

**KINERJA KECAMATAN LOSARI KABUPATEN CIREBON
DALAM PELAYANAN E-KTP TAHUN 2016**

SKRIPSI

**Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Pada Jurusan Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

Disusun Oleh:

UKI SUBEKHI

NIM. 20120520193

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**KINERJA KECAMATAN LOSARI KABUPATEN CIREBON DALAM PELAYANAN E-KTP
TAHUN 2016**

Oleh:

UKI SUBEKHI

20120520193

Telah Dipertahankan dan Disahkan Di Depan Tim Penguji Program Studi Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 15 Agustus 2018

Tempat : Ruang Rapat Dekanat Fisipol UMY

Jam : 14.30 s.d 15.00

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua Penguji


Dr. Suswanta, M.Si.

Penguji I


Dr. Iku Kencana Syaifiie, M.Si.

Penguji II


Muhammad Eko Atmojo, S.IP., M.I.P.

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta


Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya

Nama : Uki Subekhi

Nomor Mahasiswa : 20120520193

Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon Dalam Pelayanan E-KTP Tahun 2016” yang saya buat ini benar-benar merupakan hasil dari karya saya sendiri, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya orang lain yang pernah ditulis dan diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi kecuali terdapat bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan dengan mengikuti tata cara dan etika penulisan karya ilmiah yang lazim. Apabila ternyata terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, hal tersebut sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, Maret 2018

Penulis

Uki Subekhi

NIM 20120520193

MOTTO

“Happiness is only real when shared”

(Christopher McCandless)

**“Jikalau sedang berjuang jangan lupa diiringi
dengan doa dan melakukan kewajibannya”**

(Mamah & Papah)

**“Setiap manusia mempunyai pertarungannya
sendiri, maka berjuanglah dan lakukan dengan
sepenuh hati”**

(Uki subekhi)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbilalamin, puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunianya yang telah memberikan kekuatan, kesehatan, kelancaran dan kesabaran kepadaku dalam proses penyelesaian karya tugas akhir yang sederhana ini, dalam kesempatan kali ini saya akan persembahkan teruntuk:

- **Allah SWT yang tidak akan pernah terganti kuasanya, terima kasih ya Allah telah memberikan kemudahan, kelancaran, kesehatan dan serta ridho kepada hamba dalam menyelesaikan tugas study yang selama ini saya tempuh guna mendapatkan ilmu yang bermanfaat.**

- **Mamah dan Papah yang tiada hentinya memberikan seluruh rasa cinta dan kasih sayang serta doa yang terbaik kepada anaknya, dan juga yang selalu memberikan nasehat, semangat, dan selalu mengajarkan sebuah perjuangan dalam hidupku.**

- **Kakakku tercinta Nurlukman Jumaretno, Susanto, Okky Sagita A.L yang sudah memberikan kasih sayang serta dukungan kepada adiknya yang tiada henti guna menjadi sosok yang berguna bagi keluarga kelak.**

- **Keluarga Besar yang senantiasa mendoakan yang terbaik dalam setiap langkah hidupku.**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya yang tiada henti kepada umatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang sederhana ini . Skripsi dengan judul “**Kinerja Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon dalam Pelayanan E-KTP Tahun 2016**” diajukan untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik pada program Studi Ilmu Pemerintahan di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih setulu-tulusnya kepada:

1. Dr. Ir Gunawan Budiyanto, M.P selaku rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan studi serta akses belajar dengan banyak kemudahan dan secara langsung maupun tidak, memberikan dorongan dalam penulisan skripsi.
2. Dr. Titin Purwaningsih, S.IP., M.Si. selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat melaksanakan penelitian dan menuliskan hasilnya dalam skripsi.

3. Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si. selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, yang telah memberikan kesempatan dan kemudahan sehingga penulis dapat melakukan penyusunan skripsi ini.
4. Drs. Suswanta, M.Si. selaku dosen pembimbing, yang telah berkenan memberikan waktu, tenaga, motivasi serta ilmunya kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Seluruh Dosen dan Staff pengajar Jurusan Ilmu Pemerintahan. Terimakasih untuk semua ilmu yang kalian berikan kepada penulis.
6. Seluruh Staff Akademika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah membantu selama ini. Terimakasih.
7. Teruntuk kedua orang tua penulis Bapak Safari Abdul Wakhid dan Ibu Assolichah yang telah menjadi orang tua yang paling hebat dan tangguh, yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, dukungan secara moril dan materil kepada penulis dalam penyusunan tugas skripsi.
8. Untuk kakak-kakaku tersayang Nurlukman Jumaretno, Susanto, Okky Sagita AL, yang selalu memberikan semangat serta doa dalam penyusunan skripsi ini.
9. Untuk Keluarga Besarku yang selalu memberikan doa serta dukungan yang terbaik dalam setiap proses yang saya jalani.
10. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2012 yang tidak bisa saya sebutkan namanya, terimakasih atas kebersamaan yang terjalin selama dalam proses belajar di kampus, dan sampai akhirnya kalian telah memiliki tanggung jawab baru.

11. Teman-teman Ilmu Pemerintahan 2012, khususnya kela D, terimakasih atas kebersamaan yang kita jalin selama dalam proses belajar di kelas yang pastinya banyak sekali sharing dalam aktivitas belajar.
12. Teman-teman Himpunan Mahasiswa Islam, yang sudah memberikan banyak ilmu dalam kegiatan organisasi.
13. Teman-teman Rumah Baca Komunitas, yang sudah memberikan banyak ilmu serta wawasan dalam dunia literasi.
14. Kawan-kawan seperjuangan serta berkumpul dalam perkuliahan, Brian, Ozi, Okto, Eko, Yogi, Indra, Saddam, Maman (Bogas), Wisnu, John , meskipun kita tidak senasib dalam kegiatan serta penyelesaian proses belajar ,tetapi kita selalu memberi dukungan serta motivasi.
15. Teman-teman Rainbow House, Nopi, Diana, Dian, Indra, La Ode, Saddam, Haris, Puspa, terimakasih banyak atas kebersamaannya.
16. Teman-teman KKN 051, terimakasih atas kebersamaan, kekompakan dan kerjasamanya selama kegiatan.
17. Teman-teman SMA N 7 Yogyakarta angkatan 2012, yang tidak bisa saya sebutkan namanya, terimakasih atas kebersamaanya selama belajar sewaktu SMA, bersama kalian pertama kali proses belajarku di tanah rantau.
18. Sobat terbaikku serta teman Kosan (Kokobol), Wonky, Amir, Tyo, Wawan, Faisal, Raka, Ridwan, Dodi, Udin, Dwi, Ari, Kukuh, Adi, Lanang, Amin, Nanang, Nano, terimakasih atas kebersamaannya, semoga kita masih bisa dipertemukan suatu saat nanti.
19. Kawan-kawan SMA Gadjah Mada, terimakasih momen gilanya!.

20. Nopi, Eca, yang sempat memberikan dukungan agar lulus tepat waktu, terimakasih atas usahanya, dan khususnya Nopi, sampai rela memberi hadiah uang apabila lulus tepat waktu.
21. Fatimah Nur Pamungkas (Ninuk), terimakasih atas perhatian, dukungan serta doa-Nya selama penggarapan skripsi dan selalu menemani disaat proses penggarapan. Thank you so much!
22. Bagian pelayanan umum Kecamatan Losari Kabupaten Cirebon atas informasi dan data yang telah diberikan guna penulisan skripsi ini.
23. Terimakasih untuk informan-informan yang sudah memberikan banyak informasi untuk penulisan skripsi ini.
24. Semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga kabaikan yang telah kalian berikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis hanyalah manusia biasa yang tidak luput dari kesalahan, maka penulis mohon maaf jika terjadi kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini.

Yogyakarta, 10 Agustus 2018

Penulis

(Uki subekhi)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
SINOPSIS	xiv

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Pustaka Terdahulu	7
F. Kerangka Dasar Teori	8
1. Kinerja	8
2. Pemerintah.....	16
3. Pelayanan Publik	21
G. Definisi Konsepsional	32
H. Definisi Operasional.....	33
I. Metode Penelitian	34
1. Jenis Penelitian	34
2. Lokasi penelitian	35
3. Jenis Data	35
4. Teknik Pemngumpulan Data	36
5. Teknik Analisis Data	38

BAB II DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Profil Kantor Kecamatan Losari	40
1. Deskripsi Kecamatan Losari	40
2. Visi dan Misi Kecamatan Losari	41
3. Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Losari	41
4. Rincian Tugas dan Fungsi Jabatan Struktural Kecamatan Losari ..	43
5. Data Kepegawaian Kecamatan Losari	63

BAB III PEMBAHASAN

A. Kinerja Kecamatan Losari.....	66
1. Tangible (Berwujud)	66
2. Responsivness (Ketanggapan).....	73
3. Assurance (Jaminan)	75
B. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja	79
1. Sumber Daya Manusia (SDM)	79
2. Sarana dan prasarana.....	80

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan.....	82
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

1.1. Pusaka Terdahulu	7
1.2. Data Primer	35
1.3. Data Sekunder	36
1.4. Narasumber Penelitian	37
1.5. Data Kepegawaian	63
1.6. Sarana Pendukung	72

DAFTAR GAMBAR

1.1. Struktur Organisasi	42
1.2. Informasi Prosedur Pencetakan E-KTP	67
1.3. Tempat Pendaftaran Pelayanan E-KTP.....	69
1.4. Ruang Tunggu Pelayanan E-KTP	70
1.5. Kain Latar Foto E-KTP	71

SINOPSIS

Kinerja organisasi sesungguhnya sangat penting untuk melihat hasil dari kinerja instansi yang telah tercapai. Sejalan dengan sistem pemerintahan saat ini, Pegawai Pemerintah dituntut untuk memberikan kinerja yang maksimal guna mendapatkan hasil yang optimal. Pegawai Pemerintah berperan penting dalam pelayanan terhadap masyarakat, demikian juga halnya dengan Pemerintah Kecamatan Losari. Maksimal atau tidaknya pelayanan yang diberikan, pada akhirnya akan mengacu pada sasaran utama tadi. Sangat baik untuk instansi dalam melakukan evaluasi kinerja.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan Kepala Seksi Pendapatan dan Pelayanan Umum Kecamatan Losari. Hasil penelitian dilakukan melalui 3 indikator yaitu Tangible (Berwujud), Responsivness (Ketanggapan), dan Assurance (Jaminan).

Secara keseluruhan dari semua indikator tersebut kinerja Kecamatan Losari dalam pelayanan pembuatan E-KTP sudah cukup baik meskipun pada indikator sarana dan prasarana masih ada hambatan dikarenakan masih dalam proses perbaikan dan hambatan. Tetapi berdasarkan indikator-indikator tersebut yang mempunyai pengaruh paling besar adalah sarana dan prasarana pelayanan pembuatan E-KTP, dari aspek tersebut dapat diketahui hasil dari kinerja pelayanan itu sendiri. Kendala-kendala yang mempengaruhi kinerja pelayanan pembuatan E-KTP diantaranya kurangnya personil atau pegawai, sarana dan prasarana.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kinerja pada pelayanan pembuatan E-KTP Kecamatan Losari secara umum dapat dikatakan sudah cukup baik sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Namun terdapat kendala-kendala dari faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan yang perlu dibenahi. Saran dari penulis agar pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losari ialah penambahan personil atau pegawai serta perbaikan fasilitas sarana dan prasarana agar bisa melaksanakan pelayanan secara maksimal.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayana

