

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR BADAN PERTANAHAN
NASIONAL KOTA BATAM**

SKRIPSI



**Oleh:
Friska Kusuma Dewi
151010054**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM**

TAHUN 2019

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR BADAN PERTANAHAN
NASIONAL KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:
Frisma Kusuma Dewi
151010054**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2019**

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan di cantuman dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 12 Februari 2019

Yang membuat pernyataan,

Frisma Kusuma Dewi
NPM: 151010054

**ANALISIS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR BADAN PERTANAHAN
NASIONAL KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
Memperoleh gelar Sarjana**

Oleh:

**FRISMA KUSUMA DEWI
151010054**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
Seperti tertera di bawah ini**

Batam, 12 Februari 2019


Timbul Dompok, S.E., M.Si
Pembimbing

ABSTRAK

Saat ini, banyak permasalahan tentang masyarakat beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat cenderung kurang memuaskan dan bahkan tidak berkualitas. Masih banyak keluhan masyarakat terhadap aparatur pemerintah dalam hal pelayanan publik. Banyak yang masih menanggap bahwa pelayanan dalam pengurusan pelayanan pertanahan di Badan Pertanahan Nasional Batam cenderung lambat, terdapat pungli, dan ketidaksiplinan pegawai. Dalam hal ini Badan Pertanahan Nasional merupakan sarana untuk memberikan pelayanan pada masyarakat dalam urusan data pertanahan, dan dalam pelayanan tersebut terdapat kinerja yang menjadi pembahasan serius karena kinerja merupakan pencapaian tujuan kesejahteraan pelayanan birokrasi, tentang bagaimana memberikan kinerja yang baik didalam pelayanannya. Adapun tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini yakni untuk menganalisis bagaimana kinerja Aparatur Sipil Negara, mendeskripsikan bagaimana faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara, dan bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja Aparatur Sipil Negara di kantor BPN Batam. Metode yang di pakai dalam peneltian ini adalah Kualitatif-Deskriptif, teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi dan dokumentasi yang nanti akan diolah kedalam pembahasan. Hasil penelitian dan pembahasan menunjukkan bahwa kinerja Badan Pertanahan Nasional Batam dalam menyelenggarakan pelayanan sudah cukup baik, terdapat beberapa faktor internal dan eksternal yang mempengaruhi kinerja mereka, sehingga teradapat upaya dalam meningkatkan kinerja yaitu berupa penilaian kinerja, kedisiplinan pegawai, diklat, motivasi dan insentif sesuai jabatan yang nantinya akan mengupayakan profesionalitas pegawainya untuk keberlangsungan kelancaran kinerja dan tercapainya tujuan kesejahteraan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Kata kunci: Kinerja, Aparatur Sipil Negara, BPN

ABSTRACT

At present, there are many problems regarding, in general, the community has assumed that the services provided by government officials to the people tend to be less satisfying and even not of high quality. There are still many public complaints about government apparatus in terms of public services. Many still consider that services in handling land services at the Batam National Land Agency tend to be slow even though the requirements needed have been fulfilled. In this case the National Land Agency is a means to provide services to the community in matters of land data, and in these services there is a performance that becomes a serious discussion because performance is the achievement of the welfare goals of bureaucratic services, about how to provide good performance in its services. The objectives to be achieved in this study are to analyze how the performance of the State Civil Apparatus, describing how the factors that affect the performance of the State Civil Apparatus, and how the efforts made to improve the performance of the State Civil Apparatus at the Batam BPN office. The method used in this research is Qualitative-Descriptive, data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation which will later be processed into discussion. The results of the study and discussion show that the performance of Batam National Land Agency in providing services is quite good, there are several internal and external factors that affect their performance, so there is an effort to improve performance in the form of performance appraisal, employee discipline, training, motivation and incentives according to position who will later strive for the professionalism of their employees for the continuity of the smooth performance and the achievement of the welfare goals of the administrative service to the public.

Keywords: *Performance, State Civil Apparatus, BPN*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada program studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati dan sangat membantu. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Suhardiyanto S.Hum., M.Pd selaku Dekan Fakultas Sosial Dan Humaniora Universitas Putera Batam.
3. Bapak Bobby Mandala Putra, S.IP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si selaku peembimbing yang selalu meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dan motivasi untuk penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik, Terimakasih Bapak.
5. Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

6. Bapak/Ibu penguji yang bersedia menjadi penguji serta memberikan saran dan kritikan yang bermanfaat dan sangat membantu bagi penulis.
7. Bapak Yudo Prio Sasmito selaku Narasumber, Beliau merupakan Subbagian Tata Usaha dalam Urusan Umum dan Kepegawaian.
8. Ibu Eva Gusti dari subseksi pengendalian pertanahan, selaku Manajer Loker, dan seluruh staf BPN Batam yang sudah membantu penulis.
9. Narasumber penulis, Kakak Retno Purnama, dan Ibu Nela Andini.
10. Kedua orang tuaku tercinta, ayahanda I Dewa Ketut Oka dan ibunda Rahmatia serta adikku tersayang Kirana Cinta Mentari, yang selalu memberikan doa, motivasi, dukungan baik materil maupun moril, Terimakasih semuanya.
11. Teman-teman seperjuangan di kelas Administrasi Negara 2015 yang selalu memberikan semangat, motivasi, dan berjuang bersama di setiap semester.
12. Sahabat, sekaligus kakak-kakak terbaikku Adewarni Rahmadani Siregar, Aci Nofriyanti, Aidil Alimudin, Ferianto Kasmadi, Fendi Wahyu Puwoko, Firman Al Haadi, Taruli Asi Juniarta, dan Vivi Kurniati yang sudah membantu dalam proses penelitian dan terimakasih karena sudah menemani dan memberikan kenangan indah dimasa-masa kuliah, dan menjadi contoh kakak terbaik, Terimakasih semuanya.

Batam, 12 Februari 2019

Friska Kusuma Dewi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan	6
1.4 Manfaat	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Pengertian Kinerja	7
2.1.1 Pengukuran Kinerja	8
2.1.2 Manfaat dan Tujuan Penilaian Kinerja	10
2.1.3 Aparatur Sipil Negara	11
2.1.4 Indikator Kinerja.....	13
2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	14
2.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	15
2.4 Penelitian Terdahulu	17
2.5 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Fokus Penelitian	22
3.3 Sumber Data	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data	24
3.5 Metode Analisis Data	26
3.6 Keabsahan Data	28
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum BPN Batam	31
4.1.1 Visi dan Misi	36
4.1.2 Struktur Organisasi	32
4.1.3 Tugas dan Fungsi.....	34
4.1.4 Sumber Daya	37
4.1.5 Sarana dan Prasarana	43
4.2 Hasil Penelitian.....	39

4.2.1 Analisis Kinerja ASN di Kantor BPN Batam.....	39
4.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	57
4.2.3 Upaya Meningkatkan Kinerja ASN di Kantor BPN Batam	60
4.3 Pembahasan.....	61
4.3.1 Analisis Kinerja ASN di Kantor BPN Batam.....	61
4.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	73
4.3.3 Upaya Meningkatkan Kinerja ASN di Kantor BPN Batam	77
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Simpulan	80
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA.....	82
 LAMPIRAN I PEDOMAN WAWANCARA DAN DOKUMENTASI	
LAMPIRAN II DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN III SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
LAMPIRAN IV STRUKTUR ORGANISASI	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Daftar Informan.....	25
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	30
Tabel 4.1 Rincian Sasaran Strategis dan Indikator Kinerja Utama BPN	36
Tabel 4.2 Pegawai Berdasarkan Eselon	37
Tabel 4.3 Pegawai Berdasarkan Jenjang Pendidikan	37
Tabel 4.4 Pegawai Berdasarkan Golongan	38
Tabel 4.5 Sarana Prasarana Kantor BPN Kota Batam	38
Tabel 4.6 Sarana Prasarana Gedung dan Halaman Kantor	39
Tabel 4.7 Target dan Realisasi Kinerja BPN 2017	42
Tabel 4.8 Masalah dan Solusi dari pihak BPN	54

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Pertanahan Batam	33
Gambar 4.2 Peta Administrasi Kota Batam	34
Gambar 4.3 Hasil Wawancara dengan Bpk Yudo Prio Sasmito.....	41
Gambar 4.4 Proses Wawancara Dengan Narasumber I	47
Gambar 4.5 Proses Wawancara dengan Narasumber II.....	47
Gambar 4.6 Suasana Pelayanan Dan Pegawai Loker.....	53
Gambar 4.7 Petugas yang Mahir Mengoperasikan Komputer dan Alat Lainnya... 52	52
Gambar 4.8 Suasana Pelayanan Di Beberapa Loker.....	53
Gambar 4.9 Ruangan Loker Pengaduan dan Manajer Loker	55
Gambar 4.10 Proses Wawancara dengan Bapak Mardiono di Loker Pelayanan ...	56
Gambar 4.11 Papan Alur Pelayanan di Tengah Ruangan Pelayanan.....	65
Gambar 4.12 Alat Komputer Layanan Mandiri dan Mesin EDC	67
Gambar 4.13 Bentuk Ssurvei Kepuasan Masyarakat Manual.....	69
Gambar 4.14 Bukti Laporan Kinerja 2017 Sebagai Pertanggung Jawaban	73