

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI  
PADA KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN UTARA**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana (S1) Pada Program Studi Ilmu Pemerintah  
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

MUHAMMAD AZHARI

1610413610021



**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
PENELITIAN, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
BANJARMASIN**

**2023**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

### KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN UTARA

- A. Nama Mahasiswa : Muhammad Azhari NIM : 1610413610021
- 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 : 11 Desember 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int.)

NIP. 198911272019032014

(.....)

b. Sekretaris

(Fadly, S.IP, M.IP)

NIP. 199001232019031008

(.....)

c. Anggota

(Dr. Budi Kristanto, S.IP. M.Si)

NIP. 197909022003121001

(.....)

Banjarmasin, Desember 2023

Ketua Pembimbing

Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int.

NIP. 198911272019032014

Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. Budi Suryadi, M.Si

NIP. 197301221998021001



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 11 bulan Desember tahun 2023, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7072/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 11 Desember 2023 untuk menguji Skripsi :

Nama : Muhammad Azhari  
NIM : 1610413610021  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara

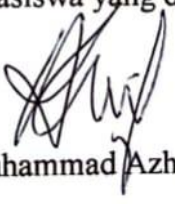
Tempat Ujian : Ruang Sidang Skripsi 1 Gedung Lama Fisip ULM  
Waktu Ujian : 14.00 Wita - Selesai  
Nilai : 70,6 / A-  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

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 : 11 Desember 2023

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Muhammad Azhari

1. Ketua : Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int

(  )

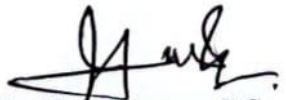
2. Sekretaris : Fadly, S.IP, M.IP

(  )

3. Anggota : Dr. Budi Kristanto, S.IP, M.Si

(  )

Mengetahui/membenarkan :  
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  
NIP 197111031999031002

## **LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Azhari  
NIM : 1610413610021  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara ” benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai tulisan pikiran saya sendiri.

Apabila kemudian dari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil duplikasi, maka saya bersedia menerima sanksi dari perbuatan tersebut.

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

Demikian surat pernyataan dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 26 Maret 2024  
Yang Membuat Pernyataan,



Muhammad Azhari  
NIM. 1610413610021

## **KATA PENGANTAR**

Peneliti ingin mengungkapkan rasa syukur kepada Tuhan yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan petunjuk-Nya, sehingga Peneliti berhasil menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat. Judul skripsi ini adalah " KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI PADA KANTOR KECAMATAN BANJARMASIN UTARA."

Peneliti menyadari bahwa penyelesaian skripsi ini melibatkan kerjasama banyak pihak yang telah memberikan kontribusi berupa waktu, tenaga, pemikiran, dan bantuan lainnya. Oleh karena itu, Peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, SE., 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 Abdurahman, S.Sos., M.Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Safa Muzdalifah, S.IP, M.Hub.Int. selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan bimbingan dalam Penelitian skripsi ini;

5. Seluruh dosen pengajar dan pegawai program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
6. Kawan-kawan seangkatan Prodi Ilmu Pemerintahan 2016 yang selalu mendukung dan berkontribusi dalam interaksi sosial peneliti;
7. Semua pihak dan sahabat yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam memberikan masukan, dorongan serta bantuan lainnya hingga terselesaikannya penelitian ini.

Peneliti mengucapkan terima kasih atas segala bantuan dan kontribusi yang telah diberikan selama proses penelitian ini. Semoga Tuhan memberikan balasan atas segala bantuan yang telah diberikan.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan dan kelemahan karena keterbatasan kemampuan, pengetahuan, dan wawasan Peneliti sendiri. Peneliti dengan tulus meminta maaf atas kekurangan tersebut. Oleh karena itu, kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan.

Peneliti mengakhiri kata-kata ini dengan harapan bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca..

Banjarmasin, September 2023  
Peneliti,

**MUHAMMAD AZHARI**  
**NIM. 1610413610021**

## **GLOSARIUM**

Kinerja	: Hasil kerja seseorang, baik secara kualitas maupun kuantitas, dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Secara umum, kinerja adalah tingkat keberhasilan seseorang dalam melaksanakan tugas serta kemampuan mencapai tujuan yang telah ditetapkan
Umpan Balik	: Respons, tanggapan, atau jawaban atas pesan yang dikirimkan oleh komunikator kepada komunikan
Budaya	: Kepercayaan, nilai, adat istiadat, dan praktik yang dibagikan oleh suatu kelompok atau masyarakat
Apresiasi	: Pemahaman yang tepat atau kepercayaan yang adil tentang nilai, peran, atau kinerja seseorang, serta menggambarkan pada peningkatan nilai atau percayaan
Motivasi	: Dorongan internal yang mendorong seseorang untuk bertindak atau mencapai tujuan
Kolaboratif	: Kerjasama atau usaha sama antara dua pihak atau lebih
Efektif	: mampu menghasilkan atau memproduksi hasil yang diinginkan
Efisien	: Kemampuan untuk melakukan sesuatu dengan cara yang paling efektif dan hemat
Disiplin	: Tindakan atau proses yang dilakukan untuk mengajarkan seseorang untuk mematuhi aturan atau tata tertib tertentu
produktivitas	: emampuan suatu individu, sistem, atau perusahaan dalam menghasilkan produk barang atau jasa dengan memanfaatkan sumber daya yang ada secara efisien

## ABSTRAK

MUHAMMAD AZHARI, 1610413610021, 2023, *Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara*. Dibimbing oleh Safa Muzdalifah

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara?. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif tipe deskriptif, Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan Pegawai Kecamatan Banjarmasin Utara sudah mempunyai kinerja yang baik meski terdapat bermacam pergantian dalam kualitas pelayanan administrasinya. Secara universal, warga merasa puas dengan layanan tersebut serta memberikan umpan umpan positif. Responsivitas pegawai serta tingkatan kesalahan dalam pelayanan dikira baik, walaupun ada alterasi dalam respons pegawai serta kesalahan kecil kadang- kadang terjalin. Kantor sudah mempraktikkan prosedur serta pengawasan ketat untuk kurangi kesalahan serta berupaya membetulkan proses. Pengakuan dari atasan serta rekan kerja menghasilkan kerjasama regu yang positif. Kantor berkomitmen untuk menggapai sasaran kuantitas pelayanan dengan pemantauan berkala serta usaha tingkatkan efisiensi. Respons positif warga mencerminkan upaya kantor penuhi harapan masyarakat. Ada kebijakan jelas terpaut jam kerja serta disiplin pegawai, walaupun ada permasalahan keterlambatan serta absensi yang diatasi dengan prosedur pelaporan. Pegawai siap serta responsif dalam memberikan pelayanan tanpa membedakan orang. Upaya kantor dalam membenarkan ketertiban serta efisiensi mencerminkan komitmen memberikan pelayanan yang baik. Mendesak kerjasama serta donasi positif pegawai menghasilkan area kerja kolaboratif. Upaya untuk tingkatkan responsivitas, kurangi kesalahan, serta ketertiban merupakan langkah yang pas untuk pelayanan yang lebih baik.

Disarankan kepada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara untuk memberlakukan pelatihan dan pengembangan pegawai guna menangani keluhan masyarakat, optimalisasi waktu kerja, mengurangi kesalahan dalam administrasi, dan meningkatkan kerjasama tim. Penting juga bagi pemimpin untuk memberikan apresiasi kepada pegawai yang berkontribusi positif. Bagi masyarakat, disarankan untuk patuh pada peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah Kecamatan Banjarmasin Utara guna memperlancar urusan administrasi. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan fokus pada tema yang sama, khususnya terkait kinerja pegawai, untuk lebih memahami dampaknya terhadap pelayanan administrasi secara mendetail.

**Kata Kunci :** Kinerja, Pegawai, Kecamatan



## **ABSTRACT**

*MUHAMMAD AZHARI, 1610413610021, 2023, Employee Performance in Administrative Services at the North Banjarmasin District Office, supervised by Safa Muzdalifah.*

*This research aims to determine how employees perform in administrative services at the North Banjarmasin District Office. The research method employs a descriptive qualitative approach. Data collection techniques include interviews, observation, and documentation.*

*The research results indicate that North Banjarmasin District employees have performed well, despite various changes in the quality of their administrative services. Generally, people are satisfied with the service and provide positive feedback. Employee responsiveness and service error rates are considered good, although there is variation in employee response, and minor errors sometimes occur. The office has implemented strict procedures and oversight to reduce errors and strives to improve processes. Recognition from atasans and coworkers fosters a positive collaborative team. The office is committed to achieving service quantity targets through regular monitoring and efforts to increase efficiency. The community's positive response reflects the office's efforts to meet residents' expectations. Clear policies regarding working hours and employee discipline exist, although cases of tardiness and absenteeism can be addressed with reporting procedures. Employees are ready and responsive in providing services without distinguishing between individuals. The office's efforts to ensure discipline and efficiency reflect a commitment to good service, encouraging employee cooperation and positive contributions, creating a collaborative work environment. Efforts to increase responsibility, reduce errors, and maintain discipline are the right steps for better service.*

*Suggestions for the North Banjarmasin Sub-district Office enforce employee training and development to handle public complaints, optimize work time, reduce errors in administration, and improve teamwork. It is also important for leaders to give appreciation to employees who contribute positively. For the community, it is recommended to comply with the rules and procedures set by the North Banjarmasin Sub-district government to expedite administrative matters. For future research, it is expected to focus on the same theme, especially related to employee performance, to better understand its impact on administrative services in detail.*

*Keywords: Performance, Employees, District*

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Penelitian tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi .....	3
1.3 Rumusan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan.....	8
2.2 Konsep Kinerja Pegawai .....	9
2.2.1 Pengertian Kinerja Pegawai .....	9
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	10
2.2.3 Indikator Kinerja .....	12
2.3 Konsep Pelayanan Publik .....	17
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik .....	18
2.3.3 Pengertian Pelayanan Administrasi .....	21
2.4 Kerangka Pemikiran.....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	25
3.2 Tipe Penelitian .....	25
3.3 Informan Penelitian.....	25

3.4 Instrumen Penelitian.....	26
3.5 Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Analisis Data.....	28
3.7 Keabsahan Data .....	28
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM .....</b>	<b>30</b>
4.1 Gambaran Umum.....	30
4.1.1 Kota Banjarmasin .....	30
4.1.1.1 Sejarah.....	30
4.1.1.2 Kondisi Wilayah .....	30
4.1.1.3 Kondisi Geografis .....	31
4.1.1.4 Kondisi Umum Demografi .....	32
4.1.1.5 Pegawaian.....	34
4.1.1.6 Pendidikan .....	36
4.1.2 Kecamatan Banjarmasin Utara .....	37
4.1.2.1 Letak Geografis.....	37
4.1.2.2 Kondisi Demografis .....	37
4.1.2.3 Kondisi Penduduk dalam Pendidikan .....	39
4.1.3 Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara .....	41
4.1.3.1 Visi Misi .....	41
4.1.3.2 Struktur Organisasi.....	42
4.1.3.3 Pejabat Struktural .....	43
<b>BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>47</b>
5.1 Hasil Penelitian .....	45
5.1.1 Hasil Penelitian Tentang Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.....	45
5.1.1.1 Kualitas.....	45
5.1.1.2 Kuantitas.....	54
5.1.1.3 Penggunaan waktu dalam bekerja.....	59
5.1.1.4 Kerjasama dengan orang lain.....	64
5.2 Pembahasan .....	68
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>73</b>

6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4. 1 Jumlah Kecamatan dan Kelurahan di Kota Banjarmasin .....	31
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Tahun .....	33
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Menurut Kelompok Umur .....	34
Tabel 4. 4 Persentase Penduduk Menurut Lapangan Usaha .....	35
Tabel 4. 5 Persentase Penduduk Bekerja Menurut Lapangan Usaha dan Jenis Kelamin ..	35
Tabel 4. 6 Jumlah Pendidikan Kota Banjarmasin .....	36
Tabel 4. 7 Jumlah Pendidikan Kota Banjarmasin Luas Wilayah Per Kelurahan Tahun ...	38
Tabel 4. 8 Jumlah Murid Menurut Tingkat Pendidikan Tahun.....	40
Tabel 4. 9 Susunan pegawai kantor Kecamatan Banjarmasin Utara.....	44

## **DAFTAR BAGAN**

Bagan 2. 1 Kerangka Pikir .....	24
Bagan 4. 1 Struktur Organisasi Kecamatan Banjarmasin Utara.....	43