the community in a professional manner. , honest, fair and equitable in carrying out the duties of the State, government and development. Therefore, public services are needed by returning and placing the servants and those who are served in their true sense. Thus the performance of the government apparatus in providing public services will be better and in the end will produce good service quality as well. For example, the E-KTP service provided. E-KTP or electronic KTP is a population document that contains a security/control system both in terms of administration and information technology based on the national population database. The implementation of public services, especially E-KTP services by government officials, is a mandate from Law no. 23 of 2006 and a series of other regulations such as the regulation of law no. 35 of 2010 states the rules for procedures and technical implementation of E-KTP equipped with fingerprints and chips.

The purpose of this study is to describe the performance of government officials in public services, at the e-KTP recording service in Krayan sub-district. And to identify the inhibiting and supporting factors in the performance of government officials in public services, in the e-KTP recording service in Krayan sub-district.

In this study the type of research used is qualitative research, with a focus on research on the performance of the apparatus in providing e-KTP recording services in accordance with the Nunukan Regency Regional Regulation Number - 2017 concerning the Second Amendment to the Nunukan Regency Regional Regulation

Number 6 of 2009 concerning the Implementation of Population Administration And Civil Registration In Nunukan Regency. And factors supporting and inhibiting data collection techniques used by researchers, namely, interviews, observation, documentation. And from the results of the study it can be concluded that the performance of the apparatus in providing services, especially in the e-KTP recording service at the Krayan District office is quite good, marked by attitudes, discipline, accuracy, action, responsiveness and how the apparatus realizes public complaints into an improvement in their service delivery. to society. Based on this, the performance of the sub-district government apparatus in providing services, especially in the e-KTP recording service at the Krayan District office, is in accordance with the Nunukan Regency Regional Regulation Number - 2017 concerning the Second Amendment to Nunukan Regency Regional Regulation Number 6 of 2009 concerning the Implementation of Population Administration and Registration Civil Servants in Nunukan Regency.

Keywords: Performance, Apparatus, Krayan District