

**KINERJA KANTOR KELURAHAN KIBING  
DALAM MENINGKATKAN KESADARAN  
MASYARAKAT TERHADAP PEMBUATAN KTP**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Ellys Jayanti  
171010021**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

**KINERJA KANTOR KELURAHAN KIBING  
DALAM MENINGKATKAN KESADARAN  
MASYARAKAT TERHADAP PEMBUATAN KTP**

**SKRIPSI**

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



**Oleh  
Ellys Jayanti  
171010021**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2021**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Ellys Jayanti  
NPM : 171010021  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa "SKRIPSI" yang saya buat dengan judul:

### **Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP**

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 27 Januari 2021



**Ellys Jayanti**  
**171010021**

**KINERJA KANTOR KELURAHAN KIBING  
DALAM MENINGKATKAN KESADARAN MASYARAKAT  
TERHADAP PEMBUATAN KTP**


**SKRIPSI**

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

**Oleh  
Ellys Jayanti  
171010021**

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

**Batam, 27 Januari 2021**

  
**Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si.**  
**Pembimbing**

## ABSTRAK

Kartu Tanda Penduduk elektronik (KTP-el) adalah Kartu Tanda Penduduk yang dilengkapi cip yang merupakan identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui Bagaimana Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP. Jenis metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi dan triangulasi. Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, berdasarkan kelima indikator yang digunakan yaitu Produktivitas kurang maksimal dikarenakan masih terdapat warga yang belum mempunyai KTP elektronik, warga yang sudah mempunyai KTP domisili Kibing, dan warga yang sudah mempunyai KTP elektronik dengan bukan domisili Kibing, Kualitas Layanan kurang maksimal, dikarenakan tidak adanya strategi dari Kantor Kelurahan Kibing dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan KTP serta kurangnya sarana dan prasarana yang memadai dalam hal mendukung pelaksanaan pelayanan pembuatan KTP, Responsivitas sudah baik, dikarenakan pegawai dapat memberikan merespon kebutuhan masyarakat secara tanggap dan sosialisasi kepada masyarakat melalui RT dan RW, Responsibilitas sudah baik, dimana setiap pegawai telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang di emban, Akuntabilitas cukup baik, dikarenakan pegawai Kantor Kelurahan Kibing telah dapat merepresentasikan kepentingan warganya dari cara pegawai Kantor Kelurahan Kibing memberikan sosialisasi dengan menginformasikan mengenai pelayanan pembuatan KTP melalui RT dan RW serta membuat laporan kinerja setiap bulannya yang akan dijadikan sebagai evaluasi hasil kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP.

Kata Kunci: Kinerja; Kesadaran; KTP

## **ABSTRACT**

*Electronic Identity Card (KTP-el) is a National Identity Card equipped with a chip which is an official identity of the resident as proof of identity issued by the Implementing Agency. The purpose of this study was to determine how the performance of the Kibing village office in increasing public awareness of making Electronic Identity Cards. The type of research method used is descriptive qualitative method using data collection techniques, interviews, observation, documentation and triangulation. The data source of this research consists of primary data and secondary data. The results of this study indicate that the performance of the Kibing Village Office in Raising Public Awareness of Making KTP-el has not been fully implemented properly, based on the five indicators used, namely Productivities is not optimal because there are still residents who do not have an electronic KTP, residents who already have a Kibing domicile KTP, and citizens who already have an electronic KTP with not a Kibing domicile, Service quality is not optimal, due to the absence of a strategy from the Kibing Village Office in improving the quality of KTP making services and the lack of adequate facilities and infrastructure in terms of supporting the implementation of KTP making services, Responsiveness is good, because Employees can respond responsively to community needs and socialization to the community through RT and RW, Responsibility is good, where each employee has carried out their respective duties and Responsibilities in accordance with Standard Operational Procedure (SOP) held, Accountability is quite good, because the employees of the Kibing Village Office have been able to represent the interests of its citizens from the way the Kibing Kelurahan Office employees provide socialization by informing about KTP making services through RT and RW and making monthly performance reports that will be used as an evaluation of the results of employee performance in KTP making services.*

*Keywords: Performance; Awareness, Electronic Identity Card*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-NYA, 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. 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 Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam;
3. Bapak Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
4. Bapak Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam;
5. Seluruh Dosen Prodi Administrasi Negara dan Staff Universitas Putera Batam;

6. Orang Tua Papa Hendera dan Mama Susana Feby, serta adik-adikku, Louis, Seychellian, Silvanie, dan Joycelyn yang selalu mendoakan dan memberikan semangat supaya penulis bisa menyelesaikan skripsi tepat waktu;
7. Keluarga Besar (Om Suhandi, Om Suchoi, Tante Veronica, Tante Suni) dan Teman-Teman PT Greentech Globalindo;
8. Andy, partner terhebat dan terkeren yang selalu memberi motivasi dan dukungan kepada Penulis;
9. Rekan-rekan mahasiswa/i Universitas Putera Batam prodi Administrasi Negara angkatan 2017 dan senior yang saling mendukung dan memotivasi;
10. Bapak Irwan, ST. Selaku Lurah Kibing;
11. Bapak Deddy Firman Ekawan, SE. Selaku KASI Pemerintahan dan Pelayanan Umum Kelurahan Kibing;
12. Bapak Hendra, ST. Selaku staff/ pegawai Kantor Kelurahan Kibing;
13. Bapak Liat Butar Butar Selaku Staff/ Pegawai Kantor Kelurahan Kibing.

Semoga Tuhan Yesus Kristus membalas kebaikan dan selalu mencurahkan Berkat dan memberikan kita semua hikmat kebijaksanaan, Amin.

Batam, 27 Januari 2021

Ellys Jayanti



## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL.....	
HALAMAN JUDUL .....	
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1. Konsep Kinerja .....	8
2.2. Penilaian Kinerja.....	8
2.3. Tujuan dan Manfaat Penilaian Kinerja .....	10
2.4. Indikator Kinerja.....	11
2.5. Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja .....	13
2.6. Kinerja Organisasi.....	14
2.7. Pelayanan Publik .....	15
2.8. Penelitian Terdahulu.....	16
2.9. Kerangka Konseptual.....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>24</b>
3.1. Jenis Penelitian.....	24
3.2. Fokus Penelitian.....	24
3.3. Sumber Data .....	24
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	26
3.5. Metode Analisis.....	27
3.6. Keabsahan Data .....	29
3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>

<b>4.1. Hasil Penelitian .....</b>	<b>32</b>
<b>4.1.1. Gambaran Umum Kelurahan Kibing.....</b>	<b>32</b>
<b>4.1.2. Visi dan Misi Kelurahan Kibing .....</b>	<b>33</b>
<b>4.1.3. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kelurahan Kibing.....</b>	<b>34</b>
<b>4.1.4. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Kelurahan Kibing .....</b>	<b>34</b>
<b>4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi Kelurahan Kibing.....</b>	<b>35</b>
<b>4.1.6. Kinerja Kantor Kelurahan Kibing Dalam Meningkatkan Kesadaran Masyarakat Terhadap Pembuatan KTP .....</b>	<b>38</b>
<b>4.2. Pembahasan .....</b>	<b>72</b>
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>77</b>
<b>5.1. Simpulan.....</b>	<b>77</b>
<b>5.2. Saran.....</b>	<b>78</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	
<b>LAMPIRAN.....</b>	
<b>Lampiran 1. Pendukung Penelitian.....</b>	
<b>Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup.....</b>	
<b>Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian .....</b>	

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
<b>Gambar 3.1</b> Komponen dalam analisis data Miles dan Huberman .....	29
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi .....	35

## DAFTAR TABEL

Halaman

<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Penduduk Kelurahan Kibing.....	2
<b>Tabel 3.1</b> Informan .....	25
<b>Tabel 3.2</b> Waktu Penelitian .....	31
<b>Tabel 4.1</b> Jumlah Pegawai Kantor Kelurahan Kibing .....	38