

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI DI KANTOR  
CAMAT MEDAN JOHOR KOTA MEDAN  
( Studi Kasus Pada Pelayanan Pengurusan  
Kehilangan KTP )**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**ALYA FACHIRA LUBIS**

**198520111**



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

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/9/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/9/23

**EVALUASI KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT MEDAN JOHOR  
KOTA MEDAN (STUDI KASUS PADA PELAYANAN PENGURUSAN  
KEHILANGAN KTP)**

**SKRIPSI**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area



Oleh :

**ALYA FACHIRA LUBIS**

**198520111**

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

**MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 12/9/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)12/9/23

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Camat Medan Johor Kota Medan (Studi Kasus Pada Pelayanan Pengurusan Kehilangan KTP)  
Nama : Alya Fachira Lubis  
Nim : 198520111  
Program Studi : Administrasi Publik

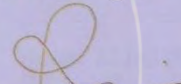
Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing

Pembimbing I



Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si

Pembimbing II



Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol

Mengetahui



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si



Khairunnisah Lubis, S.Sos, M. I.Pol

Tanggal Lulus : 8 Agustus 2023

### HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 25 Juli 2023



Alya Fachira Lubis

198520111

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alya Fachira Lubis  
NPM : 198520111  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis karya : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

EVALUASI KINERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT MEDAN JOHOR KOTA MEDAN (STUDI KASUS PADA PELAYANAN PENGURUSAN KEHILANGAN KTP).

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan memublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 25 Juli 2023

Yang menyatakan



(Alya Fachira Lubis)

## ABSTRAK

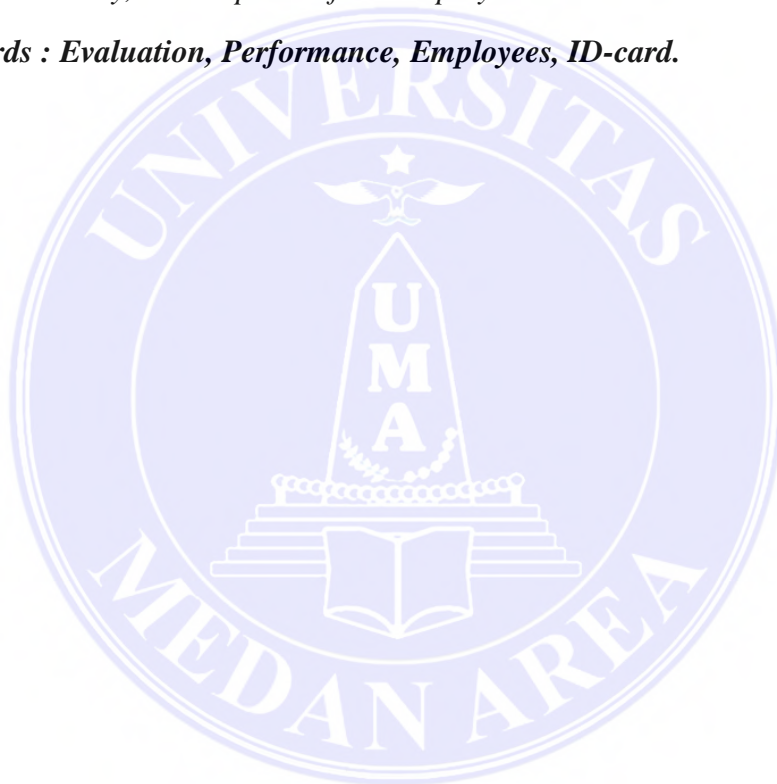
Masyarakat masih menganggap kinerja dari instansi pemerintahan belum mampu menciptakan rasa kepuasan yang tinggi dalam pelayanannya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kinerja pegawai terhadap pelayanan pengurusan kehilangan KTP di Kantor Camat Medan Johor Kota Medan dan faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan kehilangan KTP dengan menggunakan metode kualitatif yang memiliki informan 8 orang dan pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini ialah evaluasi kinerja pegawai di Kantor Camat Medan Johor Kota Medan dalam pelayanan pengurusan kehilangan KTP sudah memiliki perubahan yang lebih baik dari tahun – tahun sebelumnya, tetapi ada hal yang harus ditingkatkan lagi kinerja dari para pegawai khususnya pegawai di bagian Tata Pemerintahan yang melakukan pelayanan dengan masyarakat yang melakukan pengurusan kependudukan dan memiliki hambatan dalam hal sarana prasarana, komunikasi dari pegawai terhadap masyarakat, dan respon dari pegawai.

**Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja, Pegawai, KTP.**

## **ABSTRACT**

*People still think performance of government agencies has not been create a high sense of satisfaction in their services. This study using qualitative methods which have 8 informants and data collection by observation, interviews, documentation, and data analysis techniques by data reduction, data presentation, drawing conclusions. The results this study performance of employees at the Medan Johor Sub-District Office service of managing lost ID-card is has changed for the better than in previous years, but there that need to be improved in performance of employees who carry out services, infrastructure, communication from employees to the community, and responses from employees.*

**Keywords : Evaluation, Performance, Employees, ID-card.**



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Alya Fachira Lubis, lahir di Medan pada tanggal 6 Oktober 2000. Anak dari Ayah Syaiful Amri Lubis dan Ibu Almarhumah Lita Triani Tarigan. Penulis merupakan anak pertama dari lima bersaudara. Pada tahun 2005 penulis bersekolah di TK Aisyiyah Bustanul Athfal Medan, selanjutnya pada tahun 2006 penulis melanjutkan pendidikan di SD Muhammadiyah 01 Medan lalu pindah sekolah pada kelas 4 ke SD Negeri 067690 Medan, kemudian pada tahun 2012 penulis melanjutkan pendidikan di SMP Negeri 2 Medan, dan pada tahun 2015 penulis melanjutkan pendidikan di SMA Negeri 13 Medan. Pada tahun 2019 sampai sekarang penulis terdaftar sebagai Mahasiswi Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **“Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Camat Medan Johor Kota Medan (Studi Kasus Pada Pelayanan Pengurusan Kehilangan KTP)”** dengan tepat waktu. Adapun maksud dan tujuan diajukannya skripsi ini adalah sebagai persyaratan akademik untuk menyelesaikan tugas akhir dan mendapatkan gelar Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu menyelesaikan skripsi ini, sehingga pada kesempatan ini dengan rasa hormat penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar - besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.SC selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik serta Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran saat bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.

4. Bapak Dr. Rudi Salam Sinaga, S.Sos, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan saran saat bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Khairullah S.I.Kom, M.I.Kom selaku Sekretaris dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
7. Kedua orang tua saya yaitu Ayah Syaiful Amri Lubis dan Ibu Almarhumah Lita Triani Tarigan yang senantiasa mendoakan, dan selalu sabar dalam memberikan motivasi, dukungan serta semangat yang luar biasa sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Adik-adik saya yaitu Dea Amalia Lubis, Muhammad Rizky Lubis, Muhammad Rizka Lubis, dan Akbar Ananta Lubis yang selalu menjadi semangat saya untuk menjadi lebih baik lagi kedepannya.
9. Seluruh keluarga besar dari Ibu saya yang tidak dapat saya sebutkan satu per satu selalu memberikan doa, perhatian, nasehat yang tiada pernah henti mengiringi langkah saya.
10. Seluruh informan yang telah membantu memberikan informasi yang sangat berguna dalam penelitian ini.
11. Sahabat saya sedari SMA yaitu Nabilah Ananda Lubis yang selalu menjadi tempat curhat saya dari segi apapun dan memberikan saya semangat.
12. Teman saya sedari Maba yaitu Annisa Sofiana, Azharie Firdhaucilla, Beby Olivia, dan Novia Putri Ananda yang telah mewarnai hari saya, mendengar

keluh kesah saya pada masa perkuliahan ini, serta selalu menghibur saat saya sedih.

13. Teman dekat saya yaitu Anitya Jauza Rachmad, Annisa Radila Tarigan, Aulia Khanza Mariva, dan Poppy Aurellia yang selalu ada dari masa SMA sampai sekarang tetap memberikan saya semangat.

14. Seluruh teman-teman bimbingan yang senantiasa membantu memberikan saran, dan juga memberikan saya semangat dalam pengerjaan skripsi ini.

15. Seluruh teman-teman Administrasi Publik kelas Reguler B 2019.

16. Untuk diri sendiri terimakasih sudah selalu semangat dan kuat menghadapi berbagai masalah yang ada sampai pada titik ini, tidak menyerah selalu berusaha untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, dan melewati proses yang tidak mudah ini. Terimakasih sudah bertahan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, Untuk itu penulis menerima kritik dan saran yang membangun, sehingga dapat menambah kesempurnaan dari tulisan ini dan semoga skripsi ini terdapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Medan, 25 Juli 2023  
Hormat Saya,

Alya Fachira Lubis  
NPM 198520111

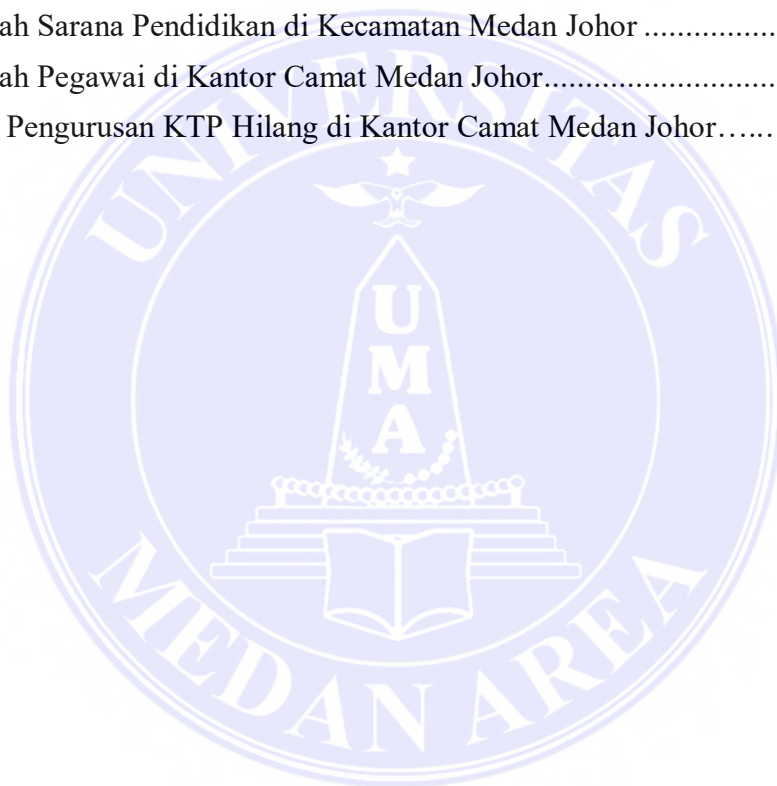
## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>I. PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
<b>II. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
2.1 Evaluasi.....	12
2.1.1 Indikator Evaluasi .....	13
2.2 Kinerja.....	14
2.2.1 Indikator Kinerja .....	15
2.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja.....	18
2.3 Evaluasi Kinerja .....	19
2.3.1 Tujuan Evaluasi Kinerja .....	20
2.3.2 Manfaat Evaluasi Kinerja .....	21
2.4 Kinerja Pegawai.....	22
2.5 Pelayanan Publik .....	23
2.6 Kartu Tanda Penduduk ( KTP ).....	24
2.6.1 Ketentuan Pengurusan Kehilangan KTP .....	25
2.7 Kerangka Pemikiran .....	25
2.8 Penelitian Terdahulu.....	27
<b>III. METODOLOGI PENELITIAN</b> .....	<b>31</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	32

3.2.2 Waktu Penelitian.....	32
3.3 Informan Penelitian .....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Teknik Analisis Data .....	36
<b>IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	38
4.1.1 Gambaran Umum Kecamatan Medan Johor .....	38
4.1.2 Visi dan Misi Kecamatan Medan Johor .....	40
4.1.3 Sarana dan Prasarana Kecamatan Medan Johor.....	41
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Camat Medan Johor.....	43
4.1.5 Jumlah Pegawai Kantor Camat Medan Johor.....	55
4.2 Pembahasan Penelitian.....	56
4.2.1 Kinerja Pegawai di Kantor Camat Medan Johor Pada Pelayanan Pengurusan Kehilangan KTP .....	58
4.2.1.1 Produktivitas .....	73
4.2.1.2 Kualitas Pelayanan .....	76
4.2.1.3 Responsivitas .....	78
4.2.1.4 Responsibilitas .....	81
4.2.1.5 Akuntabilitas .....	83
4.2.2 Evaluasi Pegawai di Kantor Camat Medan Johor Pada Pelayanan Pengurusan Kehilangan KTP .....	72
4.2.2.1 Efektivitas .....	73
4.2.2.2 Efisiensi .....	76
4.2.2.3 Kecukupan .....	78
4.2.2.4 Pemerataan.....	82
4.2.2.5 Responsivitas .....	83
4.2.2.6 Ketepatan .....	87
4.2.3 Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Camat Medan Johor Pada Pelayanan Pengurusan Kehilangan KTP .....	89
4.2.4 Faktor Penghambat Proses Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pengurusan Kehilangan KTP di Kantor Camat Medan Johor .....	96
<b>V. SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan .....	97
5.2 Saran .....	97
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>102</b>

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Penelitian Terdahulu .....	27
2. Waktu Penelitian.....	32
3. Informan Penelitian.....	34
4. Luas Wilayah Kecamatan Medan Johor .....	39
5. Data Penduduk Kecamatan Medan Johor .....	41
6. Jumlah Sarana Ibadah di Kecamatan Medan Johor .....	42
7. Jumlah Sarana Pendidikan di Kecamatan Medan Johor .....	42
8. Jumlah Pegawai di Kantor Camat Medan Johor.....	56
9. Data Pengurusan KTP Hilang di Kantor Camat Medan Johor.....	58



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Pemikiran.....	26
2. Peta Kecamatan Medan Johor .....	40
3. Struktur Organisasi Kantor Camat Medan Johor.....	43



## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Surat Penelitian.....	102
2. Surat Balasan Penelitian.....	102
3. Pedoman Wawancara .....	103
4. Dokumentasi Penelitian.....	104
5. Surat Keterangan Selesai Penelitian .....	108





## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Pemberian layanan dilakukan pihak instansi pemerintahan, pihak maupun atas nama negara dan swasta pada masyarakat, yang diberikan secara cuma-cuma untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat hal ini dapat dikatakan sebagai pelayanan publik. Indonesia Negara yang bertujuan agar memberikan kemajuan dalam kesejahteraan umum dari tata kehidupan yang adil dan beradab yang dinyatakan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945. Untuk dapat mewujudkan harapan publik akan pelayanan berkualitas dengan mengeluarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan berkualitas yang memberikan kepuasan kepada seluruh pihak, baik penerima layanan maupun pemberi layanan. Pelayanan yang bermutu ini wajib diupayakan, agar tujuan negara untuk memajukan kesejahteraan bangsa diwujudkan melalui peningkatan kinerja organisasi.

Evaluasi berkaitan dengan hasil yang dicapai oleh seseorang, baik di tempat kerja maupun dalam kehidupan sehari-hari. Tujuan evaluasi bersifat individual, yaitu pembelajaran atau pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh kelompok. Melalui evaluasi, akan diperoleh informasi tentang apa yang telah dilakukan yang artinya informasi ini digunakan untuk meningkatkan kinerja.

Pada dunia pemerintahan kinerja merupakan bagian penting dari keberhasilan suatu organisasi yang melayani masyarakat, pelayanan publik merupakan sarana memberikan legitimasi pemerintah kepada masyarakat, untuk mencapai pelayanan

publik yang sebesar-besarnya diperlukan pejabat yang mampu bersikap professional dalam tugasnya. Kinerja suatu instansi pemerintahan dapat dikatakan suatu berita yang sangat aktual terjadi sekarang ini. Publik masih menganggap kinerja berasal instansi pemerintahan sekarang ini belum mampu menyampaikan rasa kepuasan yang tinggi, oleh karena itu mengakibatkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi sorotan yang tajam. Peningkatan kinerja pemerintahan merupakan komitmen yang harus dipenuhi secara terus menerus dan konsisten demi terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas yang bertujuan untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Penting bagi pegawai, termasuk Aparatur Sipil Negara untuk memahami dengan jelas apa peran mereka dalam pelayanan publik, bagaimana menerapkan kualitas layanan yang memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan publik, dan bagaimana mereka harus bersikap sebagai penyelenggara negara.

Kinerja salah satu bagian yang memiliki manfaat penting, dikarenakan jika instansi pemerintahan memiliki pegawai yang bersungguh - bersungguh sesuai kemampuan dan mempunyai usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Jika menginginkan pencapaian prestasi kerja yang baik, pegawai wajib dapat bekerjasama dengan orang maupun organisasi lain untuk bersama-sama menciptakan tujuan yang diinginkan, tanpa prestasi kerja yang baik dari seluruh pegawai akan sulit mencapai tujuan. Kinerja sangat besar manfaatnya dikarenakan jika suatu instansi ingin pegawai agar bersungguh - bersungguh sesuai kemampuan dan mempunyai usaha untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Buruknya kinerja aparatur antara lain disebabkan oleh kurangnya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Semua itu terjadi karena

aparatur tidak memposisikan dirinya sebagai aparatur pemerintahan yang memperjuangkan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Transparansi dan akuntabilitas harus diwujudkan dalam semua aspek pengelolaan pelayanan publik, termasuk kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengendalian atau pemantauan dan pelaporan kinerja.

Evaluasi kinerja merupakan ekspresi dari gaya penilaian kinerja pegawai. Pemantauan kinerja memberikan wawasan tentang situasi pengguna dan dapat memberikan umpan balik pada saat yang bersamaan. Evaluasi kinerja suatu proses serta metode evaluasi dan untuk mengukur kinerja perindividu atau berkelompok pada suatu instansi maupun perusahaan dilakukan menurut standart kinerja atau tujuan yang telah ditentukan. Tujuan evaluasi kinerja ialah buat memastikan tercapainya tujuan dan sasaran perusahaan maupun instansi pemerintahan dan agar mengetahui kedudukan serta tingkat perusahaan maupun instansi pemerintahan dalam pencapaian tujuannya, terutama untuk mengetahui kemungkinan keterlambatan atau penyimpangan sehingga sehingga segera diperbaiki. Evaluasi kinerja pada dasarnya agar mengetahui seberapa tepat pegawai dan tingkat profesionalisme dalam melaksanakan tugasnya.

Pengelolaan negara tidak dapat dipisahkan dari peran aparatur pemerintah sebagai faktor utama terselenggaranya pemerintahan itu sendiri. Sebagai aparatur pemerintahan yang merupakan aset terpenting yang mendapat prioritas dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya di instansi pemerintah. Aparatur yang terdapat dalam organisasi pemerintah pada Indonesia memiliki jenjang kepangkatan yang jelas serta pada akhirnya dapat mengembangkan diri melalui pembelajaran di tempat kerja sesuai dengan bidangnya masing-masing. Pada

negara berkembang seperti Indonesia, penyelenggaraan pelayanan sektor publik belum sepenuhnya memuaskan masyarakat, karena lemahnya sistem pemerintahan yang sering kita lihat dan rasakan. Pelaksanaan kewajiban memberikan pelayanan publik mensyaratkan bahwa Aparatur Sipil Negara memperhatikan kepentingan publik dan bertanggung jawab atas tugasnya dan memberikan layanan sesuai dengan kebutuhan publik.

Sikap aparatur sangat penting dalam mencapai tujuan dan mewujudkan sasaran suatu instansi pemerintahan tak lepas dari kepribadian manusia yang sangat kuat untuk mengambil suatu keputusan. Peran dan fungsi utama instansi pemerintah adalah melayani, mengembangkan dan mempengaruhi masyarakat sebagai penerima manfaat. Oleh karena itu, setiap instansi pemerintah harus menerapkan pelayanan prima, karena tujuan tersebut tidak akan tercapai kecuali didukung oleh kinerja yang maksimal. Dari opini publik, dan tingkat pemberitaan media, secara umum kinerja aparatur pemerintah belum sesuai dengan harapan banyak pihak. Dalam hal ini, Aparatur Negara harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan penerima layanan, guna meningkatkan daya saing dalam penyediaan barang dan jasa. Permasalahan yang berkaitan dengan kinerja Aparatur Sipil Negara sering dihadapi oleh banyak instansi pemerintah, dimana permasalahan yang muncul terkait dengan sarana dan prasarana yang sangat mempengaruhi kinerja Aparatur Sipil Negara, dan juga minimnya pejabat yang bekerja dalam organisasi, sehingga dapat menghambat penyelesaian pekerjaan dan masalah disiplin Aparatur Sipil Negara.

Undang – Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, diharapkan dapat meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik karena ASN tidak lagi berorientasi melayani atasan tetapi masyarakat. Aturan ini menetapkan ASN sebagai sebuah profesi yang bebas dari campur tangan politik dan akan menerapkan sistem karier terbuka yang mengedepankan prinsip profesionalisme, keahlian, kompetensi, efisiensi, transparansi, objektivitas, serta bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) yang berbasis pada manajemen sumber daya manusia serta meningkatkan kinerja lembaga pemerintah yang profesional. Saat ini, setiap instansi pemerintah sedang berupaya untuk mematahkan persepsi buruk tersebut melalui perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik, yang dapat dimulai dari penyelenggaraan pemerintahan pusat kemudian diikuti oleh pemerintah daerah, sampai pada kecamatan.

Instansi pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik melalui aparatur pemerintah yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Dalam rangka memberikan pelayanan publik yang berkualitas, aparatur pemerintah harus menyesuaikan diri dengan kondisi dan perkembangan masyarakat. Aparatur pemerintah merupakan alat terpenting untuk menggerakkan jalannya proses pembangunan. Kemajuan pembangunan sangat tergantung pada keberhasilan kerja pemerintah, dalam hal ini pada tingkat pelayanan publik yang maksimal.

Sistem pemerintahan Indonesia, kecamatan merupakan kepala pemerintahan daerah yang berinteraksi langsung dengan masyarakat luas. Presentasi kantor pemerintah secara keseluruhan sangat ditentukan oleh Satuan Kerja Perangkat

Daerah (SKPD). Kecamatan sebagai lembaga pelayanan publik berkewajiban untuk meningkatkan dan selalu melaksanakan reformasi dan mengantisipasi perkembangan masyarakat. Untuk meningkatkan kinerja lembaga pemerintahan yang baik (*good governance*), diperlukan adanya kesatuan pimpinan dan pendapat pada semua tingkat pemerintahan, yang dapat dijadikan sebagai indikator arah atau sumber acuan dalam pelaksanaan tugas baik administrasi maupun operasional di lingkungan pemerintahan bidang tugas, dan organisasi dan unit-unit instansi pemerintah secara terpadu. Setiap unit pelayanan suatu instansi pemerintah harus menyelenggarakan pelayanan publik secara transparan dan bertanggung jawab, karena kinerja lembaga publik sangat besar pengaruhnya terhadap pencapaian kepentingan publik.

Kartu Tanda Penduduk (KTP) adalah dokumen kependudukan yang memuat sistem pengamanan atau pengendalian berdasarkan database kependudukan nasional, baik secara administratif maupun teknis. KTP sesuatu yang dekat dengan masyarakat juga dapat dikatakan pelayanan dasar pemerintah pada masyarakatnya, meskipun tampaknya menjadi hal yang tidak penting, tetapi merupakan hal yang sepele namun merupakan suatu yang penting untuk administrasi kependudukan. Di Indonesia sudah banyak permasalahan tentang KTP itu sendiri, hal ini diakui oleh Direktur Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri (Kemendagri). Menurut beliau, berdasarkan hasil pantauan media sosial ada lima hal yang masih dikeluhkan masyarakat terkait layanan kependudukan. Pertama, masyarakat masih mendapati adanya calo dan pungli (pungutan liar), Kedua, terkait banyaknya syarat tambahan dalam layanan administrasi kependudukan. Salah satunya untuk membuat akta

kelahiran. Ketiga, masih lambatnya pencetakan e-KTP. Keempat, yakni masalah konsolidasi data. Kelima, masalah nomor antrean habis di loket-loket layanan (Lima Keluhan Masyarakat soal Layanan Administrasi Kependudukan, dari Pungli hingga Lambatnya Pencetakan eKTP, <https://nasional.kompas.com/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhan-masyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli>, baca tanggal 12 Oktober 2022)

Terdapat permasalahan yang sama pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Medan yang sebagaimana ditemukan oleh Anggota Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kota Medan yaitu ES. Beliau mengatakan, pihaknya masih menemukan adanya praktik pungutan liar (pungli) di Kantor Dinas Kependudukan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Medan dan beliau meminta Disdukcapil Kota Medan lebih meningkatkan pelayanan dan pengawasan dalam hal ini. Calo dan pungli ini berasal dari masyarakat dan juga oknum instansi Disdukcapil sendiri, Terkesan pihak Pemko Medan melakukan pembiaran. Sampai dengan sekarang ini, walaupun diakui Disdukcapil kota Medan terus memperbaiki pelayanan di tengah masyarakat, namun masih juga kita dapatkan keluhan masyarakat mengenai pelayanan administrasi kependudukan yang lamban, khususnya dalam hal eKTP (DPRD Medan: Masih Ditemukan Pungli dan Calo Pengurusan Adminduk di Disdukcapil, <https://www.portibi.id/dprd-medan-masih-ditemukan-pungli-dan-calo-pengurusan-adminduk-di-disdukcapil/>, baca tanggal 12 Oktober 2022 )

Anggota Komisi I DPRD Medan ini menambahkan pilar utama pengelolaan kependudukan dan pengelolaan pencatatan kependudukan adalah pihak kelurahan dan kepala lingkungan. DISDUKCAPIL dimohonkan untuk jemput bola dalam

penanganan masalah ini. Oleh karena itu, ES berharap DISDUKCAPIL meningkatkan kinerjanya dan memperbanyak staff pendukung dan pegawainya, karena jumlah pengurus administrasi kependudukan yang tidak sedikit.

Kantor Kecamatan merupakan kantor pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat dan juga salah satu unit fungsional di bidang administrasi yang menjadi pelayanan dasar yang diharapkan mampu memberikan layanan untuk masyarakat yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kota Medan terdiri atas 21 Kecamatan yang salah satunya adalah Kecamatan Medan Johor. Secara administrasi Kecamatan Medan Johor terdiri dari enam Kelurahan. Kecamatan Medan Johor memiliki jumlah penduduk 157.703 jiwa terdiri dari 78.440( 49,74% ) laki – laki dan 79.263 ( 50,26% ) perempuan dengan rasio jenis kelamin 99,41% dan rata – rata kepadatan penduduk mencapai 9834,50 jiwa. (Kecamatan Medan Johor Dalam Angka 2022, <https://medankota.bps.go.id/publication/2022/09/26/18201b9888feb22a938a2bff/kecamatan-medan-johor-dalam-angka-2022.html>, baca, tanggal 12 Oktober 2022).

Peneliti menemukan permasalahan pada tahun 2019 tidak berjalan dengan baik pada pengurusan KTP di Kantor Camat Medan Johor dikarenakan adanya temuan pengutipan dana terhadap masyarakat yang hendak melakukan pengurusan KTP di Kantor Camat Medan Johor. Kesulitan masyarakat untuk memperoleh e-KTP ternyata dimanfaatkan oleh segelintir orang untuk mencari keuntungan. Dengan membayar uang Rp150 ribu, ada pihak yang mengaku bisa menguruskan e-KTP sampai dengan selesai. Kalau mengurus sendiri, pihak aparat pemerintah mengatakan blanko kosong dan alasan lainnya.(Duh! Warga Medan Johor Mengaku Dikutip Rp 150.000 Urus e KTP, <https://medanbisn>



[isdaily.com/news/online/read/2019/02/27/67575/duh\\_warga\\_medan\\_johor\\_mengaku\\_dikutip\\_rp\\_150\\_000\\_urus\\_e\\_ktp](https://isdaily.com/news/online/read/2019/02/27/67575/duh_warga_medan_johor_mengaku_dikutip_rp_150_000_urus_e_ktp), baca tanggal 12 Oktober 2022 ).

Tentunya ini yang merupakan pungutan liar (pungli) karena terdapat di dalam sistem pengurusan KTP seharusnya tidak dikenakan biaya apapun sebagaimana tertera pada halaman *website* Kecamatan Medan Johor. (Layanan pembuatan E – KTP, <https://medanjohor.pemkomedan.go.id/web/layanan/index/read1/Layanan-Pembuatan-E-KTP.html>, baca, tanggal 12 Oktober 2022). Pengutipan dana untuk membuat KTP tentunya akan berdampak pada masyarakat kurang mampu, meskipun KTP sangat penting bagi Warga Negara Indonesia (WNI) sebagai identitas dan tidak sepatutnya untuk Aparatur Sipil Negara (ASN) memanfaatkannya dengan mengutip dana untuk pembuatan kehilangan KTP.

Selain permasalahan tersebut, pada observasi awal peneliti menemukan masih saja ada Aparatur Sipil Negara (ASN) yang kurang disiplin seperti tidak ada dikantor pada saat jam kerja tetapi kembali hadir pada saat jam pulang kerja karena harus absensi pulang menggunakan aplikasi yang terdapat foto dan lokasi kantor, tentunya hal tersebut akan berdampak pada masyarakat yang akan mengurus berkas ke Kantor Camat Medan Johor yang terhambat dan akhirnya pulang dengan tidak menghasilkan apapun.

Sehubungan dengan uraian masalah diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian secara mendalam yang akan melihat bagaimana kinerja pegawai dari tahun 2019 sampai dengan saat ini, dengan mengambil judul **“Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Camat Medan Johor Kota Medan ( Studi Kasus Pada Pelayanan Pengurusan Kehilangan KTP )”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dengan adanya permasalahan diatas, maka peneliti mengidentifikasi rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi kinerja pegawai terhadap pelayanan pengurusan kehilangan KTP di Kantor Camat Medan Johor?
2. Faktor yang menghambat proses kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan kehilangan KTP di Kantor Camat Medan Johor?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dengan latar belakang masalah yang ada, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelaksanaan kinerja pegawai terhadap pelayanan pengurusan kehilangan KTP di Kantor Camat Medan Johor.
2. Untuk mengetahui apa saja kendala yang menghambat kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan kehilangan KTP di Kantor Camat Medan Johor.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini diharapkan agar menambah pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan dalam pengurusan kehilangan KTP di Kantor Camat, serta menjelaskan bagaimana kinerja pegawai di tingkat Kecamatan. Peneliti berharap penelitian ini juga bermanfaat dalam berbagai bidang seperti sebagai bahan penelitian atau referensi yang dapat mendukung pengembangan ilmu pengetahuan dan hasil dari penelitian ini nantinya dapat menjadi rujukan dalam penelitian di tempat lain.

2. Penelitian ini juga dapat memberikan masukan kepada instansi pemerintahan maupun para pegawai dalam melaksanakan wewenangnya supaya tercapai pelayanan pengurusan kehilangan KTP yang baik. Sebagai acuan bagi Kantor Camat Medan Johor dalam rangka meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan pengurusan KTP hilang.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Evaluasi

William Dunn (dalam Akbar, 2018) berpendapat bahwa evaluasi diartikan dengan penaksiran, pemberian angka, dan penilaian. Demikian pula, evaluasi berkaitan dengan penyediaan info tentang manfaat atau nilai hasil kebijakan. Stufflebeam (dalam Akbar, 2018) mengatakan evaluasi ialah proses menggambarkan, mencari, dan memberikan informasi yang berguna untuk pengambil keputusan memberikan keputusan lainnya.

Tyler (dalam Ambiyar, 2019), berpendapat evaluasi ialah suatu proses yang akan menentukan sejauh mana tujuan program sudah tercapai. Purwanto (dalam Ambiyar, 2019) berpendapat bahwa evaluasi ialah mengambil keputusan berdasarkan hasil pengukuran, sehingga pengukuran dan evaluasi merupakan dua kegiatan yang berkaitan.

Wirawan (dalam Ambiyar, 2019) mengatakan bahwa evaluasi ialah proses mengumpulkan dan menyajikan informasi tentang objek penelitian, mempertimbangkannya dalam prinsip-prinsip penelitian dan hasil penelitian yang digunakan untuk membuat keputusan tentang penelitian. Evaluasi (dalam Nasution, F. R., & Sinaga, R. S, 2014) ialah salah satu langkah kegiatan untuk meningkatkan kualitas perusahaan dalam melaksanakan programnya.

Atas beberapa definisi para ahli tersebut tentang evaluasi maka dapat disimpulkan bahwa evaluasi merupakan suatu kegiatan yang mengukur sesuatu atau situasi sedemikian rupa sehingga menyajikan informasi berupa nilai sebagai

salah satu cara ketika mengambil keputusan. Sehingga nilai yang diperoleh dari evaluasi terkadang dikaitkan dengan standar yang telah ditentukan, sehingga evaluasi dikaitkan dengan informasi, nilai, dan standar pengambilan keputusan. Namun untuk memfokuskan evaluasi, peneliti harus memutuskan objek mana yang akan dievaluasi.

### 2.1.1 Indikator Evaluasi

William Dunn (dalam Akbar, 2018) menjelaskan indikator evaluasi kebijakan ialah:

1. Efektifitas, yaitu menyangkut hasil yang diharapkan tercapai terkait dengan erat rasionalitas teknis, selalu diukur dalam satuan produk atau jasa atau dalam nilai moneterinya.
2. Efisiensi, merupakan berapa banyak usaha yang dibutuhkan agar mencapai hasil yang diharapkan.
3. Kecukupan, sejauh mana pencapaian hasil yang diharapkan dapat memecahkan permasalahan.
4. Pemerataan, ini rasa rasionalitas hukum dan sosial mengacu pada distribusi pengaruh dan usaha dengan kelompok sosial yang berbeda.
5. Responsivitas, seberapa jauh suatu kebijakan untuk memenuhi kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok tertentu.
6. Ketepatan, yaitu nilai tujuan program serta kekuatan asumsi yang mendasari tujuan tersebut, yaitu apakah hasil (tujuan) yang diharapkan dapat bermanfaat.

## 2.2 Kinerja

Siahaan (dalam Adamy, 2016) menyatakan kinerja ialah hasil kerja yang dilakukan oleh pegawai maupun instansi yang kriterianya berlaku selama periode waktu tertentu. Ini memiliki arti jika kinerja seseorang maupun instansi mencapai hasil sesuai standar yang berlaku, dengan itu dapat dikatakan berjalan dengan baik, dan sebaliknya berarti kinerjanya buruk. Oleh karena itu, evaluasi perlu dilakukan.

Kinerja menurut Gibson (dalam Tsauri, 2014) merupakan hasil yang diinginkan dari perilaku. Kinerja mengacu pada tugas yang dilakukan seseorang untuk memenuhi persyaratan pekerjaan mereka. Kinerja yaitu hasil kualitas dan kuantitas kerja yang dilakukan pegawai dalam memenuhi tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.

Kinerja dalam suatu organisasi merupakan respon atas keberhasilan atau kegagalan dalam pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Jika berbicara tentang kinerja, maka berkaitan dengan pencapaian hasil kerja oleh seorang pegawai atau sekelompok pegawai yang memiliki kualitas yang baik dan dapat menghasilkan output yang berkualitas. (dalam Nasution, F. R., & Sinaga, R. S, 2014).

Wibowo (dalam Abdullah, 2014) menyampaikan bahwa kinerja berasal dari kata *performance* yang artia hasil kerja atau prestasi kerja. Kinerja bukan hanya hasil kerja maupun prestasi kerja, tetapi juga mencakup bagaimana proses kerja itu berlangsung. Definisi kinerja menurut Rivai (dalam Rianto, 2010) ialah jumlah maupun tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas selama periode

waktu tertentu dibandingkan dengan berbagai peluang seperti standar kerja, tujuan atau sasaran kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya serta disepakati bersama.

Hersey dan Blanchard (dalam Zelviean, 2021) menyatakan bahwa kinerja sebagai fungsi dari motivasi dan kemampuan. Seseorang harus mempunyai kemauan dan kemampuan tertentu agar melakukan tugas dan pekerjaan. Keinginan dan kemampuan manusia tidak cukup bagus untuk melakukan sesuatu jika tidak ada pemahaman yang jelas tentang apa yang wajib dilakukan dan bagaimana melakukannya.

Definisi kinerja dari para ahli di atas menggambarkan penilaian tingkat pencapaian dan pelaksanaan kerja seluruh pegawai suatu organisasi atau instansi pemerintah. Peningkatan kinerja suatu instansi pemerintahan adalah tujuan atau sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi dan instansi pemerintahan dengan maksimalkan suatu kegiatan.

### **2.2.1 Indikator Kinerja**

Agus Dwiyanto (2006) memaparkan lima indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja birokrasi publik, yaitu:

1. Produktivitas, ialah mengukur efisiensi layanan. Produktivitas biasanya diartikan dengan rasio input terhadap output.
2. Kualitas pelayanan, adalah yang biasanya jadi faktor penting untuk menjelaskan kinerja birokrasi publik. Banyak pemikiran negatif terhadap birokrasi publik muncul karena publik tidak puas dengan kualitas. Karena ketersediaan informasi kepuasan publik kualitas pelayanan relatif tinggi, sehingga dapat dengan mudah digunakan

sebagai ukuran kinerja organisasi publik. Tingkat puas masyarakat dapat menjadi kriteria untuk mengevaluasi kinerja organisasi publik.

3. Responsivitas, ialah mengukur mampu atau tidaknya birokrasi untuk mengidentifikasi apa yang dibutuhkan masyarakat, dengan membuat program kerja, serta membuat program pelayanan publik sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan diinginkan masyarakat. Singkatnya, kepatuhan ini mengacu pada keselarasan antara program dan kegiatan dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.
4. Responsibilitas, artinya salah satu gagasan yang menerapkan pelaksanaan pekerjaan organisasi publik dan prinsip manajemen yang benar atau kebijakan organisasi yang benar, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh karena itu, responsibilitas terkadang dapat bertentangan dengan responsivitas. Bagian dari responsibilitas meliputi daya tanggap, produktivitas, ketepatan waktu, dan disiplin kerja.
5. Akuntabilitas, digunakan untuk mengetahui sejauh mana kebijakan dan tindakan birokrasi publik sejalan dengan kehendak publik. Kinerja suatu birokrasi publik tidak hanya ditentukan oleh prosedur internal yang dikembangkan oleh birokrasi publik.

Bernardin & Russel (dalam Adamy, 2016) mengemukakan enam kriteria untuk mengukur kinerja pegawai, sebagai berikut:

1. Kualitas, sampai mana proses maupun hasil suatu kegiatan mendekati metode ideal kegiatan atau dengan pemenuhan tujuan yang dimaksudkan dari kegiatan tersebut.



2. Kuantitas, merupakan jumlah yang dihasilkan.
3. Ketepatan waktu, sampai mana suatu kegiatan diselesaikan atau keluaran dihasilkan pada waktu yang diinginkan paling awal untuk berkoordinasi dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk kegiatan lain.
4. Efektivitas biaya, yaitu dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya organisasi (seperti: manusia, keuangan, teknis, material) agar mendapatkan keuntungan terbesar atau meminimalkan kerugian dari setiap unit atau penggunaan sumber daya.
5. Kebutuhan akan pengawasan, merupakan sampai mana pekerja dapat menyelesaikan tugas tanpa harus meminta bantuan supervisor atau memerlukan tindakan supervisor.
6. Pengaruh interpersonal, ialah dimana seberapa besar seorang pegawai mempromosikan harga diri, niat baik, dan kerja sama di antara rekan kerja dan bawahan.

Bangun (dalam Adamy, 2016) berpendapat bahwa mengukur kinerja pegawai ialah sebagai berikut:

1. Jumlah pekerjaan, menampilkan jumlah pekerjaan perindividu atau perkelompok sebagai persyaratan yang telah menjadi standar pekerjaan.
2. Kualitas pekerjaan, pegawai harus memiliki persyaratan tertentu agar dapat bekerja sesuai dengan kualitas pekerjaan yang dipersyaratkan.

3. Ketepatan waktu, setiap pekerjaan mempunyai cara yang berbeda, karena beberapa jenis pekerjaan tertentu harus tepat waktu, karena bergantung pada pekerjaan lain.
4. Kehadiran, beberapa jenis pekerjaan memerlukan kehadiran pegawai yang mengerjakannya sesuai waktu tertentu.
5. Kemampuan bekerjasama, tidak semua tugas dapat dikerjakan oleh satu orang pekerja. Untuk beberapa jenis pekerjaan, mungkin diperlukan untuk melakukan dua atau lebih tugas, yang membutuhkan kerja sama antar pegawai.

### **2.2.2 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kinerja**

Timpe (dalam Amirullah, 2015) berpendapat bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja adalah:

1. Dua faktor yang mempengaruhi kinerja baik:
  - 1) Internal: Keterampilan tinggi, dan Kerja keras
  - 2) Eksternal: Kerjaan mudah, Keberuntungan, Bantuan dari rekan kerja, dan Pemimpin yang baik.
2. Dua faktor berkontribusi terhadap hasil yang buruk:
  - 1) Internal: Kemampuan rendah, dan sedikit usaha
  - 2) Eksternal: Kerja keras, Nasib buruk, Rekan kerja yang tidak produktif, dan Manajer yang tidak simpatik.

### 2.3 Evaluasi Kinerja

Payaman Simanjuntak (dalam Mangkunegara, 2012) menyatakan evaluasi kinerja ialah penilaian kinerja seseorang atau sekelompok orang maupun tim kerja organisasi atau perusahaan. Dapat dikatakan bahwa evaluasi kinerja memiliki sistem serta cara untuk menilai hasil kinerja pegawai secara individu, tim kerja dan organisasi secara keseluruhan.

Harvard (dalam Hery, 2019) evaluasi kinerja merupakan bagian dari manajemen kinerja dan penilaian kinerja harus dilakukan sebagai bagian dari proses manajemen kinerja jika berkontribusi pada keberhasilan organisasi. Evaluasi kinerja (dalam Lumentah, J. G., Posumah, J. H., & Ogotan, M, 2015) dalam organisasi publik memainkan peran penting dalam pengembangan dan produktivitas pegawai.

Meggison (dalam Mangkunegara, 2012) berpendapat evaluasi merupakan suatu proses yang digunakan oleh manajer untuk menentukan apakah pegawai telah melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab serta tugasnya. Berarti evaluasi kinerja sebuah alat yang dilakukan untuk melihat apakah ada peningkatan maupun penurunan tugas kerja setiap hari, sehingga manajer dapat memberikan motivasi dukungan untuk melihat kinerja perangkat di masa depan. Evaluasi harus sering dilakukan sehingga permasalahan yang diamati mampu diidentifikasi serta solusi yang baik dapat dicari.

Oleh karena itu melalui beberapa pendapat para ahli diatas disimpulkan evaluasi kinerja merupakan penilaian sistematis yang bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai serta hasil kinerja organisasi. Dapat juga dikatakan untuk

menentukan secara tepat kebutuhan pelatihan jangka pendek, menetapkan tanggung jawab yang sesuai pada pegawai agar dapat berkinerja baik di masa depan, serta sebagai dasar untuk menentukan kebijakan promosi maupun penghargaan.

### 2.3.1 Tujuan Evaluasi Kinerja

Payaman Simanjuntak (dalam Tsauri, 2014) berpendapat bahwa tujuan evaluasi kinerja ialah untuk memastikan tercapainya tujuan perusahaan, yang utama apabila terjadi keterlambatan maupun penyimpangan. Jika terjadi keterlambatan, maka wajib langsung dicari sebabnya, upaya yang dilakukan untuk mengatasinya dan dipercepat. Begitu pula ketika terjadi penyimpangan, penyebabnya harus wajib dicari agar diatasi dan diperbaiki atau dikoreksi, dengan ini tujuan serta sasaran yang dimaksudkan semula.

James E. Neal Jr. (dalam Tsauri, 2014) menyatakan tujuan evaluasi kinerja ialah:

1. Untuk mengidentifikasi bakat serta *power* pegawai.
2. Penetapan kemampuan pengembangan pegawai.
3. Menyediakan informasi perkembangan berguna bagi pegawai.
4. Membuat organisasi lebih produktif.
5. Memberikan informasi untuk imbalan pegawai yang layak
6. Melindungi organisasi dari tuntutan hukum.

Agung Sunyoto (dalam Mangkunegara, 2012) berpendapat tujuan evaluasi kinerja ialah:

1. Saling pemahaman pegawai akan persyaratan kinerja.

2. Mengevaluasi hasil kinerja pegawai.
3. Memberi kesempatan pada para pegawai agar mendiskusikan dapat harapan, aspirasi mereka, serta menyampaikan keprihatinan tentang karir atau pekerjaan mereka saat ini.
4. Menentukan maupun merevisi tujuan masa depan.
5. Mengkaji rencana implementasi dan pengembangan yang responsif terhadap kebutuhan pelatihan.

### 2.3.2 Manfaat Evaluasi Kinerja

Payaman Simanjuntak (dalam Tsauri, 2014) berpendapat bahwa manfaat penilaian kinerja adalah:

1. Perkembangan kinerja,
2. Keterampilan khusus menjadi dasar agar pengembangan lebih lanjut,
3. Rasa ingin terus belajar serta menambah keterampilan kerja,
4. Minat kerja serta etos kerja yang tinggi,
5. Keyakinan untuk berhasil,
6. Peningkatan pegawai,
7. Pemberian kompensasi,
8. Program peningkatan produktivitas,
9. Program ketenagakerjaan,
10. Perlakuan diskriminatif.

Allen (dalam Hery, 2019) berpendapat manfaat evaluasi kinerja ialah:

1. Evaluasi kinerja yang cermat untuk menolong meningkatkan kinerja karyawan sepanjang tahun,

2. Prosedur evaluasi yang efisien adalah bagian dari manajemen sumber daya manusia yang mampu mendukung organisasi untuk berhasil,
3. Membuat hal yang penting dari skema bersaing.

## 2.4 Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai pada umumnya ialah wujud dari pekerjaan yang dilakukan pegawai, biasa dijadikan acuan agar menilai pegawai dalam suatu instansi. Kinerja yang bagus ialah tahap mengarah pencapaian tujuan organisasi, sehingga kinerja serta menggambarkan alat yang berharga agar mencapai tujuan organisasi, sehingga perlu diupayakan peningkatan kinerja seorang pegawai.

Mangkunegara (2012) menegaskan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil dari kualitas dan kuantitas kerja yang diperoleh pegawai dalam menjalankan tugas pekerjaan sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai.

Benardin dan Russel (dalam Zelvian, 2021) berpendapat bahwa kinerja pegawai ialah produksi yang dihasilkan oleh tugas maupun kegiatan tertentu di tempat kerja tertentu selama periode waktu tertentu yang menunjukkan kualitas dan kuantitas pekerjaan.

Mathis dan Jackson (dalam Adamy, 2016) menyatakan bahwa kinerja pegawai ialah kegiatan pegawai yang dipengaruhi oleh keterampilan, semangat, *suport* yang diterima, ketersediaan pekerjaan bagi pegawai, serta kaitan pegawai terhadap perusahaan.

Peneliti menyimpulkan bahwa kinerja pegawai ialah prestasi kerja maupun hasil kerja, baik secara hasil atau produksi pekerjaan, yang telah dicapai pegawai

selama jangka waktu tertentu dengan melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan.

## 2.5 Pelayanan Publik

Thoaha (dalam Ridha, 2016) menyampaikan pelayanan publik sebagai upaya perindividu atau berkelompok maupun suatu lembaga tertentu untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat dan membantu mencapai tujuan tertentu.

Mursyidah (2020) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan hak setiap masyarakat yang penyelenggaraannya didasarkan pada prinsip-prinsip kesederhanaan, keamanan, ketepatan, kejelasan, akuntabilitas, ketepatan, aksesibilitas, keutuhan sarana dan prasarana, kesopanan dan keramahan, kenyamanan dan disiplin.

Wasitiono (2014) mengatakan pelayanan publik ialah memberikan pelayanan baik dari instansi pemerintahan, swasta atas nama pemerintah, maupun oleh swasta dalam masyarakat, dengan ataupun tanpa imbalan, untuk melengkapi kebutuhan serta kepentingan pemerintah masyarakat.

Tjosvold (dalam Wasistiono, 2014) juga menyatakan bahwa pelayanan publik ialah proses mengabdikan kepada masyarakat sebagai tugas dan kehormatan merupakan dasar terbentuknya masyarakat. Untuk instansi pemerintah, melayani pelanggan adalah alat yang dapat menentukan, kesempatan bagi pegawai untuk menunjukkan kepercayaan dan kompetensi mereka dan faktor lainnya.

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menegaskan pelayanan publik ialah: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

## 2.6 Kartu Tanda Penduduk ( KTP )

Kartu Tanda Penduduk (KTP) merupakan dokumen identitas resmi yang dikeluarkan dari Kementerian Dalam Negeri yang berlaku pada seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Kartu ini wajib untuk Warga Negara Indonesia (WNI) dan Warga Negara Asing (WNA) dengan Izin Tinggal Tetap (ITAP) yang berusia 17 tahun ataupun sudah pernah menikah serta sudah menikah. Anak dari orang tua Warga Negara Asing di atas usia 17 tahun yang memiliki ITAP juga harus memiliki KTP.

Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E – KTP) ialah Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang terkomputerisasi serta dilengkapi dengan *chip* yang terdapat data pribadi, sidik jari dan tanda tangan. Penyelenggaraan KTP Elektronik (E - KTP) adalah bagian dari usaha mempercepat dan membantu penyusunan database kependudukan di kota/kabupaten, provinsi, dan database kependudukan nasional. Oleh karena itu diperkenalkannya E – KTP, tiap penduduk tak mungkin lagi memiliki lebih dari satu E - KTP atau E - KTP palsu, karena didalam E – KTP itu sudah terdapat kode pengaman dan data kependudukan elektronik, yang antara lain meliputi sidik jari, iris mata, tanda tangan, dan elemen data lainnya.

Landasan hukum pemberian penerapan E - KTP adalah Undang – Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Adapun pasal – pasal dalam



Undang –Undang ini, yang mengatur tentang KTP elektronik, antara lain adalah pasal 63 dan penjelasannya, 64, 101 dan 102.

### 2.6.1 Ketentuan Pengurusan Kehilangan KTP

Adapun persyaratan pengurusan KTP hilang ialah sebagai berikut:

1. Kartu Keluarga Fotocopy
2. Surat Keterangan Hilang Dari Polisi

Berikut prosedur pelayanan pengurusan KTP hilang yaitu:

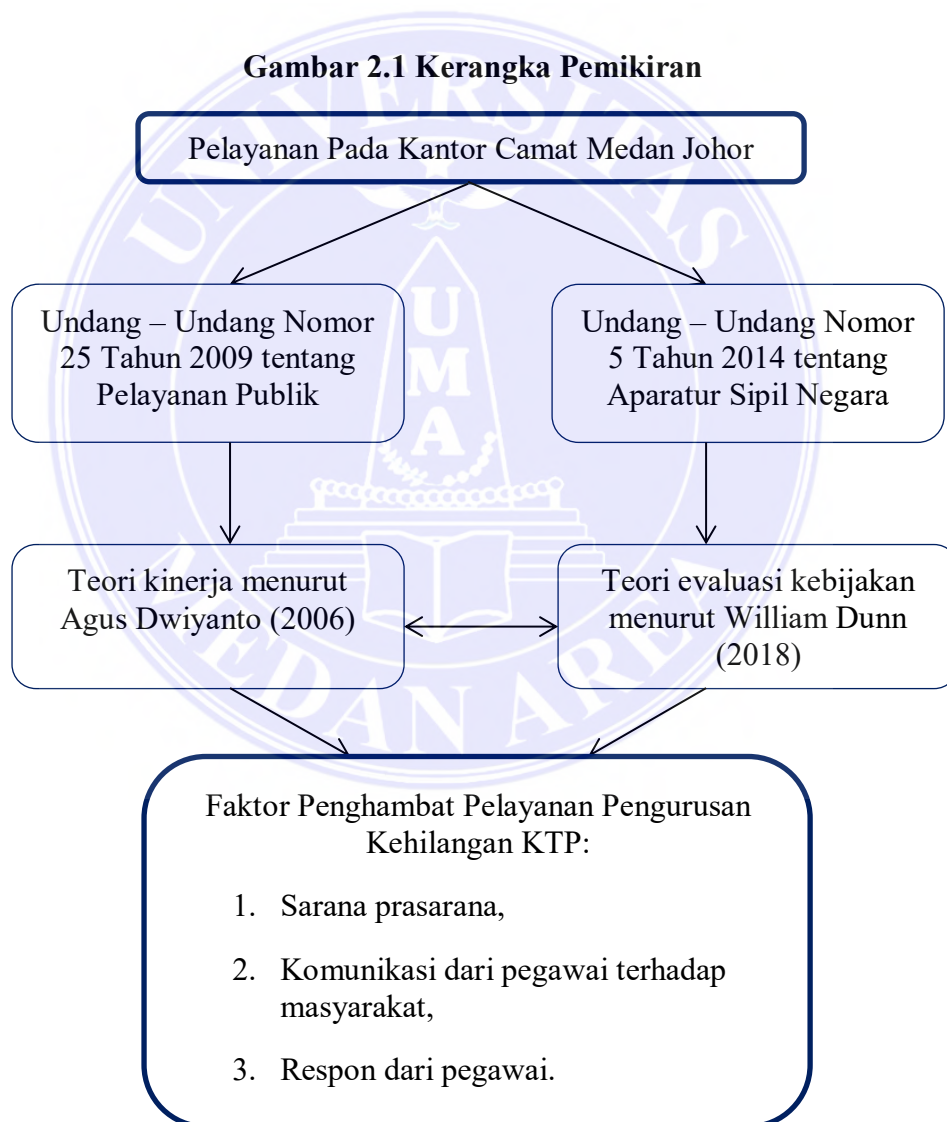
1. Petugas memeriksa kelengkapan administrasi pemohon, kalau ada data yang kurang dikembalikan ke pemohon untuk dilengkapi.
2. Jika persyaratan sudah lengkap maka pemohon akan diberikan kertas pengambilan oleh petugas untuk pengambilan KTP.
3. Bila sudah jatuh tempo pengambilan KTP yang sesuai dengan kertas pengambilan, maka masyarakat dipersilahkan untuk datang kembali dengan membawa surat pengambilan dan serahkan kepada petugas.

### 2.7 Kerangka Pemikiran

Kinerja pegawai sangat mempengaruhi tercapai atau tidaknya tujuan perusahaan, pegawai yang kreatif dan lebih baik dengan mudah mencapai tujuan yang telah disepakati, motivasi atau melalui *reward* atau insentif juga dapat mempengaruhi pegawai untuk mencapai tujuan perusahaan.

Penelitian ini menggunakan teori evaluasi menurut Agus Dwiyanto yang memiliki lima indikator kinerja yaitu: produktivitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Penelitian ini juga menggunakan

teori kinerja menurut William Dunn yang memiliki enam indikator evaluasi sebagai berikut: efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Untuk menjawab permasalahan dari kinerja pegawai dalam pelayanan pengurusan kehilangan KTP di Kecamatan Medan Johor, maka teori yang digunakan ialah kombinasi dari teori kinerja Agus Dwiyanto dan teori evaluasi menurut William Dunn. Berikut kerangka pemikiran peneliti dipaparkan dalam bentuk bagan, ialah:



*Sumber: Diolah oleh peneliti*

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan sumber peneliti untuk menemukan penilaian dan menemukan motivasi baru untuk penelitian yang akan dilakukan, penelitian terdahulu juga membantu peneliti untuk memposisikan penelitian dari awal. Berikut penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti dipaparkan dengan menggunakan tabel, yaitu:

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

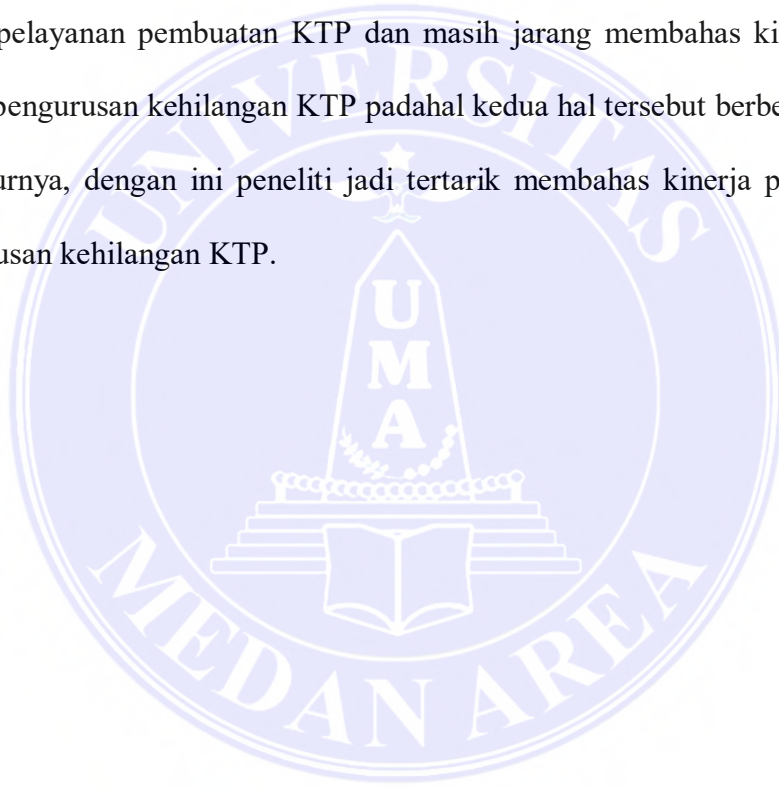
No	Nama Peneliti, Judul dan Tahun Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang	Persamaan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang
1	“Mila Muliawati, dan Nastia, Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton (2020)”	Evaluasi kinerja pegawai pada pelayanan publik di Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton belum dilakukan sebagaimana mestinya, hal ini terlihat dari kinerja pegawai.	Pada fokus penelitian terdahulu yang mengaitkan seluruh kinerja ASN dalam melakukan pelayanan publik di Kecamatan, dan pada penelitian ini fokus pada kinerja pegawai dalam pengurusan kehilangan KTP.	Terdapat persamaan pada kedua penelitian ini yaitu menggunakan penelitian teknik kualitatif deskriptif.
2	“Benny Usman, Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat Di	Kinerja pegawai masih lebih rendah dari pelayanan yang diinginkan masyarakat di Kecamatan Talang	Penelitian Benny Usman menggunakan teori menurut Dale Furtwengker yang mengukur penilaian kinerja dengan empat	Adapun persamaan dalam kedua penelitian ini ialah sama – sama menggunakan metode kualitatif deskriptif

	Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin (2019)”	Kelapa Kabupaten Banyuasin	indikator kinerja yaitu: kecepatan, kualitas, layanan dan nilai, sedangkan pada penelitian ini menggunakan teori kombinasi dari teori kinerja menurut Agus Dwiyanto dan teori evaluasi menurut William Dunn	dengan analisa yang digunakan yaitu metode observasi dan wawancara.
3	“Apriani Marcelina Situmeang, Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan di Kantor Kecamatan Balikpapan Kota (2016)”	Terdapat kendala- kendala yaitu pegawai yang tidak tepat waktu dalam menyelesaikan pekerjaannya, tanggung jawab pegawai kurang maksimal dalam melaksanakan pekerjaannya, terdapat pegawai yang kurang disiplin pada aturan kerja seperti kurang disiplin terhadap waktu jam kerja.	Terdapat perbedaan waktu dan tempat penelitian yang dimana penelitian terdahulu dilakukan di Kantor Kecamatan Balikpapan Kota pada tahun 2016 sedangkan penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Medan Johor Kota Medan pada tahun 2023.	Persamaan kedua penelitian ini adalah penentuan informan penelitian yang sama – sama menggunakan teknik <i>purposive sampling</i> yang artinya informan yang ditunjuk ialah yang paling mengerti tentang permasalahan yang ada pada penelitian.
4	“Sria Larenggam, Martha Ogotam, Deysi Livi Tampongangoy,	Kuantitas pekerjaan belum cukup optimal, kualitas kerja pegawai sudah	Penelitian terdahulu tersebut menggunakan 13 orang informan sedangkan penelitian ini	Persamaan terdapat pada teknik analisis data yang menggunakan langkah – langkah yaitu: Reduksi

	Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Essang Selatan Kabupaten Talaud (2018)”	baik, pegawai kurang kurang inisiatif untuk memunculkan ide dalam penyelesaian permasalahan, dilihat dari kerja sama pegawai saling membantu pekerjaan, dan masih ada pegawai yang datang terlambat ke kantor.	menggunakan 8 orang informan.	data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.
5	“ Abdul Kadir dan Raja Alamsyah Hasbullah Pane, Evaluasi Kinerja Pegawai Bagian Program Kemitraan dan Bina Lingkungan pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan, (2018)”	Evaluasi Kinerja Pegawai Bagian Program Kemitraan dan Bina Lingkungan di PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan sangat baik.	Pada penelitian terdahulu menggunakan teori kinerja menurut Agus Dwiyanto sebagai teori sedangkan pada penelitian ini peneliti menggunakan kombinasi teori kinerja Agus Dwiyanto dan teori evaluasi menurut William Dunn.	Persamaan terdapat pada metode penelitian yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif.

*Sumber: Diolah oleh peneliti*

Penelitian ini tentu berbeda dengan penelitian terdahulu, dimana penelitian terdahulu memiliki fokus penelitian dengan mengaitkan seluruh kinerja pegawai dalam melakukan pelayanan publik, lalu ada juga penelitian yang menggunakan teori evaluasi dan ada yang menggunakan teori kinerja, memiliki jumlah informan penelitian yang lebih banyak, serta perbedaan lokasi dan waktu penelitian. Hal yang membuat penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian lainnya, dimana kebanyakan penelitian lebih sering membahas tentang kinerja pegawai dalam pelayanan pembuatan KTP dan masih jarang membahas kinerja pegawai dalam pengurusan kehilangan KTP padahal kedua hal tersebut berbeda dalam segi prosedurnya, dengan ini peneliti jadi tertarik membahas kinerja pegawai dalam pengurusan kehilangan KTP.



## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jenis Penelitian

Sugiyono (2013) berpendapat bahwa metode penelitian kualitatif ialah metode penelitian didasari pada filosofi postpositivisme digunakan meneliti agar mempelajari keadaan objek alami dimana instrumen kuncinya adalah peneliti, mengambil sampel sumber data dijalankan dengan purposive dan snowball, teknik pengumpulannya adalah triangulasi, analisis data yang memiliki sifat induktif serta temuan penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi berdasarkan fakta yang apa adanya lalu hasilnya diolah menjadi data.

Menggunakan metode kualitatif merupakan metode yang paling efektif agar menjawab masalah yang ada dalam penelitian ini, dikarenakan metode kualitatif ialah metode yang melakukan pengamatan secara mendalam serta mendetail dengan semua sumber data yang ditemukan, sehingga dapat sangat membantu jalannya penelitian ini. Artinya semakin dalam serta lengkap data akan semakin tinggi kualitas penelitiannya. Metode penelitian kualitatif memang memiliki lebih sedikit dalam hal jumlah responden daripada penelitian kuantitatif hal ini dikarenakan penelitian kualitatif lebih memprioritaskan kedalaman data daripada kuantitas data. Jadi, peneliti berharap bahwa dengan menggunakan metode kualitatif ini akan menghasilkan jawaban atas permasalahan yang ada.

Penelitian ini tentang Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Camat Medan Johor dilakukan dengan menggambarkan bagaimana kinerja pegawai yang bertugas melakukan pengurusan kehilangan KTP dan apa saja faktor penghambat pelayanan pengurusan kehilangan KTP. Kemudian dianalisis berdasarkan kenyataan yang ada dan sebenar - benarnya.

### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 3.2.1 Lokasi Penelitian

Peneliti melaksanakan penelitian pada Kantor Camat Medan Johor yang berada di Jl. Karya Cipta No.16, Pangkalan Masyhur, Kec. Medan Johor, Kota Medan, Sumatera Utara 20143. Pemilihan lokasi penelitian tersebut dikarenakan masih ada saja keluhan dari masyarakat terhadap kinerja pegawai.

#### 3.2.2 Waktu Penelitian

Berikut waktu penelitian di Kantor Camat Medan Johor:

**Tabel 3.1 Waktu Penelitian**

No.	Uraian Kegiatan	Okt 2022	Nov 2022	Des 2022	Jan 2023	Feb 2023	Mar 2023	Apr 2023	Mei 2023	Jun 2023	Jul 2023	Agt 2023
1	Penyusunan Proposal											
2	Seminar Proposal											
3	Revisi Proposal											
4	Pelaksanaan Penelitian											
5	Seminar Hasil											
6	Revisi Skripsi											
7	Sidang Meja Hijau											

*Sumber: Diolah oleh peneliti*



### 3.3 Informan Penelitian

Penelitian ini menentukan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling* yang artinya informan yang ditunjuk ialah yang paling memahami tentang permasalahan yang ada pada penelitian. Informan penelitian dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. Informan Kunci

Informan kunci merupakan orang yang paling mengetahui topik masalah yang diambil oleh peneliti. Di dalam penelitian ini yang menjadi informan kunci ialah Camat Medan Johor.

2. Informan Utama

Informan utama adalah narasumber yang berinteraksi langsung di dalam permasalahan yang diteliti. Informan Utama dalam penelitian ini ialah tiga orang Aparatur Sipil Negara Bagian Pemerintahan di Kantor Camat Medan Johor.

3. Informan Tambahan

Informan tambahan ialah orang yang dapat memberikan informasi terkait masalah yang diteliti. Adapun informan tambahannya merupakan empat orang masyarakat yang menerima pelayanan pengurusan kehilangan KTP di Kantor Camat Medan Johor.

**Tabel 3.2 Informan Penelitian**

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1	Chandra Dalimunthe, SSTP, MSP	Camat Medan Johor	Informan Kunci
2	Ilham Haviv Nasution, S.Sos	Kasi Tata Pemerintahan	Informan Utama
3	Romida Sinaga	Staff Tata Pemerintahan	Informan Utama
4	Tengku Anita	Operator Tata Pemerintahan	Informan Utama
5	Elisabeth	Masyarakat yang mengurus KTP hilang	Informan Tambahan
6	Sri Ramadhani	Masyarakat yang mengurus KTP hilang	Informan Tambahan
7	Lidia Manurung	Masyarakat yang mengurus KTP hilang	Informan Tambahan
8	Aditya	Masyarakat yang mengurus KTP hilang	Informan Tambahan

*Sumber: Diolah oleh peneliti*

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2013) menyatakan teknik pengumpulan data ialah langkah penelitian yang paling strategis dengan tujuan pokok penelitian agar mendapatkan data. Jika tidak ada pengetahuan tentang teknik pengumpulan data, peneliti tak akan mendapatkan data sesuai dengan standar data.

Upaya memperoleh data yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti, maka dalam pengumpulan data ini dapat digunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya ialah:

1. Observasi, adalah peninjauan serta pencatatan secara langsung dan sistematis terhadap peristiwa yang muncul pada objek penelitian. Artinya, peneliti akan meneliti langsung ke lokasi penelitian yaitu Kantor Camat Medan Johor dan melihat apa saja yang terjadi disana.
2. Wawancara, ialah pertemuan antara dua orang di mana informasi serta ide dipertukarkan melalui tanya jawab, untuk dapat membentuk makna pada suatu topik. Wawancara digunakan untuk mengumpulkan informasi melalui wawancara langsung antara peneliti lalu akan memperjelas permasalahan yang akan diteliti serta orang yang memberikan informasi menggunakan daftar wawancara. Maka dari itu informasi akan didapatkan melalui orang – orang yang akan diwawancarai langsung yaitu: Camat Medan Johor, empat orang ASN Bagian Pemerintahan, dan tiga orang masyarakat yang menerima pelayanan pengurusan kehilangan KTP.
3. Dokumentasi, Sugiyono (2013) mengatakan dokumentasi ialah catatan peristiwa masa lalu. Dokumen dapat berbentuk tulisan, gambar ataupun karya monumental. Dokumen dapat berbentuk tulisan yang meliputi novel, biografi, prinsip, dan kebijakan. Dokumen berbentuk gambar seperti foto, gambar hidup, sketsa. Dokumen berbentuk karya seperti karya seni rupa yang dapat berupa gambar, patung, film. Metode dokumentasi ini bersifat non-manusia, yang dapat berguna dikarenakan sudah tersedia oleh karena itu relatif mudah dapat diperoleh, sumber yang stabil serta akurat menjadi cerminan dari situasi nyata dan boleh dianalisis berulang kali tanpa perubahan.

Metode dokumentasi digunakan agar mendapat data berbentuk catatan serta dokumen lain yang berkaitan juga pelayanan pengurusan kehilangan KTP.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data didalam penelitian kualitatif terjadi bersamaan menggunakan pengumpulan data dan untuk jangka waktu tertentu lalu pengumpulan data selesai. Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013) menyatakan kegiatan analisis data kualitatif dilaksanakan secara interaktif serta terus – menerus sampai selesai sehingga data menjadi lengkap. Aktivitas dalam analisis data ialah reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

#### 1. Reduksi Data

Data yang didapatkan di lapangan akan cukup banyak, oleh karena itu memerlukan pencatatan yang cermat serta detail. Seperti disebutkan, semakin lama seorang peneliti berada di lapangan, maka semakin kompleks serta banyak jumlah datanya. Dengan ini analisis data wajib dilaksanakan melalui reduksi data. Mereduksi data yang artinya menciptakan ringkasan, menentukan poin penting, memfokuskan pada isu penting, menentukan tema serta pola. Sehingga, data yang direduksi menghasilkan gambaran yang lebih jelas serta memudahkan peneliti agar menggabungkan serta memeriksanya bila diperlukan.

#### 2. Penyajian Data

Di dalam penelitian kualitatif, data akan ditampilkan dengan berbentuk tabel, grafik, bagan, grafik. Melalui representasi data, data disusun menjadi pola hubungan agar lebih gampang dimengerti. Didalam

penelitian kualitatif, teks naratif paling sering dipergunakan agar dapat menyajikan data. Selain itu juga bisa berbentuk grafik, matriks, jaringan, dan grafik.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Hasil awal yang ditampilkan masih bersifat sementara serta dapat berganti apabila menemukan bukti yang kuat dapat membantu tahapan pengumpulan data selanjutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang disajikan pada tingkat awal, didukung dengan fakta yang benar serta sesuai, saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, kesimpulan yang ditampilkan adalah kredibel. Kesimpulan penelitian kualitatif ialah temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya. Temuan dapat berbentuk gambaran suatu objek yang sebelumnya samar ataupun tidak jelas, lalu diselidiki menjadi jelas dapat berbentuk hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian mengenai Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Camat Medan Johor Kota Medan pada Pelayanan Pengurusan Kehilangan KTP yang dipaparkan, maka dapat disimpulkan :

1. Evaluasi Kinerja Pegawai di Kantor Camat Medan Johor Kota Medan dalam Pelayanan Pengurusan Kehilangan KTP dari tahun 2019 sampai saat ini sudah dapat dikatakan memiliki perubahan yang lebih baik dari tahun – tahun sebelumnya, tetapi ada beberapa hal yang harus ditingkatkan lagi kinerja dari para pegawai khususnya pegawai di bagian Tata Pemerintahan yang berurusan langsung dengan masyarakat yang hendak melakukan pengurusan kependudukan.
2. Adapun hambatan dalam hal sarana prasarana yang berhubungan dengan pelayanan pengurusan kependudukan, komunikasi dari pegawai terhadap masyarakat, dan respon dari pegawai.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka peneliti memiliki beberapa saran sebagai berikut :

1. Perlu mengajukan beberapa pertimbangan ke Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil agar Kantor Camat Medan Johor juga mempunyai mesin cetak KTP dan sebaiknya juga menambah fasilitas sarana prasarana

seperti *fotocopy* juga dilengkapi karena tidak semua masyarakat yang melakukan pengurusan memiliki kendaraan untuk ke *fotocopy* di jalan raya yang cukup jauh.

2. Perlunya peningkatan komunikasi antara pegawai dan masyarakat agar tidak terjadi *miss* komunikasi terhadap hal yang sudah dijanjikan pegawai kepada masyarakat.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Abdullah, M. (2014). *Manajemen dan Evaluasi Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Adamy, M. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Teori, Praktik, dan Penelitian*. UNIMAL PRESS.
- Akbar, F. (2018). *Studi Evaluasi Kebijakan (Evaluasi Beberapa Kebijakan di Indonesia)*. Gorontalo: Ideas Publishing.
- Ambiyar, M. (2019). *Metodelogi Penelitian Evaluasi Program*. Bandung: ALFABETA cv.
- Amirullah. (2015). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Hery. (2019). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT Grasindo, Anggota IKAPI.
- Kasmir. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Mangkunegara. (2012). *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Mursyidah, L. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Rianto, D. (2010). *Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia*. Malang: Tunggal Mandiri Publishing.
- Ridha. (2016). *Pengantar Kebijakan Publik: Dari Administrasi Negara, Kebijakan Publik, Admistrasi Publik, Pelayanan Publik, Good Governance, Hingga Implementasi Kebijakan*. Yogyakarta: CALPULIS.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitati, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tsauri, S. (2014). *Manajemen Kinerja*. Jember: STAIN Jember Press.
- Wasistiono, S. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV Indra Prahasta.
- Zelvian, I. (2021). *Optimalisasi Kinerja Karyawan Menggunakan Pendekatan Knowledge Management & Motivasi Kerja*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.



## Jurnal:

- Aini, N. (2019). Evaluasi kinerja pegawai untuk mewujudkan pelayanan publik dalam perspektif *good governance*. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)*, 1(1), 43-57.
- Bleskadi, H. M., Kaawoan, J., & Kumayas, N. (2020). Kinerja Aparatur Sipil Negara (Asn) Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong Provinsi Papua Barat (Studi Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Sorong). *Jurnal Eksekutif*, 1(4).
- Hardiman, M. R., Harismansyah, Y. N., Sudrajat, A. R., Sulastri, S., & Syarif, N. S. H. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan pada Bidang Pembuatan KTP di Kantor Kecamatan Situraja. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 3(1).
- Kadir, A. (2018). Evaluasi Kinerja Pegawai Bagian Program Kemitraan Dan Bina Lingkungan Pada PT. Perkebunan Nusantara III (Persero) Medan. *Jupis: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 10(2), 205-209.
- Lumentah, J. G., Posumah, J. H., & Ogotan, M. (2015). Evaluasi kinerja pegawai negeri sipil dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor camat tompaso kabupaten minahasa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(031).
- Nala, M. M. S. J., & Nastia, N. (2020). Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Lasalimu Selatan Kabupaten Buton. *Jurnal Studi Ilmu Pemerintahan*, 1(1), 33-40.
- Nasution, F. R., & Sinaga, R. S. (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Samsat dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. *JPPUMA: Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik UMA (Journal of Governance and Political Social UMA)*, 2(1), 1-17.
- Rifni, K. (2020). Analisis Kinerja Pegawai di Bagian Administrasi Biro Umum Kantor Sekretariat Daerah Daerah Istimewa Yogyakarta . *Jurnal Ilmu Administrasi*, 68-83 .
- Sria, M. D. (2018). Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara di Kantor Kecamatan Essang. *Jurnal Administrasi Publik*.
- Situmeang, A. M. (2016). Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Di Kantor Kecamatan Balikpapan Kota. *eJournal Adm. Negara*, 4(4), 4791-4801.
- Sunda, C. M., Lumolos, J., & Sambiran, S. (2017). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara. *Jurnal Eksekutif*, 1(1).

Usman, B. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Talang Kelapa Kabupaten Banyuasin. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 16(1), 15-29.

### Internet:

Daily, M. B. (2019, Februari 27). Retrieved Oktober 12, 2022, from Duh! Warga Medan Johor Mengaku Dikutip Rp 150.000 Urus eKTP: [https://medanbisnisdaily.com/news/online/read/2019/02/27/67575/duh\\_warga\\_medan\\_johor\\_mengaku\\_dikutip\\_rp\\_150\\_000\\_urus\\_e\\_ktp](https://medanbisnisdaily.com/news/online/read/2019/02/27/67575/duh_warga_medan_johor_mengaku_dikutip_rp_150_000_urus_e_ktp)

Johor, P. K. (n.d.). Retrieved Oktober 12, 2022, from Layanan Pembuatan E-KTP: <https://medanjohor.pemkomedan.go.id/web/layanan/index/read1/Layanan-Pembuatan-E-KTP.html>

Kompas.com. (2020, September 9). Retrieved Oktober 12, 2022, from Lima Keluhan Masyarakat soal Layanan Administrasi Kependudukan, dari Pungli hingga Lambatnya Pencetakan eKTP: <https://nasional.kompas.com/read/2020/09/09/21165101/lima-keluhan-masyarakat-soal-layanan-administrasi-kependudukan-dari-pungli>

Medan, B. P. (2022, September 26). Retrieved Oktober 12, 2022, from Kecamatan Medan Johor Dalam Angka 2022: <https://medankota.bps.go.id/publication/2022/09/26/18201b9888feb22a938a2bff/kecamatan-medan-johor-dalam-angka-2022.html>

Portibi. (2021, Januari 5). Retrieved Oktober 12, 2022, from DPRD Medan : Masih Ditemukan Pungli dan Calo Pengurusan Adminduk di Disdukcapil: <https://www.portibi.id/dprd-medan-masih-ditemukan-pungli-dan-calo-pengurusan-adminduk-di-disdukcapil/>

### Undang – Undang:

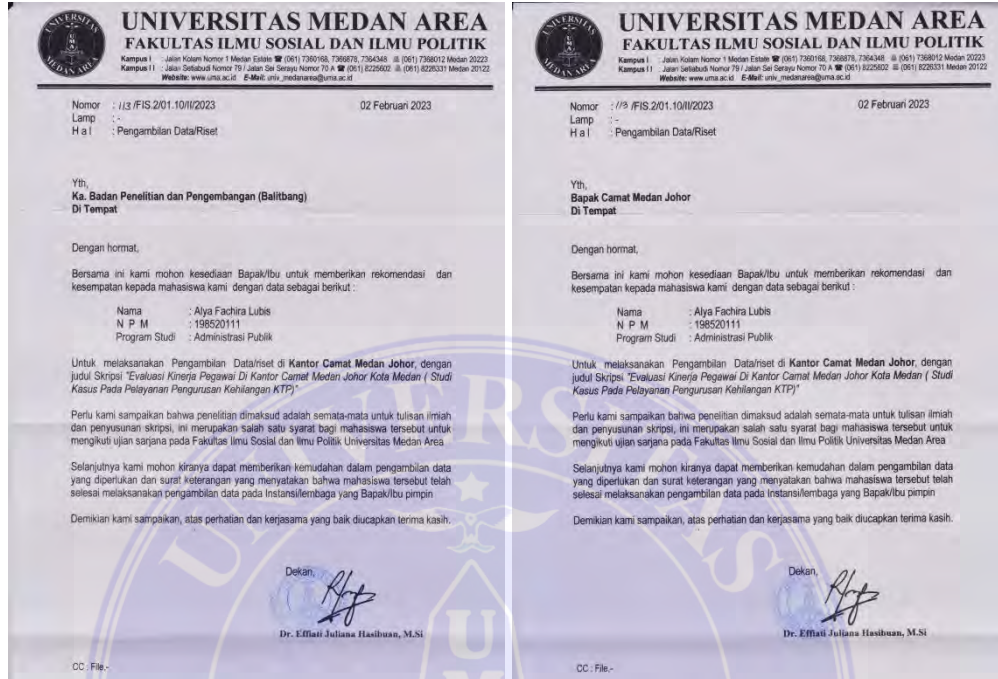
Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang Undang Nomor 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.

Undang - Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

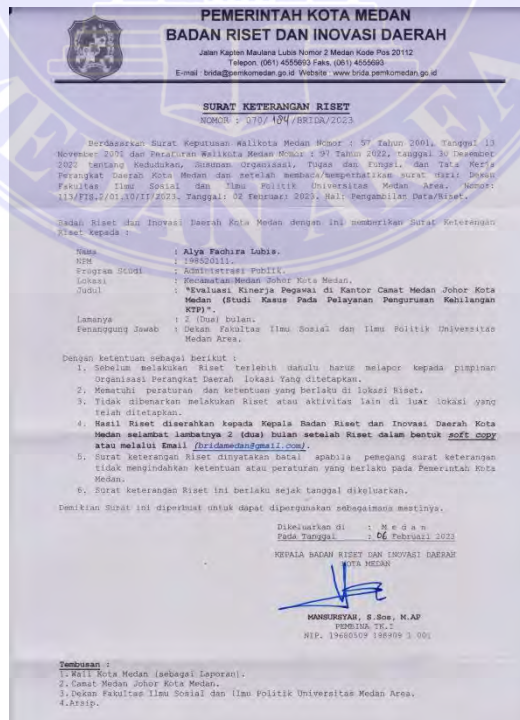
## LAMPIRAN

### Lampiran 1 : Surat Penelitian



### Surat Permohonan Penelitian

### Lampiran 2 : Surat Balasan Penelitian



### Surat Balasan Permohonan Penelitian

### Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

1. Seperti apa bentuk pelayanan pengurusan kehilangan KTP di kantor camat Medan Johor? Apakah sudah sesuai dengan tujuan dan fungsinya?
2. Upaya apa saja yang Bapak Camat lakukan dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Camat Medan Johor?
3. Dalam melayani masyarakat, apakah pegawai membedakan status sosial masyarakat yang mengurus kehilangan KTP?
4. Apakah sudah tersedia sarana dan prasarana untuk membuat masyarakat nyaman di kantor camat Medan Johor?
5. Apakah dalam pengurusan KTP yang hilang dikenakan biaya?
6. Bagaimana produktivitas pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggungjawab dalam melayani masyarakat? Khususnya pegawai bagian Tata Pemerintahan.
7. Sudah sejauh mana kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur terhadap masyarakat? Apakah dapat dikatakan baik atau belum?
8. Bagaimana evaluasi yang Bapak Camat lakukan dalam mengevaluasi kinerja pegawai?
9. Bagaimana ketetapan waktu pelayanan yang diberikan pada masyarakat dalam pengurusan kehilangan KTP?
10. Berapa lama pelayanan pengurusan KTP hilang selesai?
11. Bagaimana upaya dalam mengatasi hambatan yang terjadi pada pelayanan pengurusan KTP yang hilang?

12. Bagaimana interaksi pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya masyarakat yang mengurus KTP hilang?
13. Bagaimana tugas dan tanggung jawab pegawai dalam menjalankan tugas pelayanan dalam pengurusan KTP hilang?
14. Apakah pegawai bersikap disiplin dan selalu cepat tanggap dalam melayani masyarakat dalam pelayanan pengurusan KTP hilang?
15. Apakah pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur?
16. Bagaimana pelayanan pembuatan KTP hilang selama melakukan pengurusan di Kantor Camat Medan Johor?
17. Apakah masyarakat merasa puas dengan pelayanan pengurusan KTP hilang yang diberikan pegawai Kantor Camat Medan Johor?

#### Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian



Tempat Penelitian

PEMERINTAH KOTA MEDAN  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL

NO. BUKTI :  
KECAMATAN :  
KELURAHAN :

Tanggal Pendaftaran :  
Tanggal Pengambilan : 5 (LIMA) HARI KERJA  
(Bila Pengiriman Melalui Kantor Pos Maksimal + 2 Hari)

Nama lengkap Pemohon :  
PHONE :  
+62  
EMAIL :

Jenis Permohonan :  
 Akta Ketenangan  
 Akta Keluarga  
 Akta Kematian  
 KTP Elektronik  
 Akta Persewaan  
 KIA  
 Akta Persewaan  
 Surat Pindah  
 Kutipan Kaduk  
 Surat Keterangan

Nama dan Paraf  
Pegawai :

MANFAATKAN LAYANAN ONLINE :  
<https://sibisa.pemkotamedan.go.id>  
081362387372  
@sibiscapitalmedan  
@sibiscapitalmedan (Pemko Medan)

Tanda Pengambilan Pengurusan Kependudukan



Wawancara dengan Camat Medan Johor



Wawancara dengan Kasi Tata Pemerintahan



Wawancara dengan Operator Tata Pemerintahan



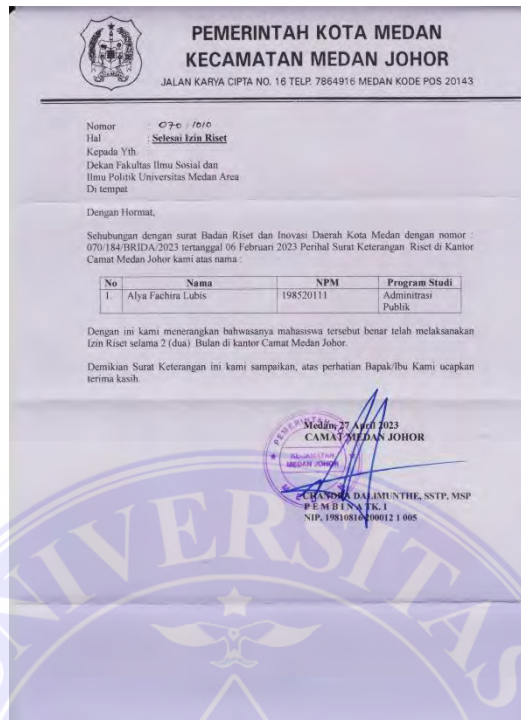
Wawancara dengan Staff Tata Pemerintahan



Wawancara dengan Masyarakat yang mengurus KTP hilang  
di Kantor Camat Medan Johor



## Lampiran 5 : Surat Keterangan Selesai Penelitian



Surat Selesai Riset dari Kantor Camat Medan Johor