

**PENERAPAN KINERJA PEGAWAI DALAM
MELAKUKAN PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
PEMBUATAN E-KTP DI KECAMATAN DAU
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik**



**OLEH:
SILVERIUS BAU ATI
NIM. 2019210009**

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

2023

RINGKASAN

Daerah Dau bekerjasama secara terbuka dengan lingkungan untuk memberikan pelayanan publik pembuatan E-KTP. Bantuan ini juga diberikan oleh agen lokal dalam upaya meningkatkan pemenuhan lokal. Investigasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi pelaksanaan eksekusi pekerja dan eksekusi perwakilan dalam administrasi publik yang disediakan oleh Daerah Dau di bawah sistem E-KTP. Investigasi ini menggunakan inspeksi subyektif grafis sebagai pendekatannya. Sebuah laporan teritorial adalah Dau Lingkungan dalam Sistem Malang, Jawa Timur. Fokus utama evaluasi ini adalah pelaksanaan pekerjaan dalam melakukan manajemen kebijakan untuk pembuatan E-KTP. sumber pengetahuan yang berasal dari penelitian lebih lanjut dan persyaratan. Metode yang digunakan untuk verifikasi sumber disebut inspeksi bola salju. Menggunakan alat penelitian seperti pedoman wawancara dan alat perekam. Teknik untuk memperoleh informasi meliputi observasi, pengorganisasian pertemuan, dan pendokumentasian. Strategi untuk penyelidikan informasi meliputi pengumpulan informasi, tampilan informasi, dan membuat penilaian.

Pedoman Teritorial Malang harus dimajukan untuk mencapai kemajuan dalam mencapai kepuasan lokal yang ditunjukkan dalam lima bidang, termasuk kompetensi, kualitas peraturan, daya tanggap, tugas, dan tanggung jawab seputar pelaksanaan proyek di Kecamatan Dau. Ketersediaan perangkat E-KTP keep dan kerjasama yang intens antar unit kerja di Wilayah Dau, Rezim Malang, mendukung kinerja yang efektif dalam operasi siang hari. Ketidakmampuan para pekerja untuk menampilkan diri dalam penyelenggaraan E-KTP saat itu terkendala masalah jaringan dan disposisi perwakilan yang fokus atau terlambat. Hal ini menyebabkan kemunduran bagi organisasi E-KTP.

Kata Kunci: kinerja pegawai, pelayanan publik, E-KTP, Kecamatan Dau

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hari ini, setiap asosiasi diharapkan memiliki organisasi yang sangat baik. Desain progresif yang baik dapat meningkatkan daya tahan asosiasional. Tingkat pemerintahan daerah akan meningkat sebagai hasil dari kemajuan hukum. Asosiasi harus memiliki kemampuan untuk mengelola pekerja sesuai dengan tanggung jawab mereka untuk benar-benar memberikan dukungan kepada masyarakat umum. Efektivitas SDM hierarkis dapat sangat ditingkatkan (Lukman, 2015: 8). Tujuan yang sah akan dicapai dengan penerapan ilustrasi yang meyakinkan.

Salah satu faktor kunci dalam menyelesaikan berbagai tugas progresif adalah partisipasi perwakilan; tanpa karyawan, asosiasi pemerintah tidak dapat memenuhi potensinya sebagai koperasi luar biasa terbuka. Dalam pertemuan dan asosiasi pemerintah, penggambaran adalah sumber daya berharga yang mendukung pencapaian suatu tujuan. Saat ini, pemerintah daerah bertanggung jawab untuk menegakkan Peraturan Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Provinsi, yang menunjukkan bahwa ia memiliki daftar tanggung jawab yang sangat panjang untuk semua aspek administrasi, termasuk organisasi administrasi yang diperlukan untuk otoritas publik (Hilman, 2015: 132).

SDM asosiasi sering dikaitkan dengan seberapa baik kinerjanya. Karena mereka sering dinamis dan aktif dalam gerakan asosiasi apapun, SDM sangat penting untuk keberhasilan setiap organisasi. Karena setiap karyawan dalam suatu organisasi memiliki masa lalu yang berbeda, masalah biasanya berkembang ketika organisasi tidak dapat mengenali kebutuhan dan menyediakan lingkungan yang ramah. Setiap organisasi secara berkala berupaya untuk mengelola sumber daya manusia pengurus dengan baik guna meningkatkan kinerja pegawai.

Upaya seorang wakil untuk menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan kepadanya mengarah pada eksekusi (Aini, 2019: 44). Eksekusi diperlukan untuk mencapai tujuan hierarkis, apakah itu berarti mempercepat kemajuan atau mengubah arah. Penyelesaian pekerjaan dalam waktu yang dialokasikan tidak ditentukan sebelumnya oleh presentasi. Eksekusi adalah pola keterampilan respons pribadi terhadap tampilan yang diantisipasi oleh pergaulan, termasuk jadwal kerja, siklus penguatan, dan instruksi serta sesuai dengan sudut pandang orang itu sendiri, yang mencakup kemampuan, batasan, dan data (Fitrah dan Karmila, 2020 : 125).

Masyarakat dapat dengan cepat merasakan dan menilai kinerja

penyelenggara pelayanan publik berdasarkan pelayanan yang mereka dapatkan. Saat ini, para pekerja harus memberikan bantuan publik yang sangat baik secara tepat waktu, akurat, efisien, aman, dan dapat diandalkan. Kinerja staf kantor administrasi dapat mempengaruhi pencapaian tujuan yang direncanakan. Kinerja merupakan faktor yang harus diperhatikan oleh berbagai pihak untuk menjamin keberhasilan seorang pekerja dalam suatu organisasi yang terkait.

Sejauh mana hasil kelembagaan berkaitan dengan tujuan perusahaan atau hierarkis, serta kelebihan dan kekurangan strategi fungsional, pada dasarnya merupakan kondisi yang harus dipahami dan didukung oleh kelompok tertentu. Hasil dari upaya buruh untuk mencapai tujuannya adalah eksekusi, dan dari hasil eksekusi tersebut dimungkinkan untuk mengukur kualitas upaya mereka (Huseno, 2016: 10). Sangat penting untuk memahami konsep dasar pelaksanaan, yang harus jelas dari sudut pandang pekerja dan asosiasi.

Delegated execution dihasilkan dari upaya individu di dalam sebuah afiliasi, sedangkan definitif execution adalah keseluruhan produk kerja yang dihasilkan oleh sebuah asosiasi (Hilman, 2015: 133). Eksekusi hierarkis dan eksekusi representatif terkait erat. Pencapaian tujuan yang sebenarnya tidak lepas dari sumber daya afiliasi yang dikelola atau digunakan oleh karyawan yang bertindak sebagai karyawan untuk mencapai tujuan afiliasi. Kapasitas pemimpin administrasi untuk menginstruksikan bawahannya untuk melakukan pekerjaan mereka dengan cara yang efektif dan efisien sangat penting untuk perhatian eksekusi. Namun, karena mereka akan menghadapi kritik langsung dari masyarakat umum, perwakilan organisasi pemerintah yang bekerja di pemerintahan terbuka harus memiliki pekerjaan yang stabil dan pengalaman yang luar biasa. karena jika representasi tidak diterapkan secara memadai, kegiatan organisasi pemerintah publik mungkin tidak memenuhi harapan lokal.

Mengingat karakter bantuan publik pemerintah telah banyak ditransmisikan dalam kehidupan keuangan dan politik, maka bantuan publik saat ini telah muncul sebagai subjek krusial yang tidak dapat diganggu gugat. Bekerja untuk memperkuat lingkungan ideal yang sangat dibutuhkan Indonesia untuk keluar dari krisis keuangan yang tertunda dengan memotong pengenalan hierarkis di bidang moneter (Mukarom et al., 2016: 15). Presentasi oleh kelompok pemandu umum Indonesia, yang biasanya mendapat perhatian terbuka, menjadi faktor utama penurunan masalah keuangan.

Menurut PP No. 25 Tahun 2009 (dalam Rahmadana dkk., 2020: 11), setiap orang yang bekerja pada organisasi yang menyediakan pelayanan publik dianggap

sebagai koperasi khusus publik. Karena tanggung jawab utama kelurahan adalah melaksanakan berbagai tugas pemerintah lingkungan yang berkaitan dengan organisasi kependudukan dan administrasi pendaftaran umum, yang dalam bidang administrasi paling banyak bersentuhan dengan masyarakat setempat, Perda Malang merupakan salah satu asosiasi transportasi bansos di Daerah Dau. . Dalam pendekatan ini, masyarakat memberikan prioritas tinggi pada bantuan publik yang besar.

Di sisi lain, lingkungan belum menunjukkan dirinya memiliki pengaruh yang cukup untuk mendorong inisiatif untuk mengubah administrasi publik. Dalam nada yang sama, inisiatif direncanakan untuk mengatasi manajemen kebijakan melalui penyesuaian yang signifikan terhadap personel (SDM), ruang kerja dan sistem, siklus organisasi, dan tata letak kantor. Oleh karena itu, masuk akal untuk menciptakan sistem administrasi publik yang lebih baik, terutama yang cepat, tepat, tidak rumit, aman, adil, dan bertanggung jawab.

Menurut Perda Nomor 24 Tahun 2013 (Bailah, 2019:14), pengorganisasian kependudukan adalah “kemajuan pengorganisasian dan latihan metodis dalam penerbitan laporan dan informasi kependudukan melalui pendaftaran kependudukan, pendaftaran bersama”, “penanganan data kependudukan”, dan menggunakan hasil untuk perbaikan berbagai bidang dan administrasi publik.” Manajemen populasi dibuat layak oleh pertumbuhan e-government dengan menyiapkan sistem manajemen dan prosedur kerja yang terpisah di dalam pemerintah federal dan pemerintah daerah. Organisasi kependudukan menggunakan teknologi dan data saat ini sedang dilakukan di sektor otoritas publik, terutama dengan mengacu pada Kartu Karakter Elektronik, sebagai salah satu implementasi e-Government dalam penyelenggaraan open government (Aini, 2019:44).

Otoritas publik mengadopsi sistem baru yang dikenal sebagai Kartu Kepribadian Elektronik, atau E-KTP, yang menggunakan kumpulan data kependudukan publik dan teknologi biometrik canggih untuk memverifikasi karakter seseorang. Hal ini memungkinkan setiap pemilik E-KTP untuk ditautkan ke satu pendataan publik. Oleh karena itu, setiap pelancong diharapkan memiliki satu Kartu Orang.

Kecamatan Dau yang diatur dengan Pedoman Malang, bekerjasama secara terbuka dengan masyarakat setempat untuk memberikan keleluasaan wilayah yang besar. Unsur-unsur tersebut tentunya akan memiliki dampak yang kompleks jika menyangkut masalah kependudukan. Namun, banyak pekerja di Daerah Dau,

Sistem Malang, kini merasa tidak nyaman dengan pelayanan yang diberikan para delegasi. Jenis bantuan yang menghasilkannya berkurang ketika ada fakultas berbahaya.

Para ahli memilih Dau Terdekat, Pedoman Malang sebagai lokasi karena ada masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh para delegasi di Kecamatan Dau. Berdasarkan anggapan di atas, ditemukan resistensi masyarakat pada saat pembangunan E-KTP di wilayah Dau. Masalah ini dapat dilihat dari keterlambatan pencetakan E-KTP selama empat belas hari dibandingkan dengan jadwal pencetakan aktual agen untuk wilayah tersebut. Sikap perwakilan itu juga mengerikan.

Di ruang pekerja yang kosong pada saat itu, para ahli juga membagikan beberapa pengamatan mereka yang paling penting. Bahkan di tengah kemacetan lalu lintas pekerja, peneliti mendesak karyawan yang hilang itu untuk pergi, mengatakan bahwa dia harus menjemput anaknya dari sekolah. Karyawan yang tidak hadir diberi tahu bahwa dia memiliki urusan penting yang harus dihadiri. Tidak diragukan lagi, angka ini mempengaruhi seberapa baik kinerja perusahaan. Untuk memenuhi tanggung jawab tersebut, Agen Daerah Dau yang beroperasi di bawah Perda Provinsi Malang disarankan untuk menjaga konsistensi sebagai otoritas teritorial.

Karena permasalahan tersebut, para ahli berkeinginan untuk mengimplementasikan penggunaan perwakilan dalam administrasi publik untuk pembuatan E-KTP di Daerah Dau, Perda Malang. Dalam hal ini, penelitian ini memfokuskan terhadap lima indikator kinerja pegawai menurut Dwiyanto, yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Dengan demikian, peneliti mengangkat judul penelitian “*Penerapan Kinerja Pegawai Dalam Melakukan Pelayanan Publik Terhadap Pembuatan E- KTP di Kecamatan Dau Kabupaten Malang*”.

1.2 Rumusan Masalah

Masalah penelitian ini disusun sebagai berikut mengingat keterbukaan teoritis penelitian ini:

- a. Bagaimana implementasi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik untuk pembuatan E-KTP di Kecamatan Dau Kabupaten Malang?
- b. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam mempekerjakan pegawai di Kecamatan Dau Kabupaten Malang melakukan pelayanan publik pembuatan E-KTP?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengingat keterbukaan mendasar ini, strategi penyelidikan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui penerapan kinerja pegawai dalam penyediaan pelayanan publik pembuatan E-KTP di Kecamatan Dau Kabupaten Malang.
- b. Untuk mengetahui apa yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik untuk pembuatan E-KTP di Kecamatan Dau Kabupaten Malang, dan apa saja yang menghambatnya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat berikut diantisipasi dari penyelidikan ini mengingat tujuan penelitian:

- a. Manfaat Teoritis

Kajian ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran tentang peran yang dimainkan oleh pekerja dalam memberikan pelayanan publik untuk pembuatan E-KTP di Kecamatan Dau Kabupaten Malang, dan diharapkan dapat memberikan informasi baru atau relevan kepada badan tersebut. pengetahuan.

- b. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dimaksudkan untuk menambah pengetahuan dan memberikan kerangka kerja untuk melanjutkan penyelidikan ini.

- 2) Bagi pegawai di Kecamatan Dau Kabupaten Malang

Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi, rencana, dan bahan pertimbangan dalam melaksanakan administrasi publik untuk pembuatan E-KTP di Daerah Dau Rezim Malang.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Bailah. 2019. *Pengelolaan Administrasi Penduduk Desa*. Sidoarjo: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Danim, Sudarwan. 2012. *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gibson. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Edisi Keempat, Jakarta: Erlangga.
- Handoko, T. 2012. *Manajemen Personalia & Sumberdaya Manusia*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Huseno, T. 2016. *Kinerja Pegawai*. Malang: Media Nusa Creative.
- Lukman, S. 2015. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN press.
- Muhammad. 2014. *Metode Penelitian Bahasa*. Yogyakarta: Ar –Ruzz Media.
- Mukarom, dkk 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Pasolong, H. 2017. *Teori Admistrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahmadana, dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Jakarta: Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto dan Winarsih. 2016. *Manajemen Pelayanan*. Yokyakarta: Lembaga Sarana Informasi.
- Robbins dan Timothy 2013. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sanapiah. 2010. *Metode Penelitian Publik*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: IKAPI.

e-Journal :

- Aini, N. 2019. *Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance*. 1 (1), hlm. 43-57. <https://riset.unisma.ac.id>, diakses tanggal 10 November 2022.
- Bazarah, dkk. 2021. *Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia)*. 22 (2), hlm. 105-122. <https://ejournal.untag-smd.ac.id>, diakses tanggal 10 November 2022.

- Fitrah, N dan Karmila. 2020. *Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-KTP Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar*. 5 (2), hlm. 125-136. <https://www.journal.lppm-unasman.ac.id>, diakses tanggal 10 November 2022.
- Ghunu, Agustinus, dkk. 2021. *The Influence of Hospital Service Factors, Quality of Hospitals, And Quality of Medical Personnel on Patients Intentions for Treatment in Singapore for Hospital Policies in Indonesia and Hospitals in Singapore with International Standards*. 8 (6), hlm. 2948-2953. <https://researchopinion.in/index.php/jro/issue/view/26>, diakses tanggal 5 Mei 2023.
- Hilman. 2015. *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan KTP di Kantor Camat Sindue Kabupaten Donggala*. 3 (5), hlm. 132-142. <https://media.neliti.com>, diakses tanggal 10 November 2022.
- Leltakaeb, E dan Yakobus K. 2022. *Kinerja Pegawai Terhadap Peningkatan Kualitas Pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) (Studi Penelitian Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Timor Tengah Utara)*. 4 (1), hlm. 52-59. <https://jurnal.unimor.ac.id>, diakses tanggal 10 November 2022.

Peraturan Perundang-Undangan :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang -Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Undang- Undang Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.