

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL  
NEGARA DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN KEPENDUDUKAN  
( Studi di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya )**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1



**Oleh :**

**Cynthia Salsa Arifah Rachman**

**1111800161**

**Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL  
NEGARA DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN KEPENDUDUKAN  
( Studi di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya )**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata – 1



Oleh :  
**Cynthia Salsa Arifah Rachman**  
1111800161

**Program Studi Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
2022**



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

**Nama : Cynthia Salsa Arifah Rachman**

**NBI : 1111800161**

**Judul : Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan ( Studi Di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya )**

**Surabaya, 21 Juni 2022**

**Mengetahui,**

**Dosen Pembimbing**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**

**Drs. Radjikan, M.Si**

**NPP. 20120870103**

**NPP. 20110870100**



**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

**Dipertahankan di Depan Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dan Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata-1**

**Pada Tanggal: 11 Juli 2022**

**Dewan Penguji:**

**1. Drs. Radjikan. M.Si  
Ketua**

**2. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si  
Anggota**

**3. Dr. Joko Widodo, MS  
Anggota**

**Mengesahkan,  
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,**

**Dr. D. Pa. Ayun Maduwinarti, M.P**

**NPP. 20120870103**





UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. Semolowaru 45 Surabaya

Tlp. 031 593 1800 (ex.311)

Email : [perpus@untag-sby.ac.id](mailto:perpus@untag-sby.ac.id)

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Cynthia Salsa Arifah Rachman

NPM : 11111800161

Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclisive)* karya ilmiah saya yang berjudul **“EFEKTIVITAS KINERJA APARTUR SIPIL NEGARA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN ( Studi di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya )”**

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 4 Juli 2022

Yang Menyatakan,



(Cynthia Salsa Arifah Rachman)

## **SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS**

Yang bersangkutan dibawah ini :

Nama : Cynthia Salsa Arifah Rachman  
NBI : 1111800161  
Program Studi : Administrasi Negara  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Judul : Efektivitas Kinerja Apartur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan ( Studi Di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya )

Menyatakan Bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undanganyang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 04 Juli 2022

Yang membuat pernyataan



(Cynthia Salsa Arifah Rachman)

## **MOTTO**

“Jangan Lelah Dengan Keadaan Syukuri Apa Yang Ada Dihadapan”

(Cynthia Salsa Arifah Rachman)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan Rahmat Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, Taufis, serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada:

- 1) Orang tua, Ibunda Eni dan Ayahanda Rachman yang tak henti memanjatkan doa restu ketika saya sedang mengerjakan skripsi;
- 2) Keluarga besar saya;
- 3) Sahabat-sahabat saya yang selalu memberikan dukungan dan support;
- 4) Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.



## SUMMARY

Cynthia Salsa Arifah Rachman, 2022, **The Effectiveness of the Performance of the State Civil Apparatus in Improving Population Services (Study in Tambaksari District, Surabaya City)**

---

The problem of managing e-KTP in Tambaksari District, Surabaya City has many pros and cons regarding the services provided. Because the services provided are still not good regarding procedures for managing e-KTP. Starting from the recording in data processing and the tools that sometimes experience technical problems, limited printing of e-KTP, as well as the required blank capacity. This causes long queues for management.

This type of research uses a type of qualitative research with a descriptive approach method, then produces descriptive data, then produces descriptive data, namely written or spoken words from people and observed behavior. Subsequently, a conclusion is drawn about the meaning of the issue.

The results of the research show that the quality of service applied has provided quite optimal performance results in Tambaksari District, Surabaya City. Therefore, by increasing the quality of service, good service is also built. With the problems faced that people have not fully mastered this increasingly sophisticated technology. Therefore, there is a technology-based online service.

**Keywords : Service, E-Ktp, Performance**

## RINGKASAN

Cynthia Salsa Arifah Rachman, 2022, **Efektivitas Kinerja Aparatu Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Kependudukan ( Studi di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya )**

---

Permasalahan pengurusan e-KTP di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya banyak mengalami pro dan kontra mengenai pelayanan yang diselenggarakan. Dikarenakan pelayanan yang diberikan masih terbilang belum baik mengenai prosedur untuk prosedur untuk pengurusan e-KTP. Dimulai dari perekaman dalam pengolahan data dan alatnya yang terkadang mengalami gangguan teknis, keterbatasan percetakan e-KTP, serta kapasitas blanko yang diperlukan. Hal ini menyebabkan terjadinya antrian panjang untuk kepengurusannya.

Tipe penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif, kemudian dihasilkan berupa data deskriptif, kemudian dihasilkan berupa data deskriptif yakni kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Selanjutnya diambil menjadi satu kesimpulan makna atas isu tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberlakukan telah memberikan hasil kinerja cukup optimal di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya. Oleh karena itu, dengan ditingkatnya pelayanan yang berkualitas maka dibangun juga pelayanan yang baik. Dengan adanya permasalahan yang dihadapi bahwasanya masyarakat belum sepenuhnya menguasai teknologi yang semakin canggih ini. Maka dari itu, adanya pelayanan online berbasis teknologi.

**Kata Kunci : Pelayanan, E-Ktp, Kinerja**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia setta bimbngan-Nya, sehmgga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelfian Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 adalah di Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya yang beralamatkan di Jalan Mendut No.7, Kelurahan Pacarkeling, Kecamatan Tambaksari.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dan berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bemanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menuntut ilmu dan menyelesaikan pendidikan Program Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Anggraeny Puspitaningtyas, S.AP.,M.AP selaku Kepala Program Studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
3. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Teguh Santoso, M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Seluruh pegawai Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya yang telah membantu membimbing, berbagi ilmu dan meluangkan waktunya.
7. Kedua orang tua, ayahanda tercinta Rachman dan ibunda tersayang Eni Herawati yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada hentinya kepada saya. Beserta adik saya tersayang Nirmala Hidayah Aurellia Rachman yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan skripsi.

8. Sahabat saya dari SMA Deva, Natasya, Melly, Indri yang telah menyemangati dan membantu menyelesaikan skripsi ini
9. Sahabat saya dari awal perkuliahan Mahlita, Ihya, Fatur, Mahdi, Melia, Dhea, Nala yang telah menyemangati dan membantu menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman seangkatan, terutama kelas Administrasi Publik angkatan 2018 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
11. Diri saya sendiri yang mampu bertahan, berjuang, berusaha, sekuat yang saya bisa, tidak menyerah walaupun banyak rasa dan godaan yang datang untuk berhenti, terimakasih sudah mau tetap kuat dan berjuang.
12. Andi Librianto, S.Mn yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan penelitian peneliti selanjutnya.

Surabaya, 08 Juni 2022

(Cynthia Salsa Arifah Rachman)



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>	<b>ii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>iv</b>
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>SUMMARY .....</b>	<b>x</b>
<b>RINGKASAN .....</b>	<b>xi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori.....	9
2.2.1 Efektivitas .....	9
2.2.2 Pengukuran Efektivitas .....	10
2.2.3 Kinerja.....	13
2.2.4 Aspek-Aspek Kinerja.....	14
2.2.5 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	17

2.2.6 Penilaian Kinerja.....	18
2.2.7 Tujuan Penilaian Kinerja.....	20
2.2.8 Manfaat Penilaian Kinerja.....	20
2.2.9 Penilaian Kinerja Aparatur Sipil Negara.....	22
2.2.10 Unsur-Unsur Sasaran Kerja Pegawai.....	23
2.2.11 Pengertian Aparatur Sipil Negara.....	23
2.2.12 Kesalahan Dalam Penilaian Kinerja.....	24
2.2.13 Pelayanan Publik.....	25
2.2.14 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	26
2.3 Kerangka Konseptual.....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	29
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	29
3.3 Fokus Penelitian.....	29
3.4 Sumber Data.....	30
3.5 Teknik Pemilihan Informan.....	30
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.7 Teknik Analisis Data.....	31
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Tambaksari.....	33
4.1.2 Visi, Misi, Motto Pelayanan Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya.....	34
4.1.3 Struktur Organisasi.....	35
4.2 Hasil Penelitian.....	37
4.3 Pembahasan.....	46
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Kesimpulan.....	51
5.2 Saran.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>53</b>



## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Skala dan Klasifikasi Pengukuran Efektivitas Pelaksanaan Program.....	12
Tabel 4.1 Realisasi KTP Kecamatan Tambaksari.....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Lokasi Kecamatan Tambaksari Kota Surabaya .....	34
Gambar 4.2 Bagan Susunan Organisasi Kecamatan dan Kelurahan Kota Surabaya .....	36

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Wawancara Dengan Informan.....	54
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara Dengan Informan.....	56
Lampiran 3 Permohonan Ijin Penelitian.....	57
Lampiran 4 Permohonan Ijin Penelitian di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu .....	58
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi .....	59
Lampiran 6 Hasil turnitin .....	61
Lampiran 7 Surat Perintah Revisi .....	62