

TESIS

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN PULAU LAUT KEPULAUAN KABUPATEN
KOTABARU**



Oleh:

Tia Anifa

NIM.2120419320025

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS
LAMBUNG MANGKURAT BANJARBARU**

2023

**KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN PULAU LAUT KEPULAUAN KABUPATEN
KOTABARU**

Oleh:

Tia Anifa

NIM.2120419320025

Tesis Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Magister Administrasi Publik
Pada
Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS
LAMBUNG MANGKURAT BANJARBARU**

2023

PERNYATAAN KEASLIAN PENELITIAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Tia Anifa

Nomor Induk Mahasiswa 2120419320025

Program Studi Pascasarjana : Adminstrasi Publik Universitas Lambung

Mangkurat Banjarmasin

Menyatakan bahwa penelitian yang saya buat dengan judul “***Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru***” merupakan hasil gagasan dan karya sendiri di bawah arahan komisi pembimbing, kecuali yang dengan jelas ditunjukkannya. Tugas akhir ini belum pernah diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebut dan dicantumkan dalam daftar pustaka di bagian akhir tesis ini.

Banjarmasin, Juni 2023

Yang membuat pernyataan

Tia Anifa
NIM 2120419320025

ABSTRAK

Tia Anifa, 2120419320025, 2023. Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru. Dibawah bimbingan Prof. Dr. H. Budi Suryadi. S.Sos., M.Sc.

Penelitian ini bertujuan untuk “KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KABUPATEN KOTABARU KABUPATEN PULAU LAUT”.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana kinerja pelayanan publik di kantor kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru dan menganalisis faktor penghambat kinerja pelayanan publik di kantor kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Data – data diperoleh melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Kepulauan Pulau Laut Kabupaten Kotabaru. Hasil penelitian menunjukkan kinerja pelayanan Kabupaten Kotabaru cukup optimal, dalam hal ini terdapat keluhan dari masyarakat, dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya sudah sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada. Dalam pelayanan Adminitrasi ada penyedia komunikasi, Sumber daya Air dan Listrik, alat tulis kantor, barang cetak dan pengadaan, peralatan dan perlengkapan kantor, makanan dan minuman maupun Rapat – rapat koordinasi dan konsultasi kedalam dan luar Daerah. Pelayanan penyedia Sarana dan Prasarana merupaka penunjang kinerja pelayanan Aparatur Kecamatan Pulau Laut Kepulauan dirasa masih belum mencukupi dibandingkan dengan cakupan wilayah dan jumlah penduduk. Pelayanan Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Bidang Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat Desa/Kelurahan. Teori Agus Dwiyanto Produktivitas cepat dalam pelayanan dan gratis. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari kepuasan masyarakat. Tanggung jawab layanan yang bertanggung jawab. Daya tanggap dapat memenuhi keinginan masyarakat dan Akuntabilitas sesuai dengan standar operasional prosedur.

Kata Kunci : Kinerja Pelayanan dan Kecamatan

ABSTRACT

Tia Anifa, 2120419320025, 2023. Public Service Performance at the Pulau Laut Kepulauan District Office, Kotabaru Regency. Under the guidance of Prof. Dr. H. Budi Suryadi. S.Sos., M.Sc.

This study aims at "PUBLIC SERVICE PERFORMANCE IN KOTABARU DISTRICT OFFICE, LAUT DISTRICT". This study aims to analyze how the performance of public services in the Pulau Laut Islands sub-district office, Kotabaru Regency and to analyze the inhibiting factors of public service performance in the Pulau Laut Kepulauan sub-district office, Kotabaru Regency.

The research method used is a qualitative method using observation, interviews and documentation. Data - data obtained through observation, interviews and documentation. The location of the research was carried out at the Pulau Laut Islands District Office, Kotabaru Regency. The results showed that the service performance of Kotabaru Regency was quite optimal, in this case there were complaints from the public, in carrying out their main tasks and functions in accordance with existing standard operating procedures. In administrative services there are communication providers, water and electricity resources, office stationery, printing and procurement of goods, office equipment and supplies, food and beverages as well as coordination meetings and consultations inside and outside the region. The service of providing facilities and infrastructure is a support for the performance of the service performance of the Pulau Laut Islands District Apparatus which is still insufficient compared to the area coverage and population. Services in the Field of Government and Services in the Field of Village/Kelurahan Community Development and Empowerment. Agus Dwiyanto's theory Fast productivity in service and free. Service quality can be seen from community satisfaction. Responsible service responsibility. Responsiveness can fulfill the wishes of the community and accountability in accordance with standard operating procedures.

Keywords: Service Performance and District

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Adapun Judul dari tesis ini adalah: “Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru” yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik.

Dalam penyelesaian tesis ini, tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak yang selalu memberikan semangat dan motivasi, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karenanya pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan setinggi-tingginya atas pemikiran, dorongan moral dan bimbingan secara akademik kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing atas segala bimbingan, arahan serta motivasi, baik secara lisan maupun tertulis sehingga penyusunan tesis ini dapat diselesaikan.
2. Bapak Dr. Taufik Arbain. S.Sos., M.Si selaku penguji yang telah memberikan semangat, arahan, kritik dan saran tesis ini
3. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc selaku penguji yang telah memberikan semangat, arahan, kritik dan saran tesis ini
4. Kepada Camat Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru terima kasih telah memberikan izin kepada saya untuk penelitian di kantor kecamatan

5. Seluruh Dosen dan Staf di Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan banyak pembelajaran ilmu dan pengetahuan di bidang Ilmu Pemerintahan selama di masa bangku perkuliahan. Orang tua, dan keluarga untuk segala doa dan motivasinya dalam seluruh bagian hidupku.
6. Kantor Kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru, terkhusus informan atau narasumber untuk Camat serta semua jajarannya dan masyarakat yang terlibat dalam penulisan tesis ini

Akhirnya penulis berharap semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Banjarmasin, Juni 2023

Penulis,

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pulau Laut
Kepulauan Kabupaten Kotabaru

Nama : Tia Anifa

NIM : 2120419320025

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui Komisi Penguji


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

Ketua



Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc
Anggota



Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si
Anggota

Mengetahui

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si
NIP. 19740307200212 1 003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 19730122 199802 1 001

Tahun Lulus 2023

Tanggal Wisuda:

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR GAMBAR	ix

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2 Pengertian	11
2.2.1 Pengerian Kinerja	11
2.2.2 Penilaian Kinerja	13
2.2.3 Indikator Kinerja.....	15

2.2.4 Pengertian Pelayanan Publik	20
2.2.5 Kinerja Pelayanan Publik	22
2.2.6 Penfertian Kecamatan.....	23
2.3 Faktor – faktor yang mempengaruhi Kinerja.....	24
2.4 Kerangka Pemikiran	26

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Penelitian.....	28
3.2 Tipe Penelitian.....	29
3.3 Lokasi Penelitian	29
3.4 Informan Penelitian	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Teknik Analisis Data	32

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Deskripsi Temuan Penelitian.....	35
4.2 Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Perangkat Daerah	36
4.3 Kinerja Pelayanan Kantor Kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru	62
4.4 Sumber Daya Kantor Kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru	63
4.5 Visi dan Misi	69

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru	70
5.2 Faktor Kendala Dalam Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru	76
5.3 Pembahasan	78

PENUTUP

6.1 Kesimpulan.....	88
6.2 Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.4.1.1 Golongan dan Tingkat pendidikan pegawai Kecamatan Pulau Laut

Kepulauan Kabupaten Kotabaru..... 64

Tabel 4.4.1.2 SDM Kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru .. 64

Tabel 4.4.2.1 Sarana danPrasarana Kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten

Kotabaru 67

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Alur Kerangka Pemikiran	27
Bagan 3.1 Langkah – langkah Analisis Data	34

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.2 SOTK Kecamatan Pulau Laut Kepulauan Kabupaten Kotabaru ..37