

**LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING**

**SKRIPSI**

**KINERJA APARATUR SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN KOTA TIMUR  
KOTA GORONTALO**

**OLEH**

**NUR'AIN FAJARWATI DAWANGI  
NIM. 221 412 064**

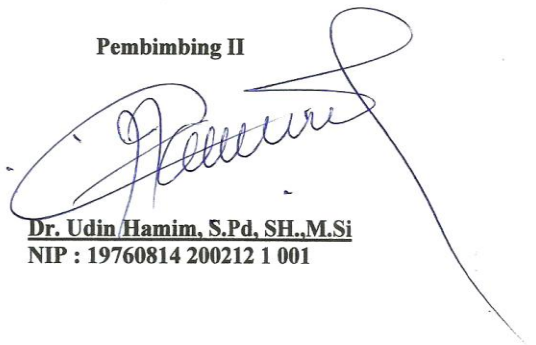
Telah Diperiksa dan Disetujui untuk Diuji

**Pembimbing I**



**Dr. Jusdin Puluhulawa, SH.,M.Si  
NIP: 19601010 198703 1 021**


**Pembimbing II**



**Dr. Udin Hamim, S.Pd, SH.,M.Si  
NIP : 19760814 200212 1 001**

Mengetahui :

Ketua Jurusan Ilmu Hukum Dan Kemasyarakatan  
Fakultas Ilmu Sosial  
Universitas Negeri Gorontalo



**Asmun W. Wantu S.Pd. M.Sc  
NIP : 19780712 200501 2 004**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

KINERJA APARATUR SUMBER DAYA MANUSIA DALAM  
PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN KOTA TIMUR  
KOTA GORONTALO

OLEH  
NUR'AIN FAJARWATI DAWANGI  
NIM. 221 412 064

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Hari/ Tanggal : Jum'at / 16 Desember 2016

Waktu : 14.00 WITA S/d Selesai

Tempat : Ruangan Dosen

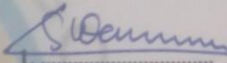
Penguji :

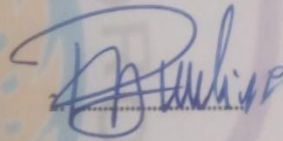
1. Dr. Sastro M. Wantu, SH., M.Si  
NIP. 19660903 199603 1 001

2. Ramli Mahmud, S.Pd., M.A  
NIP. 19820503 201504 1 002

3. Dr. Jusdin Puluhulawa, SH., M.Si  
NIP. 19601010 198703 1 021

4. Dr. Udin Hamim, S.Pd, SH.,M.Si  
NIP. 19760814 200212 1 001

  
1. ....

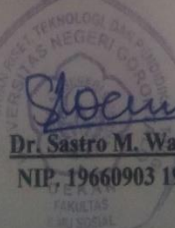
  
2. ....

  
3. ....

  
4. ....

Gorontalo, Desember 2016

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO



Dr. Sastro M. Wantu, SH., M.Si  
NIP. 19660903 199603 1 001

## ABSTRAK

**Nur'ain Fajarwati Dawangi 2016. Kinerja Aparatur Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo.** Skripsi Jurusan Ilmu Hukum dan Kemasyarakatan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo, di bawah bimbingan Dr. Jusdin Puluhulawa, SH. M.Si dan Dr. Udin Hamim, S.Pd, SH. M.Si.

Permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini yakni bagaimanakah kinerja aparatur sumber daya manusia dalam pelayanan E-KTP di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo dan kaitannya terhadap prose pemberian pelayanan publik yang baik. Serta kendala yang dihadapi termasuk strategi aparat sumber daya manusia untuk meminimalisir kendala yang ada di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo

Penelitian ini dilakukan tidak lain bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kinerja aparatur sumber daya manusia dalam pemberian pelayanan- EKTP. Melalui proses yang dilaksanakan dan program yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang prima. Selain itu menganalisis kendala yang dihadapi oleh aparat meliputi penggunaan sumber daya tambahan dan juga sumber daya manusia itu sendiri. Pengaruhnya kekuatan dan kelemahan yang dimiliki sumber daya manusia baik internal maupun internal terhadap kualitas kinerja aparatur sumber daya manusia sebagai pelaksana pelayanan publik. Utamanya pada pembuatan E-KTP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Aparatur Sumber Daya Manusia dalam Pelayanan E-KTP di Kecamatan Kota Timur Kota Gorontalo pada proses awalnya telah sesuai dengan prosedur pembuatan E-KTP melalui Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor No 09 Tahun 2011 tentang Pelayanan Pembuatan E-KTP atau KTP-Elektronik. Pada pelaksanaannya tidak dapat dipungkiri adanya kendala teknis yang menjadi penghambat seperti yang ditemui di lapangan tentang kurangnya daya listrik di Kecamatan dan alat perekaman data Iris yang pada penggunaannya kadang mengalami error. Selain itu perlu diperhitungkan juga apa yang menjadi kekuatan dan kelemahan internal maupun eksternalnya terhadap kualitas kinerja diantaranya kemampuan, tingkat pekerjaan yang dilakukan, kenyamanan kerja, perhatian pimpinan serta dukungan masyarakat. Inilah yang menjadi tolak ukur terwujudnya apa yang menjadi prinsip dan tujuan pelayanan publik.

*Kata Kunci : Kinerja Aparatur Sumber daya manusia, Pelayanan E-KTP*