

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN  
E-KTP DI KANTOR KECAMATAN MENTAYA HULU KABUPATEN  
KOTAWARINGIN TIMUR**

**SKRIPSI**

Oleh :

**NIKY PRABOWO RAMADANI**

**NIM : 16.11.017452**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA**

**2021**

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN  
E-KTP DI KANTOR KECAMATAN MENTAYA HULU KABUPATEN  
KOTAWARINGIN TIMUR**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana S-1 pada Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :  
**NIKY PRABOWO RAMADANI**  
**NIM. 16.11.017452**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2021**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN  
E-KTP DI KANTOR KECAMATAN MENTAYA HULU KABUPATEN  
KOTAWARINGIN TIMUR**

Oleh:

**Niky Prabowo Ramadani**  
NIM. 16.11.017452

Telah dipertahankan di depan Penguji  
pada tanggal 29 Januari 2021  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

Komisi Pembimbing,



**Dr. Lies Fahimah, M.Si**

Palangka Raya, 29 Januari 2021  
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan,



**Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.A.P**

## IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI

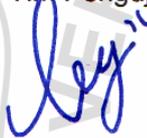
**ANALISI KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PELAYANAN  
E-KTP DI KANTOR KECAMATAN MENTAYA HULU KABUPATEN  
KOTAWARINGIN TIMUR**

Oleh:

**NIKY PRABOWO RAMADANI  
NIM. 16.11.017452**

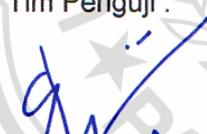
Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji  
Pada Tanggal 01 Februari 2021  
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :



**Indah Megawati, S.Sos.,M.AP**

Anggota Tim Penguji :

1.  **Shanty, M.AP**

2.  **Dr. Lies Fahimah, M.Si**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik disuatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Skripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 29 Januari 2021

Mahasiswa,



NIKY PRABOWO RAMADANI

NIM: 16.11.017452

Program Studi Administrasi Negara  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas Muhammadiyah Palangka Raya

## RIWAYAT HIDUP

Niky Prabowo Ramadani lahir di Kuala Kuayan Kalimantan Tengah, 19 Januari 1998 anak ketiga dari tiga bersaudara, Tarsum (Ayah) dan Ardianingsih (Ibu). Pendidikan Dasar dan Menengah telah di tempuh di Kuala Kuayan. Tamat SDN 1 Kuala Kuayan Tahun 2010, di lanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 1 Kuala Kuayan Tahun 2013, dan melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMAN 1 Kuala Kuayan lulus Tahun 2016.

Pendidikan berikutnya di tempuh di Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universtas Muhammadiyah Palangka Raya Tahun 2016 sampai sekarang.



## UCAPAN TERIMA KASIH

Bismillahirrohmaanirrohim,

Assalamualaikum

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT, karena atas berkat, rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul “Analisi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Mentaya Hulu Kabupaten Kotawaringin Timur”.

Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sedalam-dalamnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan berupa arahan dan dorongan selama peneliti studi. Oleh karena itu peneliti menyapaikan terimakasih dan penghargaan kepada yang terhormat.

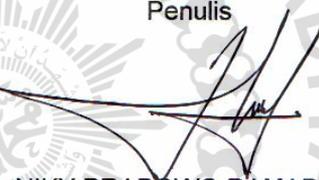
1. Bapak Dr. Sonedi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.
2. Bapak Dr. H.M. Yusuf, S.Sos., M.A.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Irwani, S.Sos., M.A.P selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
4. Dr. Lies Fahimah, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang telah membimbing saya dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu serta staf Kantor Kecamatan Mentaya Hulu yang telah memberikan kesempatan kepada peneliti untuk melakukan penelitian serta memberikan informasi terkait penelitian saya.
6. Kepada kedua orang tua saya Bapak Tarsum dan Ibu Ardianingsing yang senantiasa mendukung dan mendoakan keberhasilan studi saya.
7. Kepada kakak ku Nina Dwi Marantika dan kakak ku kedua Agus Prasetyo yang telah banyak meluangkan waktu dalam membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini.

8. Kepada para staf dan pegawai Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Palangka Raya yang telah memotivasi dan mendorong untuk terus berkarya.
9. Kepada teman-teman Program Studi Ilmu Administrasi Negara Angkatan Tahun 2016 Khususnya Kelas Reguler C yang telah banyak membantu dan mendukung dalam penyelesaian skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.
10. Kepada Aulia Ni'mah, Dessy Kumalasari, Iba Karunia, Lina Wahyuni, Maya Septiani, Muslim Surya Pradana, Tirto Dwi Wono, teman-teman seperjuangan yang telah banyak membantu dalam penyelesaian skripsi ini dan semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa isi dari Skripsi ini masih ada kekurangannya karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik untuk memperbaiki atau menyempurnakan tulisan ini. Semoga skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis maupun pembaca lainnya.

Palangka Raya, 29 Januari 2021

Penulis



NIKY PRABOWO RAMADANI  
NIM : 16.11.017452



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi dengan judul: "Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Mentaya Hulu Kabupaten Kotawaringin Timur" dapat diselesaikan dengan baik.

Pengantar kepada isi Skripsi yang telah dihasilkan.

Akhirnya semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Studi S-1 Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Palangka Raya.

Palangka Raya, 29 Januari 2021



Niky Prabowo Ramadani

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
RIWAYAT HIDUP.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
<b>BAB II PEMBAHASAN</b>	
A. Analisis.....	6
B. Kinerja.....	8
C. Pelayanan.....	12
D. Gambaran Umum.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Pendekatan Penelitian.....	23
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
C. Sumber Data.....	24
D. Instrumen Penelitian.....	25
E. Teknik Pengumpulan Data.....	26
F. Teknik Analisi Data.....	27

**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan ..... 29

**BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan..... 42  
B. Saran ..... 43

**DAFTAR PUSTAKA..... 45**

**LAMPIRAN**



## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU :

Anwar Prabu Mangkunegara, Evaluasi Kinerja SDM, (Bandung: Refika Aditama, 2012), h. 40

Dwiyanto, A. 1995. "Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik". Yogyakarta : Fisipol UGM.

Gunawan, Iman.2014. *Metode penelitian kualitatif (teori dan praktik)*. Jakarta:Bumi Aksara

Hasibuan, Malayu. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia . Bumi Aksara. Jakarta.

Hasibuan, Melayu, S. 1990, Manajemen Kepegawaian, Alumni, Bandung

Joko Widodo. 2013. *Analisis Kebijakan Publik*. Malang. Bayumedia Publishing.

Malayu S. P Hasibuan, Manajemen Sumber Daya Manusia, (Jakarta: Bumi Aksara, 2002), h.244

Moloeng, Lesa, J.2004. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung : P.Remaja rosdakarya.

Peraturan Daerah Kota Palangka Raya Nomor 17 Tahun 2015 *Tentang Perizinan dan non perizinan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*.

Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta

Pasolong, Harbani, 2008. *Teori Administrasi Publik*, Bandung, Alfabeta

Pasolong, Harbani, 2013, *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

Patilima, Hamid. 2007. *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2013. *Metode penelitian Administrasi di lengkapi dengan metode P dan D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2014. *Metode penelitian kombinasi (Mixed Menthods)*. Jakarta: Alfabeta

### INTERNET :

<https://www.id.wikipedia.org/>