

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI PADA BAGIAN TATA USAHA,
PROTOKOL DAN KEHUMASAN DI SEKRETARIAT DEWAN
PERWAKILAN RAKYAT DAERAH PROVINSI
KALIMANTAN SELATAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada
Program Studi Administrasi Publik

Oleh :

NURUL QAMARIAH

1910411320011



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI PADA BAGIAN TATA USAHA, PROTOKOL DAN
KEHUMASAN DI SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT
DAERAH PROVINSI KALIMANTAN SELATAN**

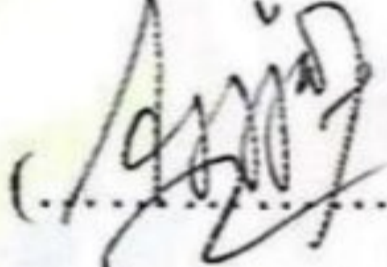
- A. Nama Mahasiswa : Nurul Qamariah NIM : 1910411320011
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 17 Maret 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Hj. Aulia, S.Sos. M.AP)

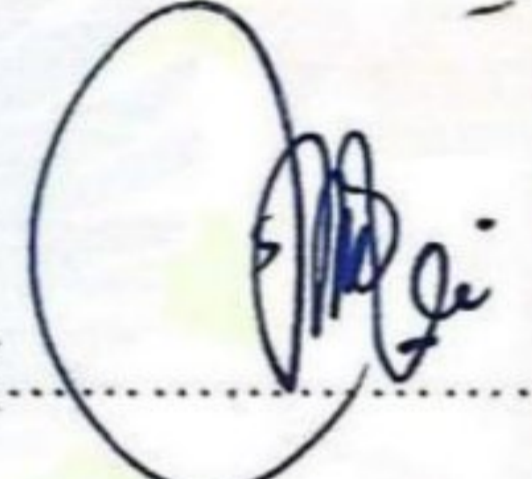
NIP. 197912262003122001

()

b. Sekretaris

(Sugeng Karyadi, S.Sos. M.AP)

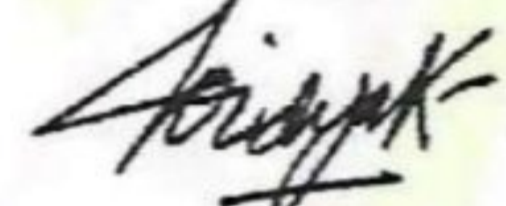
NIP. 197501182000031002

()

c. Anggota

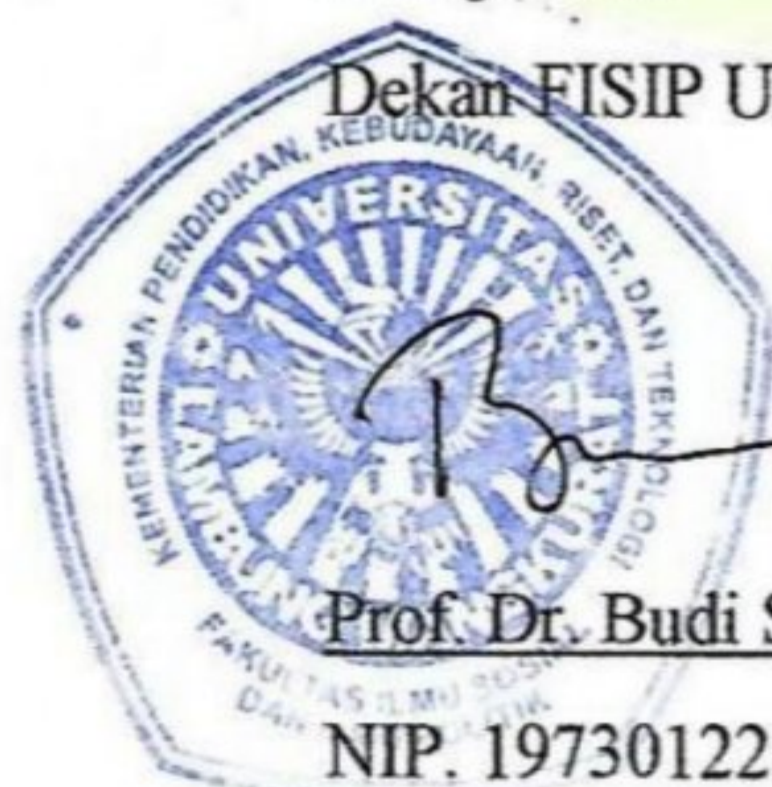
(Widyakanti, S.Sos. M.AP)

NIP. 196811021994032001

(
(.....))

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 17 Maret 2023

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos. M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 17 bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1261/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 2 Maret untuk menguji skripsi :

Nama : Nurul Qamariah
NIM : 1910411320011
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Pegawai Pada Bagian Tata Usaha, Protokol Dan Kehumasan Di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan


Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 14.00 wita s/d selesai
Nilai : 80,7 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

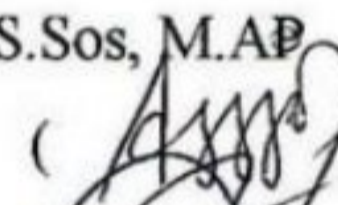
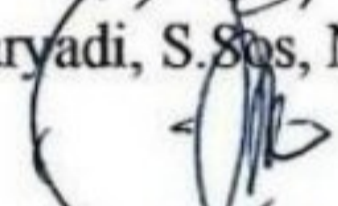
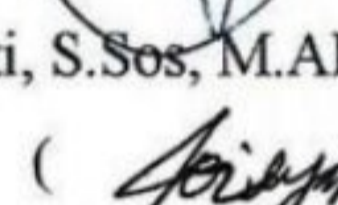
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 17 Maret 2023


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Nurul Qamariah

1. ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


Avela Dewa, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nurul Qamariah
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin/ 9 April 2001
NIM : 1910411320011
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. H. Hasan Basri Komp. Meranti 4 No. 42 RT. 036
RW. 003 Banjarmasin, 70125

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/ pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 13 April 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Nurul Qamariah
NIM. 1910411320011

ABSTRAK

Nurul Qamariah, 1910411320011, 2023, Kinerja Pegawai pada Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan. Dibawah bimbingan Aulia

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kinerja Pegawai pada Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan dan mengetahui faktor penghambat Kinerja Pegawai pada Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Informan dari penelitian ini adalah dari Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan, yaitu Kepala Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan, Kasubag Umum Kepegawaian dan Keprotokolan, Kasubag Rumah Tangga, Kelengkapan dan Kehumasan, Pegawai Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan, dan Anggota Dewan. Proses analisis data menggunakan tahapan menurut Miles dan Huberman (1994) dalam Salim & Syahrudin (2012: 147), yakni reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Kinerja pegawai diukur dari pelaksanaan pelayanan yang meliputi pelayanan tata usaha, administrasi dan sarana prasarana, pelayanan keprotokolan dan pelayanan kehumasan. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pegawai pada bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan sudah baik. Meskipun masih terdapat pegawai yang terlambat dalam indikator ketepatan waktu untuk pelaksanaan pelayanan keprotokolan, tetapi pada pelayanan dan indikator lainnya sudah baik. Diukur berdasarkan indikator kinerja pegawai menurut Wilson Bangun (2012), yaitu kuantitas pekerjaan, kualitas pekerjaan, ketepatan waktu, kehadiran dan kemampuan kerjasama. Faktor penghambat dari kinerja pegawai yaitu keterbatasan prasarana, dan kurangnya tingkat pendidikan pegawai. Beberapa hal yang perlu disarankan dari penelitian ini, yaitu agar pegawai diberikan pelatihan-pelatihan untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia sehingga kinerja pegawai dapat lebih baik lagi dan untuk pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan agar dapat meningkatkan kinerja pelayanannya.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan, Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan

ABSTRACT

Nurul Qamariah, 1910411320011, 2023, Employee Performance in the Administration, Protocol and Public Relations Section at the Secretariat of the Regional Legislative Council of South Kalimantan Province. Under the guidance of Aulia

This study aims to determine Employee Performance in the Administration, Protocol and Public Relations Section at the Secretariat of the Regional Legislative Council of South Kalimantan Province and to determine the inhibiting factors for Employee Performance in the Administration, Protocol and Public Relations Section at the Secretariat of the Regional Legislative Council of South Kalimantan Province.

This study used a qualitative research approach with a descriptive research type. The informants of this study were from the Secretariat of the DPRD of South Kalimantan Province, namely the Head of Administration, Protocol and Public Relations, Head of General Staffing and Protocol, Head of Household, Completeness and Public Relations, Administration, Protocol and Public Relations, and Board Members. The data analysis process uses stages according to Miles and Huberman (1994) in Salim & Syahrums (2012: 147), namely data reduction, data presentation, and conclusions.

Employee performance is measured from the implementation of services which include administrative services, administration and infrastructure, protocol services and public relations services. The results of the study show that the performance of employees in the Administration, Protocol and Public Relations sections is good. Even though there are still employees who are late in the timeliness indicator for the implementation of protocol services, the service and other indicators are good. Measured based on employee performance indicators according to Wilson Bangun (2012), namely the quantity of work, quality of work, punctuality, attendance and ability to cooperate. The inhibiting factors of employee performance are limited infrastructure, and the lack of employee education levels. Several things need to be suggested from this research, namely that employees are given training to improve the quality of human resources so that employee performance can be even better and for employees of the Secretariat of the DPRD South Kalimantan Province so that they can improve their service performance.

Keywords: Employee Performance, DPRD Secretariat of South Kalimantan Province, Administrative Section, Protocol and Public Relations

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan syukur kepada Allah SWT serta junjungan Nabi Muhammad SAW atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul **“Kinerja Pegawai pada Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Provinsi Kalimantan Selatan”**. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat untuk membantu penyusunan proposal, yaitu:

- a) Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M. Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
- b) Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
- c) Ibu Avela Dewi, S. Sos, M. Si selaku Ketua Program Studi Administrasi.
- d) Ibu H. Aulia, S. Sos, M.AP selaku Pembimbing yang telah berkenan dan membantu dalam memberikan koreksi penyusunan skripsi penelitian saya.
- e) Bapak Sugeng Karyadi, S. Sos, M. AP selaku Dosen Penguji I, yang telah memberikan masukan terhadap penyusunan penelitian saya.
- f) Ibu Widyakanti, S. Sos, M. AP selaku Dosen Penguji II, yang telah memberikan masukan terhadap penyusunan penelitian saya..
- g) Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M. Soc, Sc selaku Dosen Penasehat Akademik.

- h) Seluruh dosen-dosen serta staf pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
- i) Kepala Bagian, Kepala Sub Bagian, dan Pegawai di Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan, serta Anggota DPRD yang telah berkenan menjadi informan dalam penelitian saya.
- j) Kedua orang tua dan Kakak saya yang selalu mendukung dalam kondisi apapun, dimana pun dan kapan pun.
- k) Serta teman-teman terdekat saya, Naziva, Wyne, Ratna, Nopi, Depin, Fina, Salma, Intan, Uswa, Rahma, yang selalu mendukung dan membantu saya.
- l) Dan teman-teman di Prodi administrasi Publik Angkatan 2019.

Penulis sangat menyadari bahwa masih ada kekurangan dalam penyusunan proposal ini. Maka, penulis mohon maaf jika proposal ini masih terdapat kesalahan. Demikian, semoga proposal ini dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk melanjutkan penelitian selanjutnya dan diharapkan bisa menjadi manfaat bagi semua orang terutama dalam ruang lingkup Administrasi Publik.

Banjarmasin, Maret 2023

Penulis

Nurul Qamariah

1910411320011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I	
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II	
TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Deskripsi Konseptual	15
2.2.1 Konsep Kinerja	15
2.2.2 Pegawai	17
2.2.3 Kinerja Pegawai.....	19
2.2.4 Pelayanan	28
2.2.5 Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan.....	31
2.3 Kerangka Pemikiran	34
BAB III	

METODE PENELITIAN	35
3.1 Jenis Penelitian	35
3.2 Tipe Penelitian.....	35
3.3 Lokasi Penelitian	36
3.4 Sumber Data dan Instrumen	37
3.4.1 Sumber Data	37
3.4.2 Instrumen	37
3.5 Teknik Pengumpulan Data	38
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.6.1 Reduksi Data.....	39
3.6.2 Penyajian Data	40
3.6.3 Penarikan Kesimpulan/Verifikasi	40
 BAB IV	
GAMBARAN UMUM	42
4.1 Gambaran Umum	42
4.1.1 Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan.....	42
4.1.2 Visi Misi Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan.....	42
4.1.3 Struktur Organisasi	44
4.1.4 Tugas dan Fungsi Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan	46
4.1.5 Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan.....	47
4.1.6 Data Kepegawaian Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan ...	49
4.1.7 Data Kepegawaian Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan.....	50
4.1.8 Tujuan Sasaran dan Kinerja Pelayanan Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan	52
4.1.9 Sarana dan Prasarana Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan	53
4.1.10 Ketentuan Jam Kerja.....	54
 BAB V	
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	55
5.1 Hasil Penelitian.....	55

5.1.1 Kinerja Pegawai Bagian Tata Usaha, protokol dan kehumasan di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan.....	55
5.1.2 Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Pegawai di Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan pada Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan.....	74
1. Keterbatasan Prasarana	74
5.2 Pembahasan	77
5.2.1 Kinerja Pegawai di Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan pada Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan.....	78
5.2.2 Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Pegawai di Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan pada Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan.....	87
BAB VI	
PENUTUP.....	89
6.1 Kesimpulan.....	89
6.2 Saran.....	89
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	93

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pelayanan Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan	6
Tabel 1.2 Data Pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan	7
Tabel 1.3 Tingkat Kepuasan Dewan terhadap Pelayanan Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan	8
Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1 Tugas dan Fungsi Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan di Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan	48
Tabel 4.2 Data Pegawai Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan	50
Tabel 4.3 Data Status Kepegawaian Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan	50
Tabel 4.4 Tingkat Pendidikan Pegawai Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan	51
Tabel 4.5 Tabel Pangkat Pegawai Bagian Tata Usaha, Protokol dan Kehumasan Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan	52
Tabel 5.1 Matriks Penelitian	86

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	34
Gambar 3.1 Hubungan antara Analisis Data dengan Pengumpulan Data Menurut Miles dan Huberman (1994)	41
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekretariat DPRD Provinsi Kalimantan Selatan	45

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : Dokumentasi Penelitian	94
LAMPIRAN 2 : Pedoman Wawancara	101
LAMPIRAN 3 : Surat Penelitian	103