

**KINERJA APARATUR DALAM PELAYANAN KARTU TANDA
PENDUDUK ELEKTRONIK (E-KTP)**
(Studi pada: Aparatur Kecamatan Padang Utara)

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Ilmu Politik
pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

Oleh:

AMELIA PUTRI HANDAYANI
06 194 008



**ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2013**

ABSTRAK

Amelia Putri Handayani, No.BP : 06194008, Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Studi pada: Aparatur Kecamatan Padang Utara). Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2013. Dibimbing oleh : Ria Ariany,M.Si dan Malse Yulivestra,S.Sos,M.AP. Skripsi ini terdiri dari 110 halaman dengan referensi 23 buku teori, 16 buku metode, 2 skripsi penelitian, 11 dokumentasi dan 7 website internet.

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan kinerja Pemerintah Kecamatan Padang Utara dalam Pelaksanaan Program e-KTP di Kecamatan Padang Utara. Sebagai instansi publik yang bergerak dibidang pelayanan kepada masyarakat, program e-KTP adalah salah satu program yang dilaksanakan sebagai wujud pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun, berdasarkan penelitian yang telah peneliti lakukan di Kecamatan Padang Utara dan disesuaikan dengan teori yang peneliti gunakan yaitu *Agus Dwiyanto*, ditemukan bahwa kinerja Pemerintah Kecamatan Padang Utara dalam Pelaksanaan Program e-KTP belum maksimal.

Hal ini dapat dilihat dari permasalahan proses kemanusiaan yang masih bermasalah, dimana sikap, nilai, dan norma petugas kepada masyarakat masih kurang baik. Masih banyak masyarakat yang merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas di Kecamatan Padang Utara. Peralatan yang terbatas juga menjadi kendala Pemerintah Kecamatan Padang Utara dalam mencapai kinerja yang maksimal.

Selain itu masalah pada struktur juga menyebabkan kinerja Pemerintah Kecamatan Padang Utara kurang maksimal, dampak dari permasalahan tersebut menyebabkan Kecamatan Padang Utara masih tertinggal dalam pencapaian target perekaman data penduduk dibandingkan dengan kecamatan lainnya yang ada di Kota Padang.

Kata Kunci: Kinerja, Kinerja Aparatur, Pelayanan Publik, E-KTP

ABSTRACT

Amelia Putri Handayani, No.BP: 06194008, Performance of the apparatus in the service of electronic identity . Public Administration, Faculty of cards (the study:northern deserrt district officials). Social and Political Sciences, Andalas University, Padang, 2013. Supervised by: Ria Ariany,M.Si and Malse Yulivestra,S.Sos,M.AP. This thesis consists of 110 pages with references to the theory of 23 books, 16 books method, 2 theses and researc, 11 documents, and 7 internet website

This study aims to describe the performance of the Government in the Northern District of Padang e-KTP Program Implementation in the Northern District of Padang. As a public agency engaged in public service, the e-ID card program is one program being implemented as a form of service delivery to the community. However, based on research studies that have been done in the Northern District of Padang and adapted to the theory that the researchers use the Agus Dwiyanto, it was found that the performance of the Government in the District of North Padang implementation of e-ID card program is not maximized.

It can be seen from the problems of humanity are still troubled, where attitudes, values, and norms of public officials is still not good. There are many people who feel uncomfortable with the services provided by officials in the District of North Padang. Limited equipment is also an obstacle North Padang District Government in achieving maximum performance.

In addition it also causes problems in the structure of the performance of the District Government of North Padang less than the maximum, the impact of these issues led Northern District of Padang is still lagging behind in achieving the target population data recording than other districts in the city of Padang.

Keywords: Performance, Performance Personnel, Public Service, E-KTP

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas kehendak-Nyalah skripsi ini, yang diberi judul "*Kinerja Aparatur Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) (Studi Pada: Aparatur Kecamatan Padang Utara)*" dapat terselesaikan tepat pada waktunya.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Andalas.

Dalam penulisan dan penyelesaiannya, penulis banyak mengalami hambatan dan kesulitan, terutama dalam masalah kurangnya ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Namun, berkat bimbingan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Oleh sebab itulah, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Ria Ariany, M.Si, Bapak Malse Yulivestra, S.Sos, M.AP sebagai dosen pembimbing.
2. Kedua orang tua penulis, yang sangat banyak memberikan dorongan dan bantuan, baik secara moral maupun spiritual kepada penulis.
3. Bapak dan Ibu tim penguji.
4. Bapak dan Ibu dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Andalas.
5. Bapak dan Ibu Aparat Kecamatan Padang Utara dan Discapil Kota Padang.
6. Rekan-rekan sejawat dan semua pihak yang telah membantu, yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh sebab itu, penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang positif agar skripsi ini menjadi lebih baik dan berdaya guna di masa yang akan datang.

Padang, Agustus 2013

PENULIS

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
LAMPIRAN.....	vii
 BAB I	
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
2.2 Rumusan Masalah.....	10
3.3 Tujuan Penelitian	11
4.4 Manfaat Penelitian	11
 BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Teori dan Konsep	17
2.2.1 Kinerja	17
2.2.2 Kinerja Aparatur	19
2.2.3 Pengukuran Kinerja	24
2.2.4 Definisi Aparatur	30
2.2.5 Definisi E-KTP.....	33
2.3 Skema Pemikiran	40
2.4 Daftar Istilah	41
 BAB III	
METODE PENELITIAN	
3.1 Pendekatan dan Desain Penelitian	42
3.2 Lokasi Penelitian	42
3.3 Peranan Penelitian.....	43
3.4 Teknik Pemilihan Informan	43
3.5 Unit Analisis	45
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6.1 Wawancara.....	45
3.6.2 Dokumentasi.....	46
3.6.3 Observasi.....	47
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	47
3.9 Analisa Data.....	51
 BAB IV	
DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
4.1 Gambaran Umum Kartu Tanda Penduduk Elektronik.....	53

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan dengan Penelitian sebelumnya	16
Tabel 2.2 Perbedaan KTP Nasional dan E-KTP	34
Tabel 3.1 Informan Penelitian	44
Tabel 3.2 Jumlah Warga yang telah selesai Melakukan Perekaman e-KTP dari Bulan September 2011- Juni 2013	50
Tabel 3.3 Daftar Informan <i>cross check</i> Data	51
Tabel 4.1 Nama Kelurahan Beserta Luas Kecamatan Padang Utara	61
Tabel 4.2 Data Karyawan Kecamatan Padang Utara Tahun 2012	64
Tabel 5.1 Daftar Pegawai Seksi Pemerintahan Kecamatan Padang Utara	92
Tabel 5.2 Daftar Pegawai Seksi Tata Pemerintahan Kecamatan Padang Utara	94
Tabel 5.3 Daftar Nama Operator e-KTP Kecamatan Padang Utara	97

DAFTAR GAMBAR, SKEMA, GRAFIK, DAN BAGAN

Skema	2.1 Skema Pemikiran	40
Gambar	4.1 Gambaran Umum Kantor Camat Padang Utara	60
Gambar	4.2 Struktur Organisasi Kecamatan Padang Utara	65
Gambar	4.3 Peta Kecamatan Padang Utara	67
Skema	5.1 Teknis Pelaksanaan Perekaman Data e-KTP	77
Skema	5.2 Alur Pelayanan e-KTP	84

LAMPIRAN

- Lampiran 1 Lembar Bukti Wawancara
- Lampiran 2 Surat Penelitian
- Lampiran 3 Surat Rekomendasi Kesbangpol
- Lampiran 4 Surat Rekomendasi Kecamatan Padang Utara
- Lampiran 5 Rekapitulasi Perekaman Data e-KTP Kecamatan Padang Utara
- Lampiran 6 Undang-undang Pelayanan Publik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009
- Lampiran 7 Penjabaran Tugas, Pokok dan Fungsi Organisasi Kecamatan Berdasarkan Peraturan Walikota Padang Nomor 56 Tahun 2009
- Lampiran 8 Daftar Urut Kepangkatan Kecamatan Padang Utara Keadaan November Tahun 2012
- Lampiran 9 Dokumentasi

