

**KINERJA APARATUR KELURAHAN DALAM  
PELAYANAN ADMINISTRASI PADA MASA PANDEMI  
COVID-19 DI KANTOR KELURAHAN MENTAWA BARU  
HILIR KECAMATAN MENTAWA BARU KETAPANG  
KABUPATEN KOTAWARINGIN TIMUR**

**PROPOSAL**

Untuk Seminar dalam Penulisan Skripsi

**AKBAR SUSETTYO**

**1710413310004**



**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN**

**2022**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

KINERJA APARATUR KELURAHAN DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI KANTOR KELURAHAN MENTAWA  
BARU HILIR KECAMATAN MENTAWA BARU KETAPANG KABUPATEN  
KOTAWARINGIN TIMUR

A. Nama Mahasiswa : Akbar Susettyo NIM : 1710413310004  
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi  
tingkat Sarjana (S1), Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu  
Politik, Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 30 Desember  
2022

C. Tim Penguji:

a. Ketua

(Dr. H. Samahuddin Muharram, S.IP, M.Si.)

NIP.19721227 200504 1 003

b. Sekretaris

(Drs. H. Saifudin, M.Hum.)

NIP.19640910 198903 1 005

c. Anggota

(Drs. Abdurrahman, M.Si.)

NIP.19631227 198903 1 002

Banjarmasin, 22 Mei 2023

Ketua Pembimbing

(Dr. H. Samahuddin Muharram, S.IP, M.Si.)

NIP. 19721227 200504 1 003

Mengetahui,  
Dekan FISIP  
Universitas Lambung Mangkurat

(Prof. Dr. H. Budi Suryad, S.Sos., M.Si.)  
NIP.19730122 199802 1 001





KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
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 30 bulan Desember tahun 2022, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2130/UN8.1.13/KP.10.00/2022 tanggal 28 Desember 2022 untuk menguji Skripsi :

Nama : Akbar Sussetyo  
NIM : 1710413310004  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi pada Masa Pandemi Covid-19 di Kantor Kelurahan Mentawa Baru Ketapang Kabupaten Kotawaringin Timur  
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM  
Waktu Ujian : 1400 Wita - Selesai  
Nilai : *81*  
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 :

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji, 1. Ketua : Dr. H. Samahuddin Maharram, M.Si  
*(Signature)*  
2. Sekretaris : Drs. H. Saifudin, M.Hum  
*(Signature)*  
3. Anggota : Drs. Abdurrahman, M.Si  
*(Signature)*

*(Signature)*  
Akbar Sussetyo

Mengetahui/membenarkan :  
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

*(Signature)*  
Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si  
NIP 197111031999031002

### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Akbar Susettyo

NIM : 1710413310004

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul " Kinerja Aparatur Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kelurahan Mentawa Baru Hilir Kecamatan Mentawa Baru Ketapang Kabupaten Kotawaringin Timur " benar- benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknik penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan Karya Tulis Ilmiah Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 22 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



Akbar Susettyo

1710413310004

## ABSTRAK

**Akbar Susettyo, 1710413310004. Kinerja Aparatur Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kelurahan Mentawa Baru Hilir Kecamatan Mentawa Baru Ketapang Kabupaten Kotawaringin Timur, Dibawah Bimbingan Bapak Dr. H. Samahuddin Muharram, S.IP, M.Si.**

Berdasarkan fakta dilapangan bahwa kinerja aparatur pelayanan administrasi pada masa pandemi covid-19 ini tidak semudah pada masa sebelum pandemi, karena pada saat sekarang ini kinerja aparatur dalam pelayanan administrasi sangat terbatas dan aparatur sendiri juga merasa was-was karena mereka tidak tau apa kah setiap masyarakat yang berurusan di Kelurahan Mentawa Baru Hilir apa kah sudah aman dari virus covid-19 atau tidak. Bagi *staff* Kelurahan Mentawa Baru Hilir itu adalah hambatan mereka ketika masyarakat tidak mematuhi protokol kesehatan karena dalam memberikan pelayanan mereka merasa takut terhadap virus covid-19 ini. Dengan demikian peneliti ingin mengetahui bagaimana kinerja aparatur sipil negara pada masa pandemi covid-19 di kantor kelurahan mentawa baru hilir kecamatan mentawa baru ketapang kabupaten kotawaringin timur. Pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, teknik pengumpulan data menggunakan wawancara dan dokumentasi, dengan sumber data primer dan data sekunder, sedangkan teknik analisis yang digunakan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian tentang kinerja aparatur kelurahan pada masa pandemi covid-19 di kantor kelurahan mentawa baru hilir kecamatan mentawa baru ketapang kabupaten kotawaringin timur menunjukkan bahwa pelayanan sudah dijalankan dengan baik dan optimal, karena sudah dijalankan sesuai motto pelayanan yang telah ditetapkan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan dan sudah melakukan protokol kesehatan sesuai dengan anjuran pemerintah, menjalankan tugasnya sesuai dengan maklumat yang telah ditetapkan oleh Kelurahan Mentawa Baru Hilir.

**Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Masa Pandemi Covid-19**



## ABSTRACT

**Akbar Susettyo, 1710413310004. *Performance of Village Apparatus in Administrative Service During the Covid-19 Pandemic in the Office Kelurahan Mentawa Baru Hilir Kecamatan Mentawa Baru Ketapang Kabupaten Kotawaringin Timur, Under the Guidance of Mr. Dr. H. Samahuddin Muharram, S.IP, M.Si.***

*Based on the facts on the ground, the performance of the administrative service apparatus during the Covid-19 pandemic was not as easy as it was before the pandemic, because at this time the performance of the apparatus in administrative services was very limited and the apparatus themselves also felt anxious because they did not know what each community was doing deadling in the Kelurahan Mentawa Baru Hilir it is safe from the covid-19 virus or not. For Kelurahan Mentawa Baru Hilir staff, this is their obstacle whwn the community does not comply with health protocols because in providing services they are afraid of the Covid-19 virus. Thus the researchers wanted to find out how the performance of the state civil apparatus during the Covid-19 pandemic at the Kelurahan Mentawa Baru Hilir Kecamatan Mentawa Baru Ketapang Kabupaten Kotawaringin Timur. In this study, researchers used a qualitative research approach with descriptive research types, techniques data collection using interviews and documentation, with primary data sources and secondary data, while the analytical techniques used are data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions.*

*The results of the research on the Performance of State Civil Apparatus in Administrative Service During the Covid-19 Pandemic in the Office Kelurahan Mentawa Baru Hilir Kecamatan Mentawa Baru Ketapang Kabupaten Kotawaringin Timur shows that the service has been carried out properly and optimally, because it been carried out according to the service motto that has been set according to the Standard Operating Procedure (SOP) that has been established and has carried out health protocols in accordance with government recommendations, carry out their duties in accordance with the information that has been determined by the Kelurahan Mentawa Baru Hilir.*

**Keyword : Performance, Service, During the Covid-19 pandemic**

## KATA PENGANTAR

*Bismillahirrahman nirahim*

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Allah SWT. Atas segala limpahan karunianya, berkat dan rahmatnya jualah akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan proposal skripsi dengan judul “Kinerja Aparatur Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kelurahan Mentawa Baru Hilir” dengan lancar dan baik. Tidak lupa pula iringan shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, penulis akui tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis temui dalam penyusunan proposal skripsi ini. Untuk itu, semi sempurnanya proposal skripsi ini penulis sangat membutuhkan dukungan dan bimbingan dari berbagai pihak yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Kelancaran dalam penulisan proposal skripsi ini juga tidak terlepas dari semua pihak yang turut memberikan dukungan dengan memberikan doa, saran dan kritik. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang setulus-tulusnya terutama sekali kepada Yang Terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Husein Abdurrahman, S .Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat

4. Ibu Safa Muzdalifah, S.IP., M.Hub.Int. selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Bapak Drs. H. Setia Budhi, M.Si., Ph.D. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa perkuliahan.
6. Dr. H. Samahuddin Muharram, S.IP, M.Si. selaku dosen pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran dan kritikan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik
7. Drs. H. Saifudin, M.Hum selaku dosen penguji 1 yang memberikan arahan dalam penyempurnaan skripsi ini.
8. Drs. Abdurrahman, M.Si selaku dosen penguji 2 yang telah memberikan arahan dalam penyempurnaan skripsi ini.
9. Para dosen pengajar serta semua civitas akademik yang telah memberikan ilmu dan jasa untuk penulis selama kuliah di Universitas Lambung Mangkurat
10. Kepada Kepala Kelurahan dan staff di kantor Kelurahan Mentawa Baru Hilir Kecamatan Mentawa Baru Ketapang Kabupaten Kotawaringin Timur yang telah ikhlas meluangkan waktu dan membantu penulis dalam mengumpulkan data
11. Kepada kedua orang tua penulis, Ayahanda Subagio dan Ibunda tercinta Sri Sutiana serta adik saya yang selalu memberikan kasih sayang, cinta, doa, perhatian, dukungan, menjadi motivator yang luar biasa baik secara moral dan materi serta rela mengorbankan segalanya demi kebahagiaan dan masa depan penulis
12. Kepada sahabat dan kerabat penulis yang selama ini menjadi emotional support yang membantu penulis tidak kenal waktu dan tempat selalu menolong dan ikut mengusahakan hingga terselesaikannya proposal ini



13. Semua pihak yang turut membantu hingga selesainya proposal skripsi ini

Semoga proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat membantu bagi yang membutuhkan. Aamiin.

Banjarmasin, 30 Desember 2022

**AKBAR SUSETTYO**  
**NIM, 1710413310004**

## **DAFTAR ISI**

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>

<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Penelitian Terdahulu .....	11
1.3 Rumusan Masalah .....	14
1.4 Tujuan Penelitian .....	14
1.5 Manfaat Penelitian .....	14
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>16</b>
2.1 Relevansi Ilmu Pemerintahan .....	16
2.2 Pelayanan Publik.....	22
2.3 Pengertian Pelayanan Administrasi .....	24
2.4 Pengertian Kinerja ASN .....	28
2.4.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	30
2.4.2 Indikator Kinerja .....	35
2.5 Kinerja ASN dalam Pelayanan Publik .....	38
2.6 Kerangka Pemikiran .....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>44</b>
3.1 Pendekatan Penelitian dan Jenis Penelitian .....	44
3.2 Tipe Penelitian .....	45
3.3 Instrumen Penelitian .....	45
3.4 Informan Penelitian .....	46
3.5 Sumber Data dan Teknik Penelitian .....	47
3.5.1 Sumber Data .....	47
3.5.2 Teknik Penelitian .....	48
3.6 Analisis Data .....	50
3.7 Keabsahan Data .....	53
3.8 Lokasi Penelitian .....	58

## **BAB IV GAMBARAN UMUM, HASIL PENELITIAN, DAN**

<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>60</b>
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	60
4.2 Hasil Penelitian .....	63
4.2.1 Kinerja Aparatur Kelurahan Dalam Pelayanan Administrasi Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kelurahan Mentawa Baru Hilir .....	63
4.2.1.1 Efektif .....	64
4.2.1.2 Efisien .....	73
4.2.1.3 Kualitas Kerja.....	75
4.2.1.4 Ketepatan Waktu .....	78
4.2.1.5 Produktivitas.....	83
4.2.1.6 Keselamatan Kerja.....	88
4.3 Pembahasan .....	89
4.3.1 Efektif .....	89
4.3.2 Efisien .....	91
4.3.3 Kualitas Kerja.....	92
4.3.4 Ketepatan Waktu .....	93
4.3.5 Produktivitas Pelayanan.....	94
4.3.6 Keselamatan Kerja.....	95
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>97</b>
5.1 Kesimpulan .....	97
5.2 Saran.....	98

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Mentawa Baru Hilir .....	61
Tabel 4.2 Motto Kelurahan Mentawa Baru Hilir .....	61
Tabel 4.3 Visi dan Misi Kelurahan Mentawa Baru Hilir .....	62
Tabel 4.4 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama .....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	43
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data Kualitatif/Model Interaktif.....	52
Gambar 3.2 Peta Kotawaringin Timur, Sampit Kalimantan Tengah.....	59