

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP KEPADA
MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN
CATATAN SIPIL KABUPATEN KEEROM**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademik
Guna Memperoleh Gelar Akademik Sarjana Administrasi Publik (Sap)
Pada Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih*



Disusun Oleh:

NAMA : DAMEK YAMHIN

NAMA : 2020032014010

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN

JUDUL: ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PENGURUSAN E-KTP KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN KEEROM

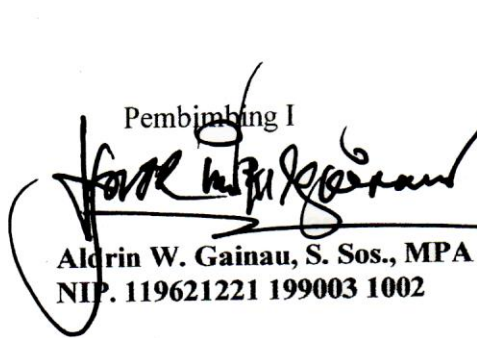
identitas penulis

Nama : Damek Yamhin
NIM : 2020032014010
Program Studi : Administrasi Publik
Jurusan : Ilmu Administrasi
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui:

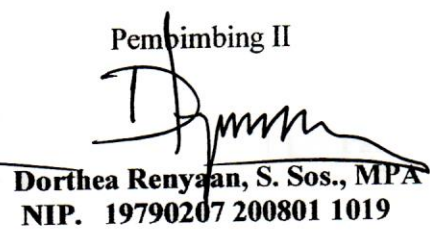
Pada tanggal: 01 Oktober 2024

Pembimbing I



Aldrin W. Gainau, S. Sos., MPA
NIP. 119621221 199003 1002

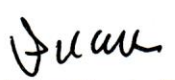
Pembimbing II



Dorthea Renyaan, S. Sos., MPA
NIP. 19790207 200801 1019

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Public



Dr. Abner Herry Bajari, S. Sos., M. Si
NIP. 197304272001121001

LEMBAR PENGESAHAN

Judul: Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pengurusan
E- Ktp Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan
Sipil Kabupaten Keerom

Identitas Penulis

Nama : Damek Yamhin
NIM : 2020032014010
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
enjang program : strata satu (S1)

Telah Di Pertahankan Di Hadapan Tim Penguji Ujian Skripsi Program Studi
Administrasi Public Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu
Folitik Universitas Cenderawaih
Di Pertahankan Pada

Hari/ Tanggal : 11 Oktober 2024

Jam : 09.00- Selesai WIT

Tempat : Ruang Dosen Program Studi Administrasi Public
Panitia Ujian Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Paraf
1	Aldrin W. Gainau, S. Sos M, Si NIP.197902072008011019	ketua	
2	Dorthea Renyaan.S, Sos., MPA NIP.198307142001812007	sekertaris	
3	Dr Vince Tebay, S.Sos.,M.Si. NIP.196802011996102001	anggota	
4	Sriyono, S,Sos.,MPA. NIP.197406252002021001	anggota	
5	Dr Abner H.Bajari, S.Sos.,MSi NIP. 197304272001121001	anggota	

Mengetahui :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih


Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D
NIP : 19680315 199603 2 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan Ini Penulisan Menyatakan Bahwa Skripsi Yang Berjudul: Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pengurusan E-Ktp Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom”. Ini Murni Merupakan Gagasan Dan Rumusan Saya Sendiri. Skripsi Ini Tidak Terdapat Karya Yang Telah Di Tulis Atau Di Publikasikan Orang Lain, Kecuali Secara Tertulis Dengan Jelas Dicantumkan Sebagai Acuan Naskah Dengan di Sebutkan Nama Pengarang Dan Dicantumkan Dalam Daftar Pustaka.

Pernyataan Ini Saya Buat Dengan Sesungguhnya Dan Apabila di Temukan Di Kemudian Hari Terdapat Penyimpangan Dan Pernyataan Ini Tidak Benar, Maka Saya Bersedia Sangsi Akademik Serta Sesuai Di Proses Sesuai Dengan Peraturan Perundang-Undangan Yang Berlaku.

Jayapura,.....2024

Yang Membuat Pernyataan

Damek Yamhin

Nim. 2020032014010

ABSTRAK

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pengurusan E-Ktp Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom

**Damak Yamhin; Aldrian W. Gainau, S, Sos., Mpa,
Dorthea Renyaan, S. Sos, Mpa**

Berdasarkan Hasil Penelitian Ini Bertujuan Untuk Mengetahui Dan Menganalisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Keerom, Pendekatan Yang Digunakan Adalah Secara Kualitatif Dengan Tipe Deskriptif. Sumber Data Berupa Data Primer Dan Data Sekunder. Teknik Pengumpulan Data Pada Penelitian Yaitu Menggunakan Observasi, Wawancara Dan Dokumentasi. Sedangkan Teknik Analisa Data Pada Penelitian Ini Yaitu Deskriptif Kualitatif.

Hasil Penelitian Ini Menunjukkan Bahwa Kinerja Pegawai Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Keerom Dalam Pelayanan Kartu Keluarga (Kk) Dan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Dengan Menggunakan 5 (Lima) Indikator Menurut Robbins (2016:260) Yaitu Kualitas Kerja Pegawai, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektivitas Penggunaan Biaya, Dan Kemandirian Pegawai. Dalam Pelayanan Kartu Keluarga (Kk) Secara Umum Sudah Baik. Hal Ini Terlihat Dari 4 (Empat) Indikator Yang Meliputi: Kualitas Kerja Pegawai, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu Dan Efektivitas Penggunaan Biaya Sudah Baik. Sementara 1 (Satu) Indikator Yang Meliputi; Kemandirian Belum Terlihat Baik. Sedangkan Dalam Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (Ktp-El) Juga Sudah Lumayan Baik. Hal Ini Terlihat Dari Tiga Indikator Yang Meliputi; Kualitas Kerja Pegawai, Kuantitas Kerja, Dan Efektivitas Penggunaan Biaya Sudah Baik. Sementara 2 (Dua) Indikator Lainnya Yang Meliputi; Ketepatan Waktu Dan Kemandirian Pegawai Belum Terlihat Baik.

Kata kunci: kinerja Pegawai pelayanan E-KTP

ABSTRACT

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Pengurusan E-Ktp Kepada Masyarakat Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Keerom

**Damak Yamhin; Aldrian W. Gainau, S, Sos., Mpa,
Dorthea Renyaan, S. Sos, Mpa**

This study aims to determine and analyze the performance of employees at the Office of Population and Civil Registration of Keerom Regency.

The approach used is qualitative with descriptive type. Data sources in the form of Primary Data and Secondary Data. Data collection techniques in this research are using observation, interviews and documentation. While the data analysis technique in this research is descriptive qualitative.

The results of this study indicate that the performance of employees at the Population and Civil Registration Office of Keerom Regency in the Service of Family Cards and Electronic Identity Cards using 5 (five) indicators according to Robbins (2016:260), namely Employee Work Quality, Work Quantity, Timeliness, Cost Effectiveness, and Employee Independence. In general, Family Card services are good. This can be seen from 4 (four) indicators which include: Employee Work Quality, Work Quantity, Timeliness and Cost Effectiveness are good. Meanwhile, 1 (one) indicator which includes; Independence doesn't look good yet. Meanwhile, the Electronic Identity Card service is also quite good. This can be seen from the three indicators which include; Employee Work Quality, Work Quantity, and Cost Effectiveness are Good. Meanwhile 2 (Two) other indicators which include; Punctuality and Independence of Employees Not yet good.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Penulis telah berusaha semaksimal agar hasil yang disajikan dalam skripsi ini bisa sebaik mungkin. Namun penulis menyadari bahwa skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari sempurna. Hal ini terutama dikarenakan keterbatasan pengetahuan, kemampuan dan pengalaman penulis. Oleh karena, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini nantinya.

Terwujudnya penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing S, baik tenaga, ide-ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Oscar .O, Wambaruw. S.E.,M.,Sc.Agr. Selaku Rektor Universitas Cenderawasih Yang Telah Menerima Penulis Sebagai Mahasiswa Ketika Mendaftar Sebagai Calon Mahasiswa Universitas Cenderawasih Jayapura.
2. Marlina Flassy, S, Sos., M. Hum.,Ph.D, Selaku Dekan Faklitas Ilmu Sosial Dan Ilmu Folitik Universitas Cenderawasih Yang Telah Menerima Penulis Sebagai Mahasiswa Faklitas Ilmu Sosial Dan Ilmu Folitik Universitas Cenderawasih.
3. Hendrina Morin, S.Sos.,MPA , Selaku Ketua Jurusan Administrasi Negara Fisip Uncen Yang Telah Membantu Menulis Sebagai Melalui Pelayanan Dan Kebijakan Dalam Proses Penyelesaian Study Ini.
4. Dr. Abner Herry Bajari, S. Sos., M. Si, Selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi FISIP UNCEN Yang Telah Membantu Penulis Melalui Pelayanan Dan Kebijakan Yang Memudahkan Dalam Proses Penyelesaian Studi Ini.
5. Aldrin Watson Gainau, S. Sos., MPA dan Dortehea Renyaan, S. Sos., MPA, Selaku Dosen Pembimbing I Dan Dosen Pembimbing II Yang Telah Meluangkan Waktunya Untuk Membimbing, Mengarahkan Dan Memberikan Saran, Kritik Dan Pandangannya Yang Berguna Bagi Penulis Sehingga Skripsi

Ini Dapat Selesai, Yang Telah Membantu Penulis Dalam Menyusun Skripsi Dan Memberikan Motivasi Yang Baik.

6. Piter Gusbager, S.Hut.,Mup. Selaku Kepala Dinas Dukcapil Keerom Beserta Aparatur Keerom Dan Masyarakatat Keerom Yang Telah Mengijinkan Dan Membantu Penulis Untuk Melakukan Penelitian.
7. Seluruh Keluarga Besar Penulis Untuk Semua Dukungan Dan Bantuannya Telah Banyak Membantu Penulis Dalam Proses Studi Dan Penelitian Skripsi Ini.
8. Kepada Semua Bapak-Ibu Dosen Di Lingkungan Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi FISIP UNCEN Dan Staf Administrasi Ibu Diana Dan Kakak Andi. Terima Kasih Untuk Semua Pelayanan Bagi Penulis.
9. Buat Teman-Teman Seperjuangan MAFIAN 2020 Kelas Regular Dan Ekstensi Terima Kasih Untuk Kekompakan, Kebersamaan, Dukungannya Dan Motivasi Teman-Teman Semua.

Akhirnya Kata Penulis Mengucapkan Terimakasih Banyak Kepada Semua Pihak Yang Telah Membantu Penulis Dalam Menyelesaikan Studi Dan Penulisan Skripsi. Penulis Berharap Skripsi Ini Dapat Memberikan Manfaat Bagi Kita Semua. Amin

Jayapura, Oktober 2024

Penulis

Damek Yamhin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK (INDONESIA).....	v
ABSTRAK (INGGRIS).....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian	10
1.4. Kegunaan Penelitian	11
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 12
2.1. Penelitian Terdahulu	12
2.2. Landasan Teori	18
2.3. Kerangka Berpikir Penelitian	55
2.4. Definisi Variabel	56
1. Definisi Konsep	56
2. Definisi Operasional	56
 BAB III METODE PENELITIAN	 57
3.1. Jenis Penelitian	57

3.2. Lokasi Penelitian	58
3.3. Fokus Penelitian	58
3.4. Subyek Penelitian	61
3.5. Pemilihan Informan Penelitian	62
3.6. Sumber Data Dan Teknik Pengumpulan Data	63
3.6.1. Sumber Data	63
3.6.2. Teknik Pengumpulan Data	63
3.8 Teknik Analisis Data	65
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	67
4.2. Hasil Penelitian.....	73
4.3. Pembahasan.....	85
BAB V PENUTUP.....	92
5.1. Kesimpulan.....	92
5.2. Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	95
DAFTAR LAMPIRAN	97

DAFTAR TABEL

Tabel	2.1. Penelitian Terdahulu	12
Tabel	2.3. Kerangka Berpikir Penelitian	55
Tabel	3.5. Informasi Penelitian	62
Tabel	4.1. Struktur Organisasi	70
Tabel	4.2 Waktu Pelayanan	79
Tabel	4.3. Fingerprint	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Berpikir Penelitian	55
Gambar 4.1. Kantor Dukcapil Keerom	67
Gambar 4.1. Struktur Organisasi.....	70

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Dosen Pembimbing Skripsi
2. Surat Permohonan Ijin Penelitian
3. Pedoman Wawancara
4. Dukumentasi Saat Penelitian
5. Surat Balasan Ijin Pemohon Penelitian Dari Dukcapil Keerom