

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi di Kelurahan Tanjung Perak Kecamatan Pabean
Cantian Kota Surabaya Jawa Timur)**



Oleh :

**HARIS FAUZAN ALMUZAVAR
1111900083**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN) DALAM
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi di Kelurahan Tanjung Perak Kecamatan Pabean Cantian
Kota Surabaya Jawa Timur)**



Oleh :

HARIS FAUZAN ALMUZAVAR

1111900083

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

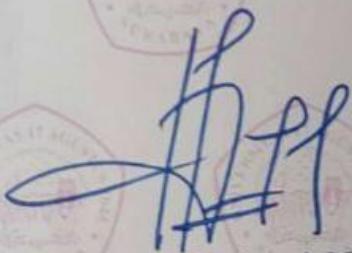
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Haris Fauzan Almuzavar

NIM : 1111900083

**Judul : Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan
Administrasi Kependudukan (Studi Di Kelurahan Tanjung
Perak Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya Jawa Timur)**


**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120870103

Surabaya, 26 Juni 2023

**Disetujui oleh
Dosen Pembimbing 1**



Drs. RADJIKAN, M.Si
NPP.2011087100

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 23 Juni 2023


Dewan Penguji,

1. Drs. RADJIKAN, M.Si
Ketua

2. Kusnan, S.AP, M.KP
Anggota

3. Yusuf Hariyoko, S.AP., MLAP
Anggota

Mengesahkan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Untag Surabaya
Dekan


Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120870103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Haris Fauzan Almuzavar
NBI : 1111900083
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Di Kelurahan Tanjung Perak Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya Jawa Timur)

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 dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam 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-undangan yang berlaku (undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 14 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Haris Fauzan Almuzavar



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail: 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 di bawah ini:

Nama : Haris Fauzan Almuzavar
NPM : 1111900083
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : ~~Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek~~

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

“Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Di Kelurahan Tanjung Perak Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya Jawa Timur)”

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 tetap tercantum,

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 27 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Haris Fauzan Almuzavar)

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN PERSEMBAHAN

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

1. Orang tua, Ibunda Luluk Aslikah dan Ayahanda Suhariadi telah memberikan dukungan materi maupun moril serta doanya.
2. Kakak-kakak saya Devir, Devivin, dan Faris yang telah membantu dukungan materi.
3. Bapak Drs. Radjikan, M.Si dan Drs. Supri Hartono, M.S terima kasih atas segala bantuan dan bimbinganya.
4. Teman-teman saya di kuliah khususnya organisasi saya yaitu PATAGA
5. Almamater Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

MOTTO

“Hidup selalu ada rintangan, tanamkan suatu saat nanti akan meraih keberhasilan .”

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data riwayat hidup mahasiswa menurut poin-poin berikut, yaitu:

1. Nama Lengkap : Haris Fauzan Almuzavar
2. Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 01 Juni 2001
3. Alamat Tempat Tinggal : Taman Pondok Jati Q-16, Sidoarjo
4. Nomor Telepon/Handphone : 082337214224
5. E-mail : harisfauzan1928@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : SDN Geluran III Sidoarjo
SMPN 1 Taman Sidoarjo
SMAN 18 Surabaya
7. Riwayat Magang : MSIB Angkatan 3 (Disdukcapil
Kota Surabaya)
8. Pengalaman Organisasi : Anggota Aktif Pataga 2023
9. Publikasi Ilmiah : -
10. Prestasi : -

RINGKASAN

Haris Fauzan Almuzavar, 2023, **Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Di Kelurahan Tanjung Perak Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya Jawa Timur)**

Peneliti ini bertujuan mengetahui kinerja pegawai pada pelayanan administrasi kependudukan dan memperoleh faktor internal dan eksternal kinerja Kelurahan Tanjung Perak. Metode penelitian yang penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah Aparatur Kelurahan Tanjung Perak, Kecamatan Pabean Cantian, Kota Surabaya. Teori pada penelitian ini yaitu teori kinerja yang menggunakan lima indikator yaitu: Kualitas, Kuantitas, kerja sama, inisiatif, tanggung jawab. Peneliti mengumpulkan data menggunakan lima informan yaitu : Lurah Tanjung Perak, Kasie Pemerintahan dan tiga orang Masyarakat Kelurahan Tanjung Perak.

Pada penelitian ini didapatkan faktor internal dan eksternal pada pegawai kelurahan Tanjung perak, Hasil analisis ini kinerja pegawai kelurahan pada bidang administrasi kependudukan di Kelurahan Tanjung Perak telah memberikan pelayanan kepada masyarakat telah berjalan dengan lancar. Tetapi muncul kendala dari masyarakat maupun dari pegawai kelurahan ialah pemohon tidak melengkapi persyaratan untuk mengurus administrasi kependudukan, serta adanya pegawai yang tidak bisa mengoperasikan komputer untuk menginput pelayanan administrasi kependudukan.

Kata Kunci: *Kinerja, Pelayanan, Kelurahan*

SUMARRY

Haris Fauzan Almuzavar, 2023, **Performance of State Civil Apparatus (ASN) in Population Administration Services (Study in Tanjung Perak Village, Pabean Cantian District, Surabaya City, East Java)**

This researcher aims to determine the performance of employees in population administration services and obtain internal and external factors of Tanjung Perak Village performance. The research method of this research is qualitative descriptive. Data collection techniques are carried out by conducting interviews, observations and documentation. The object of this study is Tanjung Perak Village Apparatus, Cantian Customs District, Surabaya City. The theory in this study is a performance theory that uses five indicators, namely: Quality, Quantity, cooperation, initiative, responsibility. Researchers collected data using five informants, namely: Tanjung Perak Subdistrict, Government Head and three Tanjung Perak Village Communities.

In this study, internal and external factors were found in Tanjung Perak village employees, The results of this analysis the performance of village employees in the field of population administration in Tanjung Perak Village has provided services to the community has run smoothly. However, obstacles arise from the community and from village employees are that the applicant does not complete the requirements for administrative education teachers, and there are employees who cannot operate computers to input population administration services.

Keyword: Performance, Service, Ward

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kesehatan dan kesempatan, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kelurahan Tanjung Perak. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Saya menyadari dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, namun atas izin Allah SWT saya dapat menyelesaikan skripsi ini, serta dukungan secara moril maupun materil dari beberapa pihak. Karena itu selayaknya dalam kesempatan ini saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Drs. Agung Pujiyanto, M.M selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Angraeny Puspitaningtyas S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Drs. Radjikan.M.SI selaku dosen pembimbing pertama saya yang telah memberikan arahan dan kritikan yang membangun sehingga saya termotivasi untuk segera menyelesaikan skripsi ini
6. Drs. Supri Hartono,MS selaku dosen pembimbing kedua saya yang telah meluangkan waktu untuk saya melakukan bimbingan dan memberikan saran serta arahan dengan sangat sabar.
7. Dosen – dosen pengajar Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan ilmu bermanfaat dari semester awal hingga saat ini.
8. Seluruh jajaran Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu seluruh proses administrasi dari semester awal hingga saat ini.
9. Yayuk Sri Wahyuni, S.E selaku Lurah Tanjung Perak Kecamatan Pabean Cantian Kota Surabaya.
10. Bapak Suekendo Dijahono, SE selaku Kasi Pemerintahan Kelurahan Tanjung Perak yang telah bersedia membantu saya dalam memberikan informasi terkait penelitian saya.

11. Masyarakat Kelurahan Tanjung Perak yang telah bersedia membantu saya dalam memberikan informasi terkait penelitian saya.
12. Pemilik NIM 1111900117 yang telah menemani dan memberikan bantuan serta dorongan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.
13. Teman-teman Shendy, Yudha, Fauzan, Mufid dan D21 Pataga dan kawan-kawan seperjuangan mahasiswa prodi Administrasi Publik angkatan 2019 atas semangat dan kebersamaannya, serta teman seperjuangan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh penulis.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu. Peneliti menyadari bahwa penulisan ini masih ada kekurangan, oleh karena itu peneliti mengharap kritikan dan saran yang membangun semua pihak untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| TANDA PENGESAHAN SKRIPSI..... | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iv |
| LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | v |
| HALAMAN PERSEMBAHAN | vi |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | vii |
| RINGKASAN | viii |
| SUMARRY | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL | xiv |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 4 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 5 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 5 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 9 |
| 2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai | 10 |
| 2.2.2 Aparatur Sipil Negara (ASN)..... | 13 |
| 2.2.3 Pengertian Pelayanan | 14 |
| 2.2.4 Administrasi Kependudukan | 17 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 18 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 21 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 21 |
| 3.2 Lokasi Penelitian..... | 21 |
| 3.3 Fokus Penelitian | 21 |
| 3.4 Sumber Data..... | 22 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data..... | 23 |

| | |
|---|-----------|
| 3.6 Metode Analisis Data | 24 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 27 |
| 4.1 Hasil Penelitian..... | 27 |
| 4.1.1 Profil Kelurahan Tanjung perak | 27 |
| 4.1.2 Hasil Penelitian | 28 |
| 4.1.2.1 Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan..... | 28 |
| 4.1.2.2 Faktor yang Menghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan | 37 |
| 4.2 Pembahasan | 38 |
| 4.2.1 Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan..... | 38 |
| 4.2.2 Faktor yang Menghambat Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan | 41 |
| BAB V PENUTUP | 43 |
| 5.1 Kesimpulan..... | 43 |
| 5.2 Saran | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA | 47 |
| LAMPIRAN | 49 |

DAFTAR TABEL

| | |
|-------------------------------------|----|
| Tabel 3.1 Informan Penelitian | 22 |
|-------------------------------------|----|

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual | 19 |
|--------------------------------------|----|

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara..... | 49 |
| Lampiran 2. Lembar Kartu Bimbingan | 50 |
| Lampiran 3. Rekomendasi Penelitian dari Fakultas | 52 |
| Lampiran 4. Surat Selesai Penelitian..... | 53 |
| Lampiran 5. LoA Artikel Jurnal | 54 |
| Lampiran 6. Dokumentasi | 55 |
| Lampiran 7. Surat Keterangan Bebas Turnitin..... | 57 |
| Lampiran 8. Lembar Revisi Ujian Skripsi..... | 58 |
| Lampiran 9. Artikel Ilmiah..... | 61 |