

**LAPORAN AKHIR  
KULIAH KERJA LAPANGAN**

**KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN E-KTP DI KANTOR  
CAMAT MEDAN MARELAN**

**ERIKA PUTRI  
17.852.0054**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**2020**

**LAPORAN AKHIR**  
**KULIAH KERJA LAPANGAN**

**KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM**  
**MENINGKATKAN PELAYANAN E-KTP DI KANTOR**  
**CAMAT MEDAN MARELAN**

**ERIKA PUTRI**  
**17.852.0054**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**  
**UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini saya buat dengan sejujurnya dan telah diterima oleh Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik.

Judul Laporan KKL : KUALITAS KINERJA PEGAWAI DALAM  
MENINGKATKAN PELAYANAN E-KTP DI  
KANTOR KECAMATAN MEDAN MARELAN  
Nama : ERIKA PUTRI  
NPM : 17.852.0054  
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Mengesahkan

Mahasiswa Pelaksana KKL

Dosen Pembimbing Lapangan

( Erika Putri )

( Nina Angelia,S.Sos, M.Si )

Mengetahui

Dekan / Wakil Dekan

Medan, 05 Agustus 2020

Ketua Prodi Administrasi Publik

(Beby Masitho Batubara,S.Sos,MAP )

( Nina Angelina,S.Sos, M.Si )

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan Kehadirat Tuhan Maha Esa, karena atas berkat rahmat dan kehadiran-Nya lah, Laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini dapat terselesaikan dengan baik, tepat pada waktunya. Dengan membuat laporan ini Penulis diharapkan mampu untuk lebih mengenal tentang dunia kerja yang nantinya akan saya jalani.

Penulis sadar, sebagai seorang mahasiswa yang masih dalam proses pembelajaran, masih banyak hal yang harus saya pelajari. Oleh karena itu, Penulis sangat mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat positif, guna penulisan Laporan yang lebih baik lagi di masa yang akan datang.

Harapan Penulis, semoga Laporan yang sederhana ini, dapat member manfaat dan menambah ilmu penulis di kemudian hari nanti bagi saya. Akhir kata saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya, semoga Allah SWT selalu melimpahkan rahmat dan hidayahnya kepada kita semua.

Medan, Agustus 2020

Penulis

ERIKA PUTRI

NPM : 17.852.0054

## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Dan Manfaat KKL .....	3
1.3 Alasan Memilih Lokasi KKL .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep Kualitas .....	5
2.2. Pengertian Kinerja.....	5
2.2.1 Penilaian Kinerja .....	7
2.3 Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN).....	9
2.4 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.4.1 Prinsip Pelayanan Publik.....	12
2.4.2 Standar Pelayanan Publik.....	13
2.5 Pengertian KTP Elektronik .....	14
BAB III DESKRIPSI LOKASI KKL .....	15
3.1 Sejarah Kantor Camat Medan Marelan .....	15
3.2 Visi Dan Misi.....	17
3.3 Struktur Organisasi .....	18
3.4 Lokasi Pelaksana KKL .....	20
BAB IV PEMBAHASAN.....	21
4.1 Kualitas Pegawai Dalam Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Medan Marelan.....	21
4.2 Hambatan Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik.....	23
4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Marelan .....	24
BAB V PENUTUP .....	27
5.1 Kesimpulan.....	27

5.2 Saran .....	27
DAFTAR PUSTAKA .....	28

LAMPIRAN :

1. Daftar Nilai KKL
2. Absensi KKL
3. Dokumentasi
4. Laporan Kegiatan KKL
5. Surat Keterangan Selesai KKL Dari Kantor Camat Medan Marelan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Kinerja suatu birokrasi publik merupakan suatu isu yang sangat aktual yang terjadi pada masa sekarang ini. Masyarakat masih memandang kinerja dari birokrasi publik pada saat ini belum bisa memberikan rasa kepuasan yang tinggi, sehingga menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi sorotan yang tajam, terutama dalam aspek pelayanan.

Informasi mengenai kinerja aparatur dan faktor-faktor yang ikut berpengaruh terhadap kinerja aparatur sangat penting untuk diketahui, sehingga pengukuran kinerja aparat hendaknya dapat diterjemahkan sebagai suatu kegiatan evaluasi untuk menilai atau melihat keberhasilan dan kegagalan dalam pelaksanaan tugas.

Kinerja sangat penting bagi sebuah organisasi atau perusahaan dalam upaya mencapai tujuannya. Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan dalam melakukan suatu tugas. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu tersebut seharusnya sesuai dengan landasan untuk melakukan tugas yang diemban. Dengan demikian kinerja (*performance*) merupakan tingkat pencapaian hasil (keban, 2004:192).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut.

Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep kinerja yang kondusif, sehingga kinerja yang dihasilkan oleh pegawai dapat bermanfaat dan berguna bagi masyarakat.

Salah satu bentuk kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat adalah pengelolaan pendaftaran penduduk yang merupakan

tanggungjawab pemerintah Kota/ Kabupaten, dimana dalam pelaksanaannya dimulai dari Desa/ Kelurahan selaku ujung tombak pendaftaran penduduk, hingga setiap warga terdaftar secara administrasi sebagai Warga Negara Indonesia dan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang administrasi Kependudukan. Dalam kinerja tersebut perlu dilakukan dengan benar dan cepat agar penduduk sebagai pelanggan merasa dapat pelayanan yang memuaskan.

Hal yang terjadi pada kinerja pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Medan Marelan masih kurang yaitu kurang produktifitasnya pegawai dalam kedisiplinan dan kurang dalam meningkatkan pelayanan. Bagi warga masyarakat, peningkatan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi prioritas mengingat selama ini masyarakat telah menjadi korban dari praktik pelayanan publik. Di mana hampir setiap aspek kehidupan warga sejak kelahiran sampai dengan kematian, warga harus menghadapi pelayanan pemerintah yang buruk. Untuk memperbaiki kualitas pelayanan tersebut, perlu kebijakan komprehensif yang meliputi perubahan *midset*, perbaikan sistem dan prosedur pelayanan, serta peninjauan ulang terhadap struktur organisasi yang bertanggungjawab untuk melakukan pelayanan.

Salah satu pelayanan publik yang harus dilaksanakan dengan baik adalah pelayanan E-KTP atau KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan instanti pelaksana. Jadi e-KTP merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada database kependudukan nasional dan penduduk hanya diperbolehkan memiliki 1 (satu) KTP yang tercantum Nomor Induk Kependudukan (NIK) sebagai identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup.

Perbaikan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kecamatan harus dilakukan, terutama bagaimana menumbuhkan dan meningkatkan kinerja aparat Kantor Kecamatan sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang mau tidak mau harus berupaya meningkatkan kemampuan kerjanya semaksimal mungkin, karena pelaksana tugas pelayanan oleh pemerintah Kecamatan sangat tergantung pada

kinerja aparatnya. Sedangkan masyarakat hanya dapat menilai kinerja kantor kecamatan dari kualitas pelayanan yang diterimanya.

Pelayanan disini adalah rangkaian organisasi manajemen. Peningkatan kualitas pelayanan yang menjadi tuntutan masyarakat harus dipenuhi oleh aparat kecamatan sebagai penyelenggaraan pemerintah di kecamatan. Karena pada dasarnya menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap warga masyarakat. Adanya pelayanan yang diterima tersebut maka diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif dalam tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak yang ditetapkan oleh masyarakat dan kewajiban yang harus dijalankan sebagai warga negara.

## **1.2. Tujuan Dan Manfaat KKL**

### **1. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam laporan kuliah kerja lapangan ini adalah

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan e-KTP di kantor Camat Medan Marelan ,
2. Faktok-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan e-KTP.

### **2. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian diharapkan berguna sebagai :

- a. Bagi penulis untuk memperoleh pengalaman dan meningkatkan serta menambah wawasan penulis dalam ilmu pengetahuan dan pemahaman penulis tentang sumber daya manusia khususnya pegawai.
- b. Manfaat teoritis, diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan pengetahuan untuk penelitian selanjutnya, khususnya dalam kualitas pelayanan publik.
- c. Manfaat praktis, diharapkan mampu menjadi suatu masukan untuk mengetahui sejauh mana Kantor Kecamatan Medan Marelan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.

### **1.3. Alasan Pemilihan Lokasi KKL**

Alasan saya dalam pemilihan lokasi KKL di Kantor Camat Medan Marelan karena saya ingin mengetahui kualitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan E-KTP di Kantor Camat Medan Marelan yang terletak di Jalan Kapten Rahmad Buddin No.190, Terjun, Kec. Medan Marelan, Kota Medan, Sumatera Utara 20255.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Kualitas

Pengertian konsep kualitas dapat dikemukakan oleh Triguno (2010:76) yang mengatakan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk berupa barang dan jasa. Dengan demikian berkualitas mempunyai arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat.

Menurut Trilestari (2010:5) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara satu dengan yang lain yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses. Sinambela, dkk (2010:13) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kotler (2012:19) mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kualitas juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (LAN, 2003:17). J. Supranto (2011) mengemukakan kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa sangat tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan.

#### 2.2 Pengertian Kinerja

Kinerja berasal dari *Job Performance* atau *Actual Performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang). Kinerja yaitu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang karyawan diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Menurut Miner dalam Khaerul Umam (2010:187) mengatakan bahwa kinerja sebagai perluasan-perluasan bertemunya individu dan harapan

tentang apa yang seharusnya dilakukan individu terkait dengan suatu peran dan kinerja tersebut merupakan evaluasi terhadap berbagai kebiasaan dalam organisasi, yang membutuhkan standarisasi yang jelas.

Kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya (*Sulistiyani, 2003:223*). Sedangkan menurut (*Suyadi, 1999:2*), menyatakan bahwa kinerja (*Performance*) adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Kinerja menurut (*Simamora, 2006:34*), kinerja adalah tingkat terhadapnya para pegawai mencapai persyaratan pekerja secara efisien dan efektif. Lalu (*Mangkunegara, 2005:67*) kinerja ialah hasil kerja baik secara kualitas maupun kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya. Sedangkan (*Rivai, 2009:532*) kinerja diartikan ketersediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan, dan menyempurnakan sesuai tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan.

Ada empat indikator untuk menilai kinerja organisasi sektor publik sehingga dapat dideskripsikan bahwa suatu organisasi sektor publik dapat disebut atau dinilai memiliki kinerja tinggi atau kinerja rendah, sebagaimana diuraikan sebagai berikut :

1. Produktifitas

Produktifitas adalah ukuran seberapa besar pelayanan publik itu menghasilkan sesuai yang diharapkan. Produktifitas merujuk pada hasil kerja dari pelayanan yang diberikan organisasi publik.

2. Responsivitas

Responsivitas adalah ukuran kemampuan organisasi mengenali kebutuhan masyarakat, dengan kata lain responsivitas merupakan daya tanggap organisasi publik terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayaninya.

3. Responsibilitas

Responsibilitas adalah ukuran apakah pelaksana kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Responsibilitas organisasi merujuk pada persesuaian pelaksana kerja organisasi dengan prosedur dan taat kerja yang berlaku.

#### 4. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah ukuran seberapa kebijakan dan kegiatan sektor publik dapat dipertanggungjawabkan kepada rakyat atau konsisten dengan kehendak rakyat dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

### 2.2.1 Penilaian Kinerja

Menurut Nugraha (2011:9.18) bahwa, evaluasi strategi organisasi merupakan penilaian kinerja organisasi secara keseluruhan. Selanjutnya disebutkan pula, penilaian kinerja organisasional berdampak pada pemberian penghargaan, kritik yang sifatnya membangun, kenaikan pangkat, penugasan kembali, atau pemberhentian dan pemecatan kepada manajer pusat pertanggungjawaban.

Penilaian kinerja pada dasarnya merupakan faktor kunci dalam mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya manusia yang ada dalam organisasi. Penilaian kinerja individu sangat bermanfaat bagi dinamika pertumbuhan organisasi secara keseluruhan. Melalui penilaian tersebut kondisi kinerja karyawan dapat diketahui.

Menurut Handoko (2002) mengatakan bahwa penilaian kinerja dapat digunakan untuk :

1. Perbaikan kinerja, umpan balik pelaksana kerja memungkinkan karyawan, manajer dan departemen personalia dapat memperbaiki kegiatan-kegiatan mereka untuk meningkatkan prestasi.
2. Penyesuaian-penyesuaian gaji, evaluasi kinerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus dan bentuk gaji lainnya.

3. Keputusan-keputusan penempatan, promosi dan mutasi biasanya didasarkan atas kinerja masa lalu. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap kinerja masa lalu.
4. Perencanaan kebutuhan latihan dan pengembangan, kinerja yang jelek mungkin menunjukkan perlunya latihan. Demikian juga sebaliknya, kinerja yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

Agus Dharma dalam bukunya Manajemen Supervisi (2003:335) mengatakan “hampir semua cara pengukuran kinerja mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut “.

1. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan atau dicapai. Pengukuran Kuantitatif melibatkan perhitungan keluaran dari proses atau pelaksana kegiatan. Ini berkaitan dengan jumlah keluaran yang dihasilkan.
2. Kualitas, yaitu mutu yang harus dihasilkan (baik tidaknya). Pengukuran kualitatif keluaran mencerminkan pengukuran “tingkat kepuasan”, yaitu seberapa baik penyelesaiannya. Ini berkaitan dengan bentuk keluaran.
3. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran ketepatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan ketepatan waktu penyelesaian suatu kegiatan.

Menurut Desler, Gary mengungkapkan penilaian kinerja adalah prosedur apa saja yang meliputi :

1. Penetapan standar kinerja.
2. Penilaian kinerja aktual karyawan dalam hubungan dengan standar.
3. Member umpan balik kepada karyawan dengan tujuan memotivasi karyawan untuk menghilangkan penurunan kinerja atau terus bekerja lebih giat.

Menurut Dimmoc mengungkapkan tujuan penilaian kinerja yaitu :

1. Membantu meningkatkan kinerja.
2. Menetapkan sasaran bagi kinerja perorangan.
3. Menilai kebutuhan pelatihan dan pengembangan.

4. Menilai potensi dimasa depan untuk kenaikan pangkat.
5. Memberi umpan balik kepada karyawan mengenai kinerja mereka.
6. Memberi konsultasi kepada karyawan mengenai peluang karier.
7. Mendorong pimpinan untuk cermat mengenai kinerja staff pada umumnya dan faktor yang mempengaruhi, termasuk gaya kepemimpinan dan perilaku mereka sendiri.

### **2.3 Pengertian Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Aparatur Negara didefinisikan sebagai *“Alat Kelengkapan Negara”*, terutama yang meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggungjawab melaksanakan roda pemerintah sehari-hari. Manajemen menitikberatkan pada kepegawaian Negara dikenal dengan *“profesi pegawai”* yang bekerja dipemerintah yang melaksanakan *“Public Civil Service”*. Kepegawaian Negara di Indonesia dikenal dengan sebutan Pegawai Negeri Sipil (PNS).

Aparatur Sipil Negara (ASN) adalah profesi bagi Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang berkerja pada instansi pemerintah. Pembahasan tentang ASN merupakan bagian dari manajemen kepegawaian Negara dibawah kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintah (pasal 4 ayat 1 UUD NRI 1945). ASN adalah penyelenggara Negara yang terdapat dalam semua lini pemerintahan. Pelaksana kegiatan administrasi dilaksanakan oleh ASN sebagai sumber daya manusia penggerak birokrasi pemerintah. Menurut Paul Pigors, tujuan pengelolaan kepegawaian Negara adalah: 1). Agar pengguna dan kinerjanya bisa efektif, tidak boros dan menghasilkan kerja yang sesuai yang dibutuhkan, 2). Pengembangan karirnya dijamin secara jelas sesuai dengan kompetensi diri dan kompetensi jabatan, 3). Kesejahteraan hidupnya dijamin.

Tayibnabsis dalam Kurniawan (2005) menyebutkan, siapa yang disebut dengan aparatur pemerintah adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan Negara dan pemerintah dan berkedudukan sebagai pegawai negeri. Menurut Kurniawan (2005:92) dalam organisasi pemerintah, sumber daya

manusia sering disebut sebagai aparatur yaitu pegawai yang melaksanakan tugas-tugas kelembagaan.

Jadi aparatur adalah manusia yang diberikan hak dan kewajiban yang diatur dalam peraturan perundang-undangan untuk menyelenggarakan pemerintah.

## **2.4 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi. Menurut Agung Kurniawan (2005:2) “ Pelayanan Publik diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan”.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pelayanan publik atau pelayanan umum, didefinisi dari pelayanan umum adalah “ segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan”.

Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/ 2009 tentang pelayanan publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan atas jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedarmayanti (1999,101), menyebutkan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan umum itu meliputi :

1. Aspek kemampuan sumber daya manusia yang terdiri dari keterampilan pengetahuan, dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksana tugasnya, dan apabila pelaksana tugas dilakukan secara lebih profesional, maka akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.

2. Apabila sarana dan prasarana dikelola secara tepat, cepat dan lengkap, sesuai dengan kebutuhan atau tuntutan masyarakat, maka hal tersebut akan menghasilkan kualitas pelayanan yang lebih baik.
3. Prosedur yang dilaksanakan harus memperhatikan dan menerapkan ketepatan prosedur, kecepatan prosedur, serta kemudahan prosedur, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya.
4. Bentuk jasa yang diberikan kepada masyarakat dapat berupa kemudahan dalam memperoleh informasi, ketepatan, kecepatan pelayanan, sehingga kualitas pelayanan yang lebih baik akan dapat diwujudkan.

Sadu Wasistiono (2010), mengungkapkan perlu langkah-langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, yaitu :

1. Membantu budaya melayani di kalangan birokrasi (lihat semangat yang terkandung di dalam UU Nomor 22/ 1999 maupun UU Nomor 32/ 2004 ).
2. Membangun kesadaran bahwa fungsi utama pemerintah daerah adalah memberikan pelayanan pada masyarakat, bukan lagi sebagai promotor pembangunan seperti pada UU Nomor 5 tahun 1974.
3. Memperkuat unit-unit organisasi yang berhadapan langsung dengan masyarakat (dinas, kecamatan, kelurahan).
4. Memperkuat dan meningkatkan kualitas orang-orang yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat (*front line officer*.)
5. Mengembangkan unit-unit organisasi pelayanan agar dekat dengan konsumen (konsep "*close to the customers*").

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut diatas, kualitas pelayanan umum menunjukkan pada pengetahuan tingkat keunggulan yang diharapkan dalam penyelenggara pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan harapan atau keinginan masyarakat sebagai penerima layanan. Sehingga pelayanan umum baru dapat dikatakan berkualitas jika sesuai dengan harapan atau keinginan penerima layanan, yaitu pelayanan yang sederhana, jelas, dan pasti, aman terbuka, efisiensi, ekonomis, adil, dan tepat waktu, dengan demikian pelayanan tersebut dapat memberikan kepuasan bagi pengguna layanan. Beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan juga bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu,

menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Artinya objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu golongan, dan organisasi (sekelompok organisasi).

#### **2.4.1 Prinsip Pelayanan Publik**

Sesuai Kep.MENPAN No. 63/ 2003 prinsip penyelenggara pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Kesederhanaan ; prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal; 1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) unit kerja/ pejabat yang berwenang dan yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu; pelaksana pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi; produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan; proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab; pimpinan penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksana publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang menilai.
8. Kedisiplinan , kesopanan dan keramahan; pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberi pelayanan.
9. Kenyaman; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dll.

## 2.4.2 Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan (LAN, 2003 dalam Sutopo, 2009:19) adalah suatu tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu Keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan pelayanan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan pelayanan :
  - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
  - b. Unit kerja/ pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksana pelayanan publik.
3. Kepastian waktu : pelaksana pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Tanggung jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksana pelayanan publik.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
6. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
7. Kenyaman : lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan maka penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan

sesuai kebutuhan masyarakat dan dapat dijadikan sebagai kriteria pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN No. 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003, sekurang-kurangnya meliputi : prosedur pelayanan waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasana dan kompetisi petugas pelayanan.

## 2.5 Pengertian KTP Elektronik

Berdasarkan Peraturan Presiden RI Nomor 67 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk Berbasis Nomor Induk Kependudukan secara Nasional, disebutkan :

Pasal 1 angka 3 diubah berbunyi sebagai berikut :

KTP berbasis NIK, yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh Instansi Pelaksana.

Kemudian pada Pasal 10 A ayat (1) dan (2) disebutkan :

1. KTP Elektronik merupakan KTP yang dilengkapi dengan *chip* berisi rekaman elektronik.
2. KTP Elektronik sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berlaku secara nasional di seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Selanjutnya pada pasal 10 B disebutkan :

1. KTP Elektronik sebagaimana dimaksud dalam pasal 10 A merupakan :
  - a. Identitas resmi bukti domisili penduduk.
  - b. Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan.
  - c. Bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik di Instansi Pemerintah, Pemerintah Daerah, Lembaga Perbankan, dan swasta yang berkaitan dengan dan tidak terbatas pada Perizinan, Usaha, Perdagangan, Jasa Perbankan, Asuransi, Perpajakan dan Pertanahan.

2. Instansi Pemerintah, pemerintah Daerah, lembaga Perbankan dan swasta wajib memberikan pelayanan bagi penduduk dengan dasar KTP Elektronik dengan tidak mempertimbangkan tempat penerbitan KTP Elektronik.

Jadi dapat dikatakan e-KTP adalah kartu identitas masyarakat Indonesia yang dilengkapi *chip* berisi rekaman elektronik data pribadi kependudukan. Penerapan KTP Elektronik (e-KTP) merupakan amanat dari Undang-Undang (UU) nomor 23 tahun 2006 dan serangkaian peraturan lainnya seperti peraturan UU nomor 35 tahun 2010 yang menyatakan aturan tata cara dan implementasi teknis dari e-KTP yang dilengkapi dengan sidik jari dari *chip*.

## **BAB III**

### **DESKRIPSI LOKASI KKL**

#### **3.1 Sejarah Kantor Camat Medan Marelan**

Kecamatan Medan Marelan dahulunya adalah daerah perkebunan tembakau yang pada mulanya berpenduduk asli melayu, kemudian setelah dibukanya Perkebunan Tembakau Deli, sampai dengan sekarang penduduk Kecamatan Medan Marelan mayoritasnya adalah suku Jawa.

Kecamatan Medan Marelan terletak di bagian Utara Kota Medan dan berbatasan langsung dengan Kabupaten Deli Serdang di sebelah Utara, Selatan dan Barat. Berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor : 138/402/K/SK/1991 tanggal 21 Maret 1991, Kecamatan Medan Marelan dijadikan salah satu Kecamatan Perwakilan di Kota Medan yaitu Pemekaran dari Kecamatan Medan Labuhan, kemudian berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor : 35 tahun 1992 tanggal 02 September 1992 didefenitifkan menjadi Kecamatan Medan Marelan.

Pada awalnya Kecamatan Medan Marelan terdiri dari 4 (empat) kelurahan, selanjutnya berdasarkan Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor : 146.1/1101/K/1994 tanggal 13 Juni 1994 tentang pembentukan 7 (tujuh) Kelurahan Persiapan di Kota Medan, salah satunya adalah Kelurahan Paya Pasir yang merupakan pemekaran dari Kelurahan Rengas Pulau Kecamatan Medan Marelan dan setelah didefenitif maka jumlah Kelurahan di Kecamatan Medan Marelan menjadi 5 (lima) masing-masing adalah sebagai berikut :

1. Kelurahan Tanah Enam Ratus
2. Kelurahan Rengas Pulau
3. Kelurahan Terjun
4. Kelurahan Labuhan Deli
5. Kelurahan Paya Pasir

Kecamatan Medan Marelan Merupakan salah satu kawasan pinggiran yang berada di Bagian Utara Kota Medan dan memiliki batas wilayah sebagai berikut :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Medan Belawan Kota Medan dan Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang.
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kecamatan Medan Deli Kota Medan dan Kecamatan Labuhan Deli Kabupaten Deli Serdang.
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Medan Labuhan dan Kecamatan Medan Deli Kota Medan.
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Hamparan Perak Kabupaten Deli Serdang.

Adapun luas wilayahnya sekitar 4.447 Ha atau 44,47 Km<sup>2</sup> dengan Jarak tempuh ke Kantor Walikota Medan sejauh ± 22 Km. Dari 5 ( lima ) Kelurahan di Kecamatan Medan Marelان, Kelurahan Terjun memiliki wilayah yang terluas yaitu sebesar 16,05 Km<sup>2</sup> atau 1.605 Ha sedangkan Kelurahan Tanah Enam Ratus mempunyai luas yang terkecil yakni 3,42 Km<sup>2</sup> atau 342 Ha yang secara rinci dapat dilihat pada tabel di bawah :

**Luas Wilayah Dirinci Per Kelurahan  
Di Kecamatan Medan Marelان**

<b>NO</b>	<b>KELURAHAN</b>	<b>LUAS (Km<sup>2</sup>)</b>	<b>JUMLAH LINGKUNGAN</b>
1.	Tanah Enam Ratus	3,42	11
2.	Rengas Pulau	10,50	35
3.	Terjun	16,05	22
4.	Paya Pasir	10,00	9
5.	Labuhan Deli	4,50	11
Kecamatan Medan Marelان		44,47	88

### **3.2 Visi Dan Misi Kecamatan Medan Marelان**

#### **Visi**

Adapun Visi Kecamatan Medan Marelان adalah “Menciptakan Kecamatan Medan Marelان Yang Bersih, Sehat, Aman, Rapi Dan Indah Serta Berwawasan Lingkungan”.

## **Misi**

Misi Kecamatan Medan Marelan sebagai berikut :

1. Meningkatkan kebersihan lingkungan
2. Meningkatkan derajat kesehatan masyarakat.
3. Meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat yang kondusif.
4. Meningkatkan penghijauan.

Dengan terwujudnya misi Kecamatan Medan Marelan maka telah mendukung kemajuan dan kemakmuran Medan Kota Metropolitan, dengan Motto “*Medan Rumah Kita*”.

### **3.3 Struktur Organisasi**

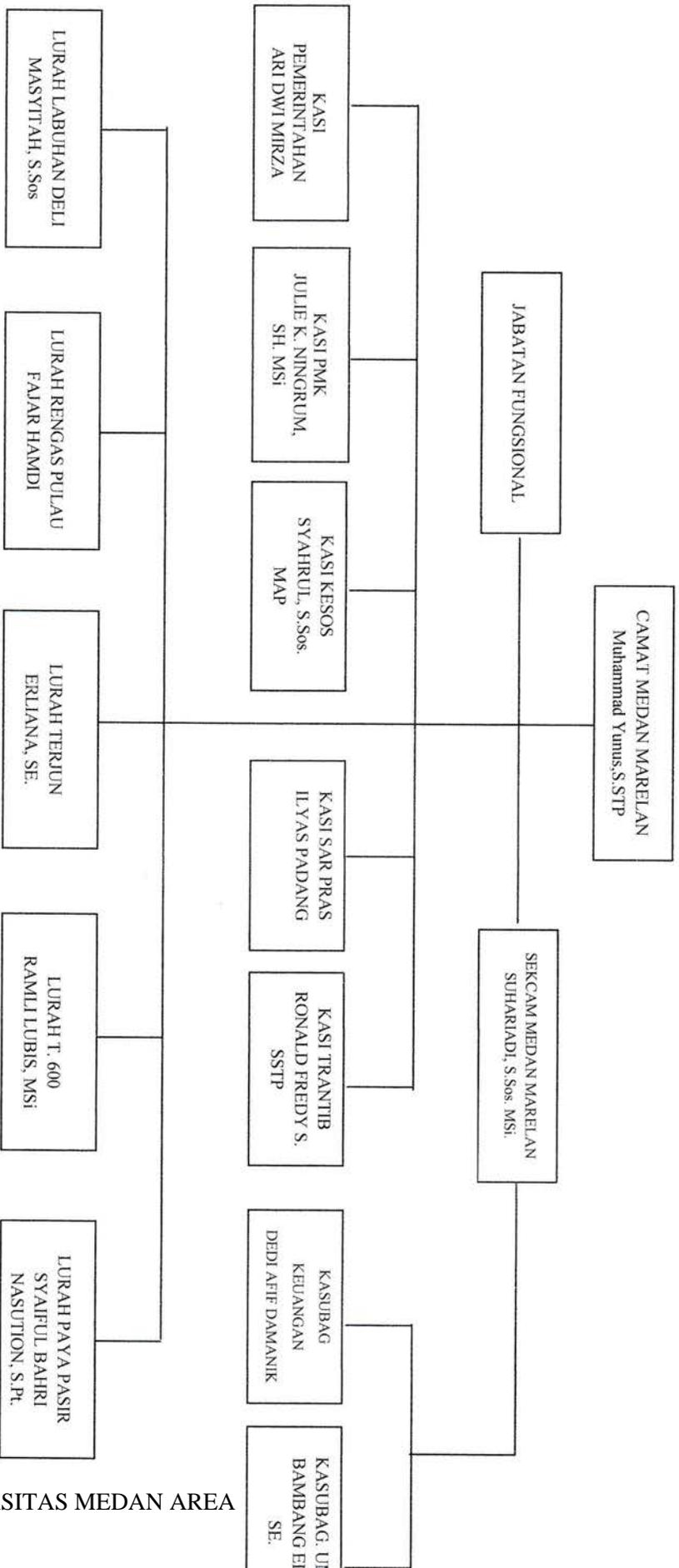
Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kota Medan, Struktur Kecamatan Medan Marelan adalah sebagai berikut :

1. Camat
2. Sekretaris Camat
3. Sub Bagian Umum
4. Sub Bagian Keuangan
5. Seksi Pemerintahan
6. Seksi Kesejahteraan Sosial
7. Seksi Pemberdayaan Masyarakat
8. Seksi Sarana Dan Prasarana
9. Seksi Trantib

Dalam kegiatan pencapaian kinerja baik pelayanan, pembangunan dan pemberdayaan di Kecamatan Medan Marelan, Kecamatan Medan Marelan memiliki sebuah Kantor yang cukup memadai dan didukung oleh 5 (lima) Gedung Kantor Kelurahan yang tersebar diwilayah Kecamatan Medan Marelan dalam bentuk permanen serta memiliki gedung Puskesmas dan Puskesmas Pembantu.

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, pembangunan serta pemberdayaan masyarakat, diperlukan struktur organisasi yang baik serta jalur koordinasi secara berkesinambungan. Dalam hal tersebut berikut kami lampirkan struktur organisasi Kecamatan Medan Marelan.

## STRUKTUR ORGANISASI KECAMATAN MEDAN MARELAN



### **3.4 Lokasi Pelaksana KKL**

Lokasi Pelaksana KKL ini dilakukan di Kantor Camat Medan Marelan yang terletak di Jalan Kapten Rahmad Buddin No.190, Terjun, Kec. Medan Marelan, Kota Medan, Sumatera Utara 20255. Waktu Pelaksanaan KKL dilaksanakan mulai pada tanggal 13 Juli Sampai 12 Agustus 2020.

## BAB IV PEMBAHASAN

### 4.1 Kualitas Pegawai Dalam Pelayanan E-KTP Di Kantor Camat Medan Marelan

Pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelaksana pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya.

Kualitas pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan/ organisasi guna memenuhi harapan masyarakat. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan kemarah tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan masyarakat.

Berdasarkan dengan laporan ini Kualitas pelayanan E-KTP Pada Kantor Camat Medan Marelan menggunakan teori yang dikemukakan oleh Fandy Tjiptono (1995), yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan bisa dilihat dari indikator kesopanan dan keramahan dalam pelayanan, tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan dan kelengkapan sarana.

#### 1. Kesopanan Dan Keramahan Dalam Pelayanan

Salah satu indikator dalam memperoleh kualitas pelayanan publik yang baik maka yang perlu diperhatikan menurut Fandy Tjiptono adalah kesopanan dan kenyamanan. Pelaksana pelayanan public yang sangat diharapkan oleh masyarakat sebagai konsumen yaitu memberikan pelayanan terutama mereka yang berinteraksi langsung dengan masyarakat.

Pada kenyataannya, sikap sopan dan ramah yang diberikan oleh pegawai Kantor Camat Medan Marelan sangatlah kurang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai Kantor Camat Medan Marelan dalam menjalankan pelayanan public kepada masyarakat kurang maksimal dalam bersikap kesopanan maupun keramahan dalam pengurusan pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Elektronik (E-KTP).

## 2. Tanggung jawab

Tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik merupakan hal yang saling berkaitan. Kantor Camat Medan Marelan dalam hal struktur organisasi dari segi tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi sudah terlihat adanya pembagian tugas pokok dan fungsi yang jelas.

Secara keseluruhan bila dilihat dari tanggung jawab pegawai Kantor Camat Medan Marelan dalam memberikan pelayanan E-KTP masih berada pada kondisi yang kurang memuaskan. Walaupun demikian masyarakat tetap menerima pelayanan apa adanya karena KTP merupakan identitas yang sangat penting dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

## 3. Kenyamanan

Kenyataan yang ada pada Kantor Camat Medan Marelan menunjukkan bahwa faktor kenyamanan bagi masyarakat sudah cukup baik. Pegawai telah melaksanakan kegiatan pelayanan yang adil kepada masyarakat.

Disamping itu, masyarakat juga telah merasakan suatu pelayanan yang cukup baik dari segi kemudahan dan adil. Dengan adanya kegiatan pelayanan yang tercipta dalam suasana yang seperti tersebut diatas, memberikan dampak yang positif bagi kualitas pelayanan E-KTP. Sikap dari pegawai untuk memberikan kesamaan prosedur dalam hal penyelesaian suatu permohonan layanan pembuatan E-KTP. Tidak ada masyarakat yang dibedakan dalam pemberian pelayanan berdasarkan tingkatannya.

## 4. Kemudahan

Kemudahan merupakan sikap ataupun cara memberikan pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung. Selain itu, dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat akan memberikan kemudahan bagi masyarakat itu sendiri. Kemampuan dari pegawai pemerintah dalam melakukan suatu komunikasi yang baik dengan mampu menjelaskan secara terinci pada saat pemberian layanan.

Pengurusan E-KTP pada Kantor Camat Medan Marelan Pada dasarnya tidaklah sulit, karena semua telah mengacu pada prosedur yang telah

ditetapkan. Tentunya untuk mendapat kemudahan tersebut masyarakat yang mengurus KTP harus melengkapi berbagai persyaratan yang telah ditetapkan.

#### 5. Kelengkapan Sarana

Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan public, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Terkait hal tersebut di atas, maka jelas member arah bahwa sarana dan prasarana dalam perekaman data E-KTP adalah merupakan seperangkat alat/*system* yang diperuntukkan kesesuaian data yang akan digunakan dalam proses kegiatan perekaman E-KTP baik alat tersebut adalah peralatan pembantu maupun peralatan utama, yang keduanya berfungsi untuk mewujudkan tujuan yang hendak dicapai.

Kualitas pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik pada Kantor Camat Medan Marelan berkaitan dengan kelengkapan sarana sudah memadai, artinya kelengkapan sarana seperti ruang layanan mampu memberikan kenyamanan, dan alat untuk mencetak E-KTP yang memadai dapat mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) masyarakat.

Dapat ditarik kesimpulan, dalam kualitas pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Medan Marelan cukup baik. Dikarenakan adanya tanggung jawab, kemudahan, nyaman, dan kelengkapan sarana dalam pembuatan E-KTP di Kantor Camat Medan Marelan. Hanya perilaku pegawai yang kurang baik dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan E-KTP di Kantor Camat Medan Marelan.

#### **4.2 Hambatan Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik**

Jika berbicara mengenai kinerja pegawai, pasti yang terlintas dalam pikiran kita adalah mengenai pelayanan yang diberikan oleh instansi tertentu yang dapat mempermudah seseorang dalam proses administrasi. Setiap organisasi mempunyai tujuan. Salah satu sarana organisasi untuk mencapai tujuan adalah kinerja para anggotanya dalam melaksanakan tugas-tugas yang menjadi tanggung

jawabnya, sesuai dengan kedudukan dan peranan masing-masing dalam suatu instansi. Sebuah instansi pemerintah merupakan lembaga yang menjalankan roda pemerintah dan melaksanakan pembangunan sumber daya manusia yang memiliki kinerja yang baik dan dapat memberikan stimulasi yang berpengaruh terhadap banyak orang.

Pelayanan suatu objek banyak terjadi ketidakseimbangan antara perencanaan dan hasil yang diharapkan atau tidak sesuai antara dugaan sementara dengan fakta yang terjadi di lapangan. Hal ini disebabkan oleh berbagai faktor yang menghambat pelayanan yang diharapkan.

Hambatan yang dihadapi Pegawai di Kantor Camat Medan Marelan yaitu jaringan yang buruk membuat pelayanan menjadi terganggu. Verifikasi data yang lama di pusat mengakibatkan E-KTP yang sudah direkam tidak bisa di cetak dalam waktu yang singkat, dan Tenaga Pegawai berstatus PNS yang kurang dan banyaknya tenaga Honorer juga membuat pelayanan lambat karena terjadi kesenjangan sosial akibat upah yang didapat bertolak belakang dari kerja yang dilakukan.

Camat Medan Marelan selalu berusaha meningkatkan pelayanan, itu terlihat dari sosialisasi kepada masyarakat dan selalu mengedepankan kerja sama yang baik antar pegawai di Kantor Camat Medan Marelan.

### **4.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Di Kantor Camat Medan Marelan**

Kemampuan kinerja pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan kedinasan memang sangat diharapkan oleh setiap instansi atau organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dengan demikian kemampuan aparatur sangat menentukan keberhasilan atas pekerjaan yang dilaksanakan pegawai, apalagi instansi pemerintah kecamatan yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan tentu mendapat faktor yang mempengaruhinya, terutama hasil kerja pegawai yang

selalu jadi sorotan bagi setiap masyarakat dalam pelayanan.

Kantor Camat Medan Marelan merupakan instansi pemerintah yang mempunyai tugas dan tanggung jawab yang sangat kompleks terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pegawai-pegawai yang menghasilkan kerja yang baik dan mempunyai kemampuan sumber daya manusia yang tinggi serta saling membangun kerja yang akrab antar sesama pegawai di Kantor Camat Medan Marelan dalam melaksanakan setiap pekerjaannya. Sehubungan dengan penjelasan diatas dapat diketahui bahwa dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan ada beberapa faktor yang mempengaruhi. Berikut faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan :

a. Kualitas Kerja

Pekerjaan yang dihasilkan oleh setiap pegawai tentu dengan harapan dapat memberikan kepuasan layanan kepada masyarakat yang merupakan salah satu kewajiban yang harus dilakukan oleh setiap pegawai. Dengan demikian bahwa kualitas pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan ada faktor yang mempengaruhinya, salah satunya adalah kualitas kerja. Kualitas kerja yang dimaksud bagaimana seorang pegawai dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, jika masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pegawai, maka kualitas kerja pegawai sudah dapat dikatakan baik, namun apabila masyarakat selalu mengeluh dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai aka dapat dikatakan bahwa kualitas kerja pegawai kurang baik.

Berdasarkan pengamatan dilapangan, adanya indikasi masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai. Maka hal itu dapat dikatakan bahwa kualitas kerja yang dilaksanakan pegawai di Kantor Camat Medan Marelan mempengaruhi kinerja pegawai.

b. Kuantitas Kerja

Banyaknya pekerjaan yang dilakukan dan kesempurnaan dalam setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai tentu sudah menjadi tujuan utama dalam setiap pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai tentu sudah menjadi tujuan utama dalam instansi pemerintah dan juga organisasi, terutama instansi pemerintahan pada Kantor Camat Medan Marelan yang memberikan pelayanan

Kepada masyarakat. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa hasil kerja yang baik dan tepat waktu tentu merupakan hal yang sangat mutlak memberikan kepuasan kepada masyarakat. Namun, pada kenyataannya untuk melaksanakan hal itu tidaklah mudah, tentu banyak faktor yang mempengaruhinya, dan salah satunya adalah kuantitas kerja. Kuantitas kerja yang dimaksud adalah banyaknya suatu pekerjaan dan ketepatan waktu yang digunakan oleh setiap pegawai dalam melaksanakan setiap pekerjaan, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Masyarakat yang datang akan merasa puas dan nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat. Apabila setiap pekerjaannya dilaksanakan dengan baik dan sempurna serta dengan memakai waktu secukupnya. Namun masyarakat akan merasa tidak nyaman dan merasa dirugikan apabila setiap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai selalu hasilnya tidak maksimal dan memakan waktu yang cukup lama melebihi waktu yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengamatan selama KKL, masih banyaknya masyarakat yang merasa dirugikan dan merasa tidak nyaman terhadap hasil pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai karena seringkali memakan waktu yang cukup lama. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kuantitas kerja bisa dikatakan merupakan faktor yang mempengaruhi dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor Camat Medan Marelan.

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Dapat ditarik kesimpulan, dalam kualitas pegawai dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Medan Marelan cukup baik. Dikarenakan adanya tanggung jawab, kemudahan, kenyamanan, dan kelengkapan sarana dalam pembuatan E-KTP di Kantor Camat Medan Marelan. Hanya perilaku pegawai yang kurang baik dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam pembuatan E-KTP di Kantor Camat Medan Marelan.

Adapun hambatan yang dihadapi dalam pelayanan E-KTP di Kantor Camat Medan Marelan yaitu *pertama*, server atau jaringan yang kurang baik membuat proses pelayanan kurang cepat, *kedua*, verifikasi data yang dilakukan dipusat membutuhkan waktu yang lama membuat proses percetakan E-KTP lambat, *ketiga*, kurangnya pegawai atau sumber daya manusia mengakibatkan terhambatnya suatu pelayanan dalam pembuatan E-KTP.

Adapun faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Camat Medan Marelan adalah kualitas dan kuantitas kerja. Dimana dalam kualitas kerja yaitu masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai di Kantor Camat Medan Marelan sehingga tidak adanya kepuasan yang diberikan dalam memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Dalam kuantitas kerja yaitu masyarakat yang merasa dirugikan dan merasa tidak nyaman terhadap hasil pekerjaan yang dilaksanakan oleh pegawai karena seringkat memakan waktu yang cukup lama dan kurang kedisiplinan pegawai dalam tingkat kehadiran.

### 5.2 Saran

Kepada para pegawai yang bertugas dan perannya sebagai pelayanan public untuk dapat berkerja secara disiplin, dan professional dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan di wilayah Kecamatan Medan Marelan khususnya pelayanan E-KTP bisa berjalan dengan baik dan didukung oleh seluruh masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ceswirdani, Sjafitri.Henny & Candra. Yuni. (2017). *Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kuranji*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. Volume 8 No.1. 3 - 4
- Furkon, Ahmad Al. (2018). *Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin*. Skripsi. Jambi : Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin
- Madjid. Udaya, Sustiati & Ismail. (2012). *Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Jatinagor Kabupaten Sumedang*. Jurnal Wahana Bhakti Praja Volume 2 Edisi 2, 87-89
- Setiawan, Robby.(2013). *Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta : Universitas Terbuka
- Sitorus, Rizal.(2018).*Kinerja Camat Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai*. Skripsi. Lampung : Universitas Lampung
- Solihan, Muhammad. (2011). *Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar*. Skripsi. Pekanbaru : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, Riau.
- Putra, Darmansyah.(2013). *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyau*. Skripsi. Pekanbaru : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR PUSTAKA

Ceswirdani, Sjafitri.Henny & Candra. Yuni. (2017). *Pengaruh Kompetensi Dan Kualitas Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Kuranji*. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan. Volume 8 No.1. 3 - 4

Furkon, Ahmad Al. (2018). *Kualitas Pelayanan Pegawai Dalam Pembuatan E-KTP Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Merangin*. Skripsi. Jambi : Universitas Islam Negeri Sultan Thaha Saifuddin

Madjid. Udaya, Sustiati & Ismail. (2012). *Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan E-KTP Di Kecamatan Jatiningor Kabupaten Sumedang*. Jurnal Wahana Bhakti Praja Volume 2 Edisi 2, 87-89

Setiawan, Robby.(2013). *Kinerja Aparatur Pemerintah Kecamatan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta : Universitas Terbuka

Sitorus, Rizal.(2018).*Kinerja Camat Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Pegawai*. Skripsi. Lampung : Universitas Lampung

Solihan, Muhammad. (2011). *Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Tambang Kabupaten Kampar*. Skripsi. Pekanbaru : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Pekanbaru, Riau.

Putra, Darmansyah.(2013). *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyu*. Skripsi. Pekanbaru : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



# PEMERINTAH KOTA MEDAN

## KECAMATAN MEDAN MARELAN

JL. KAPT. RAHMAD BUDIN NO. 190 TELP. 6850813 MEDAN - 20256

### DAFTAR NILAI KKL

Telah dilaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) Mahasiswa program studi Adminisrasi Pulik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dengan data sebagai berikut :

Nama : ERIKA PUTRI  
NPM : 178520054  
Periode : 13 Juli 2020 s.d 12 Agustus 2020  
Lokasi KKL : Kantor Camat Medan Marelan

Maka dari kegiatan tersebut telah dilakukan penilaian dengan materi meliputi :

No	Jenis Kegiatan	Nilai
1.	Disiplin	92
2.	Kejasama	91
3.	Inisiatif	91
4.	Sikap Kerja	91
5.	Etika Berkomunikasi	92
	Jumlah	457
	Nilai Rata-Rata	91,4

Demikian penilaian ini dibuat, terima kasih atas perhatian dan kerjasamanya.

Mengetahui :  
Ketua Program Studi Adminidtrasi

NINA ANGELIA S. Sos, M. Si

Medan, 12 Agustus 2020



BAMBANG EDY WINARTO, MM  
NIP. 19750222 201001 1 006



# PEMERINTAH KOTA MEDAN KECAMATAN MEDAN MARELAN

JL. KAPT. RAHMAD BUDIN No. 190 TELP. 6850813 MEDAN - 20256

Medan, 28 Agustus 2020

Nomor : 070 / 589.  
Lampiran : -  
Perihal : **Surat Keterangan Selesai Penelitian**

Kepada Yth :  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Administrasi Publik  
Universitas Medan Area  
di-  
Medan

Sehubungan telah dilaksanakannya Penelitian oleh Saudari Erika Putri dari Universitas Medan Area Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang dilaksanakan di Kecamatan Medan Marelan Kota Medan dengan judul penelitian "Kualitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan e-KTP di Kantor Camat Medan Marelan".

Dengan ini Camat Medan Marelan menerangkan bahwa :

Nama : ERIKA PUTRI

NIM : 178520054

Benar telah melakukan penelitian di Kecamatan Medan Marelan dari tanggal 13 Juli 2020 sampai dengan 12 Agustus 2020

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dipergunakan seperlunya.

An. CAMAT MEDAN MARELAN  
KASUBBAG UMUM



BAMBANG EDY WINARTO, MM  
PENATA MUDA TK I  
NIP. 19750222 201001 1 006