

Skripsi

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
DI KANTOR KECAMATAN GUNUNG TIMANG
KABUPATEN BARITO UTARA**

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



**Yohana Rosita Andriani
NIM. 1910411320023**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2023**

LEMBAR PENGESAHAN

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN DI KANTOR
KECAMATAN GUNUNG TIMANG KABUPATEN BARITO UTARA**

- A. Nama Mahasiswa : **Yohana Rosita Andriani** NIM : 1910411320023
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A- dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 20 Juni 2023.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Avela Dewi, S.Sos., M.Si)
NIP. 197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

(Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP)
NIP. 198804112019032010

(.....)

c. Anggota

(Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP)
NIP. 198708222020122010

(.....)

Banjarmasin, 20 Juni 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yohana Rosita Andriani
Tempat/ Tanggal Lahir : Kandui, 08 November 2000
NIM : 1910411320023
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Janit Rt.01 Desa Kandui, Kecamatan Gunung
Timang, Kabupaten Barito Utara

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, 20 Juni 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Yohana Rosita Andriani
NIM. 1910411320023

ABSTRAK

Yohana Rosita Andriani. 1910411320023. 2023. *Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kantor Kecamatan Gunung Timang Kabupaten Barito Utara*. Dibimbing oleh Avela Dewi.

Tujuan Penelitian ini adalah dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Di Kantor Kecamatan Gunung Timang Kabupaten Barito Utara dan Apa Saja Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Kecamatan Gunung Timang Kabupaten Barito Utara.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian dengan pendekatan kualitatif dan tipe penelitian yang digunakan adalah deskriptif. Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik pengumpulan data dari Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan verifikasi atau penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan sebenarnya terbilang baik, tetapi masih ada terdapat beberapa pegawai yang mengabaikan kedisiplinan jam kerja sehingga mengganggu jalannya pelayanan. Itu membuat kualitas hasil kerja berkaitan dengan sumber-sumber yang dilakukan para pegawai tidak mencontohkan efisiensi dalam mendapatkan hasil dengan menggunakan sumber daya manusia yang maksimal. Berdasarkan teori menurut Robbins kualitas hasil kerja, ketepatan waktu, responsivitas, tanggungjawab dan akuntabilitas pada kantor kecamatan gunung timang terbilang baik tetapi masih kurang, karena dilihat dari hasil penelitian dimana motivasi dalam bekerja masih kurang seperti pegawai yang bekerja tidak sesuai dengan tupoksinya dan dalam kedisiplinan waktu yang masih rendah contohnya seperti tidak menandatangani absen, dan terlambat datang ke kantor. Sehingga membuat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang maksimal.

Saran untuk seluruh pegawai hendaknya memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja para pegawai seperti masalah kedisiplinan pegawai yang kurang agar bisa ditindak dengan tegas. Lebih bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya masing-masing sebagai pegawai, meningkatkan moto pelayanan terhadap masyarakat serta perlu meningkatkan kemampuan dan keahlian.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Kedisiplinan

ABSTRACT

Yohana Rosita Andriani. 1910411320023. 2023. Employee Performance in Providing Services at the Gunung Timang District Office, North Barito Regency. Supervised by Avela Dewi.

The purpose of this study was to find out how the performance of employees in providing services at the Gunung Timang District Office, North Barito Regency, and what factors affect the performance of employees in providing services at the Gunung Timang District Office, North Barito Regency.

The research method used is research with a qualitative approach and the type of research used is descriptive. Data collection techniques used in this study are data collection techniques from Miles and Huberman which include data collection, data reduction, data presentation, and verification or drawing conclusions.

The research results show that the performance of employees in providing services is actually quite good, but there are still some employees who ignore the discipline of working hours so that it disrupts the course of service. That makes the quality of work related to the resources carried out by employees does not exemplify efficiency in getting results by using maximum human resources. Based on theory according to Robbins the quality of work, timeliness, responsiveness, responsibility and accountability at the Gunung Timang sub-district office is fairly good but still lacking, because seen from the results of research where motivation in working is still lacking as employees who work are not in accordance with their duties and time discipline which are still low, for example, such as not signing absenteeism, and coming late to the office. So that the services provided to the community are less than optimal.

Suggestions for all employees should pay attention to the factors that affect the performance of employees such as the problem of lack of employee discipline so that they can be dealt with firmly. Be more responsible for their respective duties and functions as employees, improve the motto of service to the community and need to improve capabilities and expertise.

Keywords: Performance, Service, Discipline

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nyalah penyusunan proposal skripsi ini dapat diselesaikan dengan sebaik-baiknya. Penyusunan proposal skripsi berjudul "Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Kecamatan Gunung Timang Kabupaten Barito Utara" ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Melalui kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Akhmad Alim Bahri, M.E selaku Rektorat Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr. H.Budi Suryadi 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 sekaligus sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc. Selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Ibu Trisylvana Azwari, S.Sos., M.A.P selaku Penguji 1 penulis yang banyak memberi kritik dan saran

6. Ibu Dewi Purboningsih, S.A.P., M.A.P selaku Penguji 2 yang banyak memberi kritik dan saran
7. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
8. Seluruh civitas Akademika Fisip ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2019.
9. Kepada kedua orangtua penulis, Mamah dan Abah yang sudah memberikan dukungan kepada bucu secara finansial beserta doa sampai ada dititik ini . Dan untuk kedua kakak saya, abang jery dan kaka ita yang sudah ikut andil dalam penyelesaian kuliah saya
10. Kepada seluruh keluarga besar saya yang tidak ketinggalan dalam mendukung dan mendoakan keberhasilan saya dalam menyelesaikan studi ini.
11. Kepada para sahabat saya Trisevilla, Sukma, Yupita, Dea. Rizky Annanda, Trinanda, Tina Andini, Adela. Sella Antika, Hairun Nissa, Awfina Salwa, Resdawati, Khairunissa, Nanda Putri. Rizqhita Shelin, Nur hidayati, Ulpah yang ambil bagian dalam mendukung saya dan memberikan semangat kepada saya dalam penyelesaian Skripsi saya ini.
12. Kepada seluruh kerabat dan teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.

13. Kepada idola saya di dunia per-Kpop-an Na Jaemin dan idola saya di persepakbola an Pedri Gonzalez I love u kalian berdua karena sudah membantu perhealingan saya saat stress menulis skripsi ini.
14. Dan terpenting untuk diri saya sendiri, terima kasih ocw sudah bertahan sejauh ini dan bisa menyelesaikan kewajiban sebagai mahasiswa walaupun penuh air mata dan berdarah-darah. Terima Kasih diri sendiri karna kuat dan tahan banting melewati kesulitan selama perkuliahan. Terima kasih ocw masih hidup walaupun sakit mental. Akhirnya bisa memenuhi keinginan mamah dan babah punya anak sarjana.

Banjarmasin, Juni 2023

Penulis



Yohana Rosita Andriani

Nim 1910411320023

DAFTAR ISI

Halaman Depan
Lembar Pengesahan.....	i
Berita Acara	ii
Lembar Pernyataan	iii
Abstrak	iv
Abstarct	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Bagan	xii
Daftar Lampiran	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1. Penelitian Terdahulu	10
2.2. Pengertian Kinerja	14
2.3. Pengertian Pegawai Negeri Sipil	15
2.4. Hal-hal Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai	16
2.5. Kerangka Berpikir	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Pendekatan Penelitian	27
3.2. Tipe Penelitian	27
3.3. Jenis dan Sumber Data	28
3.4. Informan Penelitian	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data	29
3.6. Teknik Analisa Data	30
BAB IV GAMBARAN UMUM	33
4.1. Profil Kecamatan Gunung Timang	33

4.2. Gambaran Umum Pemerintah Kecamatan Gunung Timang	38
4.3. Visi dan Misi Kantor Kecamatan Gunung Timang	40
4.4. Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Gunung Timang	41
4.5. Tugas dan Fungsi Kantor Kecamatan Gunung Timang	42
4.6. Jenis-jenis Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Gunung Timang	54
4.7. Keadaan Pegawai	54
4.8. Waktu Pelaksanaan Tugas Kedinasan	56
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	57
5.1. Hasil Penelitian	57
5.2 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Kecamatan Gunung Timang	81
5.3. Pembahasan	82
5.4. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan di Kantor Kecamatan Gunung Timang	88
BAB VI PENUTUP	91
6.1. Kesimpulan	91
6.2. Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	94
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Waktu dan Jam Pelayanan pada Kantor Kecamatan Gunung Timang	5
Tabel 1.2. Jenis Pelayanan pada Kantor Kecamatan Gunung Timang	6
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	13
Tabel 4.1. Nama Desa Yang ada di Kecamatan Gunung Timang	35
Tabel 4.2. Luas Wilayah Desa yang ada di Kecamatan Gunung Timang	37
Tabel 4.3. Nama Ibukota Desa dan Jarak ke Ibukota Kecamatan Gunung Timang	38
Tabel 4.4. Nama-nama Pejabat Pemerintah Kecamatan Gunung Timang	40
Tabel 4.5. Daftar Nama Pegawai Negeri Sipil Kantor Kecamatan Gunung Timang	55
Tabel 4.6. Keadaan Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	56
Tabel 5.1. Matriks Temuan Hasil Penelitian	80

Daftar Bagan

1. Struktur Organisasi Kecamatan Gunung Timang	41
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1	Wawancara bersama Bapak Camat	95
2. Lampiran 2	Wawancara bersama Kasi Pelayanan	95
3. Lampiran 3	Wawancara bersama Kasubag Kepegawaian	96
4. Lampiran 4	Wawancara bersama Kasubag Perencanaan dan Keuangan	96
5. Lampiran 5	Wawancara bersama Kasi Bangkesos	97
6. Lampiran 6	Wawancara bersama Pegawai yang berstatus PNS	97
7. Lampiran 7	Kegiatan Pelayanan pada Kantor Kecamatan Gunung Timang	98
8. Lampiran 8	Wawancara Bersama Masyarakat	98