

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI ZONA VIII
KECAMATAN SEMATANG BORANG**



RAMA RAMADHAN

2019610060

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN FAKULTAS
ILMU PEMERINTAHAN DAN BUDAYA
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
PALEMBANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN**SKRIPSI****KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM PELAYANAN
PEMBUATAN E-KTP DI ZONA VIII KECAMATAN SEMATANG
BORANG**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RAMA RAMADHAN

2019610060

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji

Pada tanggal dan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar
Sarjana

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

Ketua Dewan Penguji 1



Isabella, S.IP., M.Si

NIDN. 0215057502

Anggota Dewan Penguji II



Novia Kencana, S.IP., M. P.A.
NIDN. 0209119101

Anggota Dewan Penguji III



Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN 0221079801

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan

FAKULTAS IPB



Aji Windu Viatra, S.Sn., M.Sn.

NIDN. 0221017901

HALAMAN REVISI

Judul Skripsi : KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI ZONA VIII
KECAMATAN SEMATANG BORANG

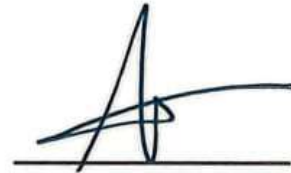
Nama Mahasiswa/I : Rama Ramadhan
NPM : 2019610060
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Tanggal Persetujuan : 16 Januari 2024

Disetujui oleh,

(Ketua Dewan Penguji)

Isabella, S.IP., M.Si
NIDN. 0215057502

Tanda Tangan



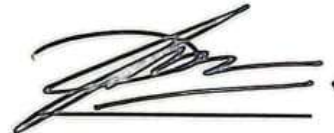
(Penguji I)

Novia Kencana, S.IP., M.P.A
NIDN. 0209119101



(Penguji II)

Dwiki Adi Putra, S.A.P., M.Si.
NIDN. 0221079801



Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu

Pemerintahan

an.



M. Qur'anul Kariem, S.IP. M.I.P.
NIDN. 0211039402

Dekan Fakultas Ilmu

Pemerintahan dan Budaya

FAKULTAS IPB

Aji Windu Viatra, M.Sn.
NIDN. 022101791

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam
Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Zona VIII
Kecamatan Sematang Borang
Nama Mahasiswa : Rama Ramadhan
NPM : 2019610060
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Tanggal Persetujuan : 4 Januari 2024

Disetujui oleh,

Pembimbing I



Isabella, S.IP., M.Si

NIDN 0215057502

Pembimbing II



Novia Kencana, S.IP., M.P.A

NIDN 0209119101

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan



M. Quranul Kariem, S.IP., M.IP
NIDN 0211039402

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rama Ramadhan

NPM : 2019610060

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah murni merupakan gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari Tim Dosen Pembimbing.
2. Skripsi ini belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Stara 1, baik di Universitas Indo Global Mandiri maupun Perguruan Tinggi lain.
3. Skripsi ini bukan karya atau pendapat yang ditulis atau pendapat yang pernah ditulis dan dipublikasikan orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah, dan disebutkan dalam daftar pustaka.
4. Skripsi ini boleh dipergunakan oleh pihak Universitas untuk keperluan akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Palembang, 4 Januari 2024

akan

Rama Ramadhan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

MOTTO

“Ridhollah fi ridhol walidain“

Alhamdulillah saya sudah berada di titik ini, setelah beberapa tahun berjuang untuk mendapatkan gelar dan ilmu yang saya inginkan dan impikan. Ada salah satu alasan kuat mengapa saya bisa berada di titik ini, yang disebabkan kalimat yang diucapkan oleh ibu saya “Emak ingin sekali memiliki anak sarjana” itulah kata kata yang saya ingat dan saya perjuangkan.

Karya ini saya persembahkan teruntuk kedua orang tua saya khususnya, beserta keluarga dan kerabat terdekat.

KATA PENGANTAR

AssalamualaikumWr.Wb.

Alhamdulillah segala Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-NYA, penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul **"Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang"**

Proposal Penelitian ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi tugas seminar proposal dalam menyelesaikan Program Studi Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri

Penulis menyadari dan meyakini sepenuhnya bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari kata sempurna serta tidak akan selesai tanpa bantuan, bimbingan, doa serta dukungan yang sangat berharga dari berbagai pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal penelitian ini. Untuk itu sudah selayaknya penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam dan rasa hormat yang tulus dan ikhlas kepada :

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE., MM selaku Rektor Universitas Indo Global Mandiri Palembang
2. Bapak Aji Windu Viatra, M.Sn selaku Dekan Fakultas Ilmu Pemerintahan dan Budaya Universitas Indo Global Mandiri
3. Bapak M. Qur'anul Kariem S.IP., M.IP selaku Ketua Kaprodi Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri
4. Ibu Isabella S.IP., M.SI selaku Dosen Pembimbing pertama saya selama pembuatan Seminar Proposal Program Studi Ilmu Pemerintahan
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Indo Global Mandiri yang telah memberikan segala ilmu dan pengalaman berharga yang telah di berikan selama ini kepada penulis.
6. Kepada kedua Orang Tua dan Kakak-Kakak saya yang selalu mendoakan dan mendukung penulis, baik secara moril maupun materi hingga terselesaikannya Karya Tulis Ilmiah ini.
7. Kepada Teman-Teman saya sekalian yang tidak bisa di ucapkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Skirpisi penelitian ini jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca untuk perbaikan dimasa yang akan datang. Harapan penulis semoga Skripsi penelitian ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengetahuan terutama bagi penulis serta bermanfaat pada bidang Pemerintahan.

Palembang, 4 Januari 2023

Rama Ramadhan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN REVISI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
INTISARI.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Posisi Penelitian	13
2.3 Landasan Teori	13
2.3.1 Teori Kinerja	13
2.3.2 Teori Aparatur Sipil Negara.....	16
2.3.3 Konsep Sasaran Kerja Pegawai (SKP)	19
2.3.4 Konsep Pelayanan Administrasi	21
2.3.5 Konsep Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)	23
2.4 Definisi Konseptual	28
2.5 Defisini Operasional	29
2.6 Kerangka Pemikiran.....	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Informan Penelitian.....	32
3.3 Data dan Sumber Data	33
3.3.1 Data Primer.....	33
3.3.2 Data Sekunder	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV OBJEK PENELITIAN	37
4.1 Profil UPTD Zona VIII kecamatan Sematang Borang	37

4.2.Zona VIII Kecamatan Sematang Borang	39
4.2.1 Visi dan Misi Zona VIII Kecamatan Sematang Borang.....	39
4.2.2 Struktur Organisasi.....	40
4.2.3 Tugas dan Fungsi UPTD Zona VIII Kota Palembang	42
4.2.4 Tugas dan Fungsi Sumber Daya	43
4.3 Kondisi Geografis	44
4.3.1 Kondisi Fisik.....	45
4.3.2 Kondisi Sosial	45
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
5.1 Analisis Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Pembuatan E- KTP Di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang	46
5.1.1 Kualitas Pelayanan	47
5.1.2 Kuantitas Pelayanan	52
5.1.3 Biaya.....	55
5.1.4 Waktu	60
5.1.5 Komitmen	63
5.2 Tabel Kesimpulan	67
BAB VI PENUTUP	70
6.1 Kesimpulan.....	70
6.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	74
Lampiran	
1.1 Pedoman Wawancara	
1.2 Daftar Riwayat Hidup	
1.3 Surat Pernyataan Melakukan Wawancara.....	
1.4 Dokumentasi.....	
1.5 Tabel Hasil Wawancara	
1.6 Kuisisioner	
1.7 Luaran Skripsi.....	

DAFTAR TABEL

1.1 Pelayanan Menurut Jenis di Kecamatan Sematang Borang Kota Palembang	5
2.1 Penelitian Terdahulu	9
2.2 Definisi Operasional	29
3.1 Tabel Objek Penelitian	32
4.1 Zona Unit Pelaksana Teknis Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	38
5.6 Tabel Kesimpulan Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Pembuatan Pembuatan E-KTP Di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang	64

DAFTAR GAMBAR

2.1 Bagan Kerangka Pemikiran	30
4.1 Kondisi Kantor Zona VIII Kecamatan Sematang Borang.....	37
4.2 Struktur Organisasi UPTD Zona VIII.....	41
5.1 Buku Perekaman E-KTP Zona VIII Sako dan Sematang Borang 2023.....	48
5.2 Grafik Pembuatan E-KTP tahun 2023	49
5.3 Hasil Kuisisioner 1	51
5.4 Prosedur Pelayanan KTP-EL.....	53
5.5 Hasil Kuisisioner 2	55
5.6 Dokumen Wawancara	57
5.7 Dokumen Wawancara	58
5.8 Hasil Kuisisioner 3	59
5.9 Dokumentasi Wawancara.....	61
5.10 Dokumentasi Wawancara.....	62
5.11 Dokumentasi Wawancara.....	63
5.12 Hasil Kuisisioner 4	63

DAFTAR LAMPIRAN

- 1.1 Pedoman Wawancara
- 1.2 Daftar Riwayat Hidup
- 1.3 Surat Persyaratan Penelitian
- 1.4 Dokumentasi
- 1.5 Tabel Hasil Wawancara
- 1.6 Kuisisioner
- 1.7 Luaran Skripsi

INTISARI

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang.

Penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif, data yang dihasilkan dalam penelitian ini berupa kalimat yang tertulis dan lisan sehingga dapat menggambarkan persoalan mengenai Kinerja Aparatur Sipil Negara di Zona VIII tersebut. Pendekatan penelitian Kualitatif yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah studi kasus, teknik pengumpulan data dengan menggunakan tiga metode yaitu Observasi, Wawancara dan Dokumentasi.

Hasil analisis dan temuan yang berada di lapangan dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja aparatur sipil di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang ini memiliki beberapa kendala pada sarana dan pra-sarana yang belum maksimal, bahkan kekurangan tenaga kerja yang terkadang pekerjaan tersebut dilanjutkan di malam hari setelah jam operasional bekerja selesai yang dianalisis menggunakan teori kinerja yang dikemukakan oleh Robbins 2006 terdapat 5 Indikator yang digunakan antara lain : a). Kualitas Pekerjaan; b). Kuantitas Kerja; c). Ketepatan Waktu; d). Efisiensi; e). Komitmen. Kemudian teori yang dikemukakan oleh Nurroneah, Linggi dan Budiman 2017 tentang waktu dan biaya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka peneliti mendapatkan kesimpulan mengenai Kinerja ASN dalam Pelayanan E-KTP di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang, hal ini timbul dari berbagai masalah mulai dari sarana atau alat kerja yang sering error saat hendak digunakan yang menjadikan pekerjaan sedikit terhambat seiring dengan banyaknya masyarakat yang hendak melakukan pembuatan E-KTP, tempat yang bisa dikatakan tidak terlalu layak sebab masih berbentuk seperti rumah pada umumnya, tempat parkir yang sempit dan sumber daya manusia yang minim. Sarana dalam penelitian ini adalah perlu dilakukan evaluasi dan penataan ulang dari segi sarana atau alat kerja di Zona VIII Kecamatan Sematang Borang, perluasan tempat dan juga penambahan Sumber Daya Manusia agar pekerjaan menjadi optimal dan sesuai dengan jam operasional.

Kata Kunci : Kinerja Aparatur Sipil Negara, Pelayanan Pembuatan E-KTP, Kantor Zona VIII

ABSTRACT

The purpose of this study is to understand the role of the National Apparatur's Kinerja in the construction of the E-KTP in Zone VIII of Sematang Borang.

The researchers used the qualitative method, data they obtained consisted of clear and concise tables that could be used to illustrate the findings of the Kinerja Aparatur Sipil Negara in that particular Zone VIII. The qualitative research approach used by the researchers in this study is a case study, where data is collected using three methods: observation, questionnaires, and documentation.

The analysis and data that were gathered from this study indicate that the sipil labor force in Zone VIII of Sematang Borang has some non-minimal kendals in terms of salaries and benefits; in fact, the work force in question has somewhat variable salaries because the work is performed in the morning after the end of the working day. This analysis employs the Robbins 2006 theory of labor, which has five indicators, among others : a). Quality Of Work; b).Quantity Of Work; c). Puncuality; d). Efficiency; e). Commitment. And then Nurroniah, Linggi, Budiman about Time dan costs.

Based on the results of the research and analysis, the researchers were able to gather information about the ASN's work in the E-KTP program in Zone VIII, Sematang Borang. This information was gathered due to a variety of issues, including the use of a workstation or other tool that frequently malfunctions and makes work less productive than it should be, especially for the large number of people who are unable to complete the E-KTP process. These locations can be described as not very large because they are typically composed of a single room, a small parking space, and a minimum amount of human resources. In this research, the salient features are the need for evaluation and assessment of the work schedule or work units in Zone VIII of Sematang Borang, as well as the necessity of space and human resource management to ensure that work is efficient and in line with operational hours.

Keyword : Performance of the State Civil Aparatur, E-KTP Marking Services, Zone VIII Office