

**SKRIPSI**

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
PADA MASYARAKAT DI MASA PANDEMI COVID 19 DI KANTOR  
KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN**

**Diajukan Untuk Memenuhi Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu (S1) Dalam Ilmu Administrasi Publik**

**Disusun Oleh :**

**SITI FAULINA (1810411620034)**



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

**2022**

## ABSTRAK

**Siti Faulina, 1810411620039, Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan**, dibawah bimbingan Muhammad Riduansyah Syafari.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja Pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan terutama pada Pelayanan , Fenomena masalah yang ada di dalam penelitian ini adalah masih adanya beberapa pegawai yang datang terlambat ke kantor dan ada juga yang keluar masuk kantor pada saat jam kerja sehingga ketika ada masyarakat yang ingin berurusan ke Kantor bisa menunggu lama. Lalu kurangnya Sarana dan Prasarana.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku dengan mengacu pada 4 (empat) indikator yaitu: Kualitas, Kuantitas, Keandalan, dan Sikap. Sumber Data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Juai sudah cukup baik, namun masih belum optimal karena masih ada beberapa pegawai yang tidak bekerja sesuai dengan tugasnya sehingga mempengaruhi kinerja pegawai dalam pekerjaannya. Beberapa faktor yang menjadi penghambat kinerja seperti kurangnya kedisiplinan hal ini dilihat dari keterlambatan pegawai masuk kantor dan kurangnya sarana prasarana.

Berdasarkan kesimpulan penelitian, 1). hendaknya pimpinan lebih memperhatikan pegawai yang kurang disiplin dengan waktu 2). diharapkan agar dapat melengkapi juga sarana dan prasarana yang ada di kantor seperti pendingin ruangan dan printer. 3) bagi masyarakat gunakanlah kotak saran agar dapat memberi masukan kepada pegawai atas pelayanan yang diberikan.

***Kata Kunci*** : *Kinerja, Pegawai, Pelayanan*

## **ABSTRACT**

*Siti Faulina, 1810411620039, Employee Performance in Providing Services to the Community During the Covid 19 Pandemic at the Juai District Office, Balangan Regency, under the guidance of Muhammad Riduansyah Syafari.*

*This study aims to describe and analyze the performance of employees in serving the community at the Juai District Office, Balangan Regency, especially in services. work so that when there are people who want to deal with the Office they can wait a long time. Then the lack of facilities and infrastructure.*

*The research approach used in this study is a qualitative approach with a descriptive research type that aims to describe what is currently in effect by referring to 4 (four) indicators, namely: Quality, Quantity, Reliability, and Attitude. Source Data collected through observation, interviews, and documentation.*

*The results of this study indicate that the performance of employees at the Juai District Office is quite good, but it is still not optimal because there are still some employees who do not work according to their duties so that it affects the performance of employees in their jobs. Several factors hinder performance such as lack of discipline, this can be seen from the delay in employees entering the office and the lack of infrastructure.*

*Based on the research conclusions, 1). leaders should pay more attention to employees who are less disciplined with time 2). It is hoped that it can also complement existing facilities and infrastructure in offices such as air conditioners and printers. 3) for the community, use the suggestion box so that they can provide input to employees on the services provided.*

**Keywords:** *Performance, Employees, Service*

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim, Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat serta hidayahnya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dan tak lupa pula shalawat beserta salam senantiasa terucap kepada Nabi Muhammad SAW serta kaum dan seluruh umatnya. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dengan skripsi yang berjudul **“Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Masa Pandemi Covid 19 Di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan”**.

Dengan segala kerendahan hati penulis menyadari masih ada kekurangan dan kelemahan dalam penulisan proposal skripsi ini. Untuk itu, penulis dengan senantiasa menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, serta bagi perkembangan skripsi selanjutnya dan bagi pembaca. Akhir kata penulis ucapkan banyak terima kasih

Proposal penelitian ini dapat diselesaikan dengan dukungan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan rasa hormat dan kerendahan hati, mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, MPA selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
5. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji I
6. Ibu Hj. Aulia. S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji II
7. Kedua orangtua saya yang selalu memberikan do'a dan dukungan tiada henti sampai sekarang.
8. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
9. Bapak Nanang Edward S.Sos M.M Selaku Camat Juai.
10. Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Juai yang bersedia membantu penulis untuk melakukan penelitian.
11. Semua teman-teman yang turut membantu dalam penelitian ini.

Penulis telah berusaha semaksimal mungkin dalam penulisan skripsi ini, namun penulis sadar masih banyak yang perlu diperbaiki. Untuk itu penulis meminta kepada semua pembaca agar memberikan kritik dan saran yang membangun agar bisa lebih baik lagi. Akhir kata, semoga apa yang penulis lakukan bisa bermanfaat untuk para pembaca.

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	.....
ABSTRAK.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Fokus Penelitian .....	7
1.3. Rumusan Masalah.....	8
1.4. Tujuan Penelitian .....	8
1.5. Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Pelayanan Publik.....	14
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	14
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik.....	17
2.2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	18
2.3 Konsep Kinerja.....	19
2.3.1 Pengertian Kinerja Pegawai.....	19
2.3.2 Pengertian Kinerja Organisasi.....	21
2.3.3 Indikator Kinerja.....	21
2.3.4 Faktor Kinerja.....	23
2.3.5 Manfaat Penilaian Kinerja Pegawai.....	26
2.4 Kerangka Pemikiran.....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	33
3.2 Tipe Penelitian.....	33
3.3 Lokasi Penelitian.....	34
3.4 Sumber Data.....	34
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.5.1 Metode Wawancara.....	36
3.5.2 Metode Dokumentasi.....	38

3.5.3 Metode Observasi.....	38
3.6 Teknik Analisis Data.....	39
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Kondisi Umum Kabupaten Balangan.....	42
4.2 Kecamatan Juai.....	43
4.2.1 Keadaan Kecamatan Juai.....	43
4.2.2 Visi dan Misi Kecamatan Juai.....	45
4.2.3 Struktur Organisasi.....	46
4.2.4 Uraian Tugas dan Fungsi.....	46
4.2.5 Keadaan Pegawai.....	59
4.2.6 Waktu Pelaksanaan Tugas Kedinasan.....	60
4.2.6.1 Jumlah Hari Kerja.....	60
4.2.6.2. Ketentuan Jam Kerja.....	60
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>62</b>
5.1 Hasil Penelitian.....	62
5.1.1 Analisis Hasil Penelitian Tentang Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.....	62
5.1.2 Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.....	69
5.2 Pembahasan.....	72
5.2.1 Analisis Hasil Penelitian Tentang Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Pada Masyarakat di Kantor Kecamatan Juai.....	72
5.2.2 Faktor-Faktor yang Menghambat Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.....	80
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>82</b>
6.1 Kesimpulan.....	82
6.2 Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>84</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>.....</b>

**DAFTAR TABEL****Tabel**

4.2	Jumlah Pegawai Kantor Kecamatan Juai Berdasarkan Pendidikan.....	60
4.3	Pangkat, Golongan Pegawai.....	60
5.1	Matrik Temuan Hasil Penelitian.....	79



**DAFTAR GAMBAR**

2.1	Penelitian Terdahulu.....	12
2.2.	Kerangka Pemikiran.....	32
4.1	Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Juai Kabupaten Balangan.....	46

