

**KINERJA APARATUR KECAMATAN DALAM PELAYANAN  
PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN  
TEWEH TENGAH KABUPATEN BARITO UTARA**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**AKHMAT PIQI ADUM DAMARA  
1810413610008**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
BANJARMASIN  
2023**

**KINERJA APARATUR KECAMATAN DALAM PELAYANAN  
PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN  
TEWEH TENGAH KABUPATEN BARITO UTARA**

**Skripsi**

diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan  
gelar Sarjana Pendidikan Program Studi Ilmu Pemerintahan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Oleh:  
Akhnat Piqi Adum Damara  
1810413610008

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
BANJARMASIN  
2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

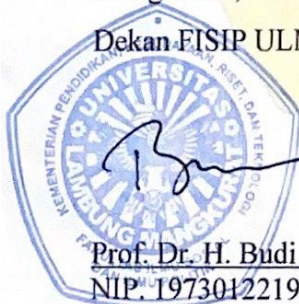
### KINERJA APARATUR KECAMATAN DALAM PELAYANAN PUBLIK KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN TEWEH TENGAH KABUPATEN BARITO UTARA

- A. Nama Mahasiswa : Akhmat Piqi Adum Damara NIM : 1810413610008
- 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 : 02 November 2023
- C. Tim Penguji :
- Ketua  
Drs. Abdurrahman, M.Si (.....)  
NIP. 19631227 198903 1 002
  - Sekretaris  
Dr. Jamaluddin, M.Si (.....)  
NIP. 19590705 198903 1 001
  - Anggota  
Pathurrahman, S.Sos., M.A (.....)  
NIP. 19870527 201504 1 002

Banjarmasin, 02 November 2023

Mengetahui,  
Dekan FISIP ULM

Ketua Program Studi



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M. Si.  
NIP. 19730122199802 1 001

Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si.  
NIP. 19821002200501 2 002



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 Senin tanggal 20 bulan November tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6762/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 November 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Akhmat Piqi Adum Damara  
NIM : 1970413610008  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kinerja Aparatur Kecamatan dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat di Kantor Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara  
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 3 Gedung Lama Fisip ULM  
Waktu Ujian : 14.00 Wita – Selesai  
Nilai : 80  
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 : 20 November 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

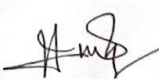
  
Akhmat Piqi Adum Damara

1. Ketua : Drs. Abdurrahman, M.Si

2. Sekretaris : Dr. Jamaluddin, M.Si

3. Anggota : Abdurrahman, S.Sos, M.A

Mengetahui/membenarkan :  
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
Hussein Abdurrahman, S.Sos, M.Si  
NIP 197111031999031002



## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Akhmat Piqi Adum Damara  
NIM : 1810413610008  
Tempat/Tanggal Lahir : Muara Teweh, 08 Oktober 2000  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Kantor Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara” merupakan hasil karya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan dan 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 Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 20 November 2023

Yang Membuat Pernyataan



**Akhmat Piqi Adum Damara**  
NIM. 1810413610008

## ABSTRAK

**Akhmat Piqi Adum Damara, 1810413610008, Kinerja Aparatur Kecamatan dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara dibimbing oleh Drs. Abdurrahman, M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja aparatur Kecamatan dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara serta kendala yang dihadapinya.

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Informan dalam penelitian ini yaitu camat, aparat pemerintah dan masyarakat. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi dan di analisis menggunakan analisis secara deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur Kecamatan dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara meliputi: a) Efisiensi, b) Efektivitas, c) Keadilan dan d) Daya Tanggap, sedangkan untuk kendala yang mempengaruhi kinerja aparatur Kecamatan dalam pelayanan publik kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara meliputi faktor internal yaitu kebiasaan datang terlambat dari pegawai tersebut dan faktor eksternal seperti sinyal internet atau PLN yang lagi bermasalah.

Hasil penelitian ini disarankan : 1) Menjalankan tugas dan perannya dapat bekerja secara baik, disiplin dan profesional dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, 2) Perbaiki sarana dan prasarana sebagai penunjang dalam meningkatkan kualitas kerja dan perlunya *Standard operational procedure* (SOP) guna sebagai acuan dalam melayani setiap kebutuhan masyarakat, 3) Melakukan peningkatan pengetahuan dan pemahaman.

**Kata Kunci : Kinerja, Aparatur, Pelayanan Publik, Masyarakat**

## **ABSTRACT**

***Akhmat Piqi Adum Damara, 1810413610008, Performance of District Apparatus in public services to the community at the Teweh Tengah District Office, North Barito Regency, guided by Drs. Abdurrahman, M.Si..***

*This research aims to find out how the sub-district apparatus performs in providing public services to the community at the Teweh Tengah Sub-district Office, North Barito Regency and the obstacles they face.*

*This research method uses a qualitative research method with a qualitative descriptive research type. The informants in this research were the sub-district head, government officials and the community. Data collection techniques used observation, interview and documentation techniques and were analyzed using qualitative descriptive analysis.*

*The results of the research show that the performance of the District apparatus in public services to the community at the Teweh Tengah District Office, North Barito Regency includes: a) Efficiency, b) Effectiveness, c) Justice and d) Responsiveness, as for the obstacles that influence the performance of the District apparatus in public services to the community at the Teweh Tengah District Office, North Barito Regency, including internal factors, namely the employee's habit of arriving late and external factors such as problematic internet or PLN signals.*

*The results of this research suggest: 1) Carrying out their duties and roles to be able to work well, disciplined and professionally in providing public services to the community, 2) Improvement of facilities and infrastructure to support improving the quality of work and the need for Standard Operational Procedures (SOP) to serve as a reference in serving every need of the community, 3) Increasing knowledge and understanding.*

***Keywords: Performance, Apparatus, Public Services, Society***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya, penyusunan skripsi penulis yang berjudul “Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Kantor Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara” dapat diselesaikan. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dan dengan ini juga menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau di terbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Penulis juga mengucapkan banyak terimakasih atas bantuan dari berbagai pihak yang telah banyak berkontribusi dalam berbagai hal bagi kelancaran penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak/Ibu serta rekan-rekan sebagai berikut :

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M. Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Husein Abdurrahman, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Prodi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
4. Drs. Abdurrahman, M.Si, selaku dosen pembimbing dalam skripsi ini yang telah memberikan masukan, bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi ini serta selalu memberikan semangat kepada penulis untuk menghasilkan skripsi yang terbaik.
5. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan dan staff yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang selalu berusaha memberikan ilmu serta pelayanan yang terbaik.



6. Kedua orang tua tersayang yang tidak henti-hentinya memberikan cinta kasih, nasehat dan semangat serta doa tulus dan ikhlas yang luar biasa kepada penulis.
7. Untuk orang-orang terdekat penulis yang turut andil dalam penulisan skripsi dan selalu menjadi semangat bagi penulis untuk terus belajar.
8. Serta semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut memberikan dukungan kepada penulis.

Penulis juga menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca agar dapat menjadi bahan koreksi untuk penelitian yang akan datang. Besar harapan penulis dengan penelitian yang berjudul “Kinerja Aparatur Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Kantor Kecamatan Teweh Tengah Kabupaten Barito Utara” dapat memberikan manfaat dan menambah khazanah ilmu pengetahuan serta dapat dijadikan bahan rujukan untuk penelitian-penelitian berikutnya, khususnya pada Program Studi Ilmu Pemerintahan

Banjarmasin, November  
2023

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTARI ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
2.2 Konsep Kinerja.....	8
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	8
2.2.2 Idikator Kinerja .....	10
2.2.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja .....	15
2.2.4 Penilaian Kinerja.....	16
2.2.5 Tujuan Penilaian Kinerja.....	17
2.2.6 Manfaat Penilaian Kerja.....	17
2.2.7 Evaluasi Kinerja.....	18
2.2.8 Tujuan Evaluasi Kinerja.....	19

2.3 Pengertian Aparatur Sipil Negara .....	20
2.4 Hubungan Pelayanan Publik dalam Ilmu Pemerintahan .....	22
2.5 Rekomendasi Surat Nikah.....	22
2.6 Surat Ijin Usaha.....	26
2.6 Teori Birokrasi .....	28
2.7 Kerangka Penelitian .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>32</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	32
3.2 Tipe Penelitian.....	32
3.3 Lokasi Penelitian .....	33
3.4 Jenis Data .....	33
3.5 Sumber Data.....	34
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.7 Teknik Analisis Data.....	36
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM</b>	
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Teweh Tengah.....	39
4.2 Visi dan Misi .....	40
4.3 Struktur Organisasi.....	42
4.4 Sumber Daya Material .....	48
<b>BAB V LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
5.1 Hasil Penelitian .....	50
5.2 Pembahasan.....	66
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
6.1 Kesimpulan.....	71
6.2 Saran.....	71

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>73</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b>	<b>75</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar. 2.1 Kerangka Penelitian .....	31
---------------------------------------	----