

SKRIPSI

KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MELAYANI MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN PEMURUS BARU KOTA BANJARMASIN

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Pada
Program Studi Administrasi Publik**

Oleh :

RUSIYANA

NIM. 1910411120006



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

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MELAYANI
MASYARAKAT DI KANTOR KELURAHAN PEMURUS BARU KOTA
BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : Rusiyana NIM : 1910411120006

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 6 Maret 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

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

NIP. 198804112019032010

(.....)

b. Sekretaris

(Enly Hadiyanor, S.IP., M.Si)

NIP. 197507062005011001

(.....)

c. Anggota

(Widyakanti, S.Sos., M.AP)

NIP. 196811021994032001

(.....)



Mengetahui
Dekan FISIP ULM

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

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 6 Maret 2023

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
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 06 bulan Maret tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 0999/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 23 Februari untuk menguji skripsi :

Nama : Rusiyana
NIM : 1910411120006
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Aparatur Pemerintah Dalam Melayani Masyarakat Di Kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 14.00 wita s/d selesai
Nilai : A 82
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

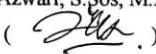


Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 06 Maret 2023

Tim Penguji,


Mahasiswa yang diuji,

Rusiyana

1. ketua : Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si
()
3. Anggota : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :

a. D e k a n
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rusiyana
Tempat/ Tanggal Lahir : Mamar, 1 Maret 2001
NIM : 1910411120006
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Bumi Mas Raya Komplek Handayani XII No. 8

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, 16 Maret 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,


Rusiyana
NIM. 1910411120006

ABSTRAK

Rusiyana, 1910411120006. (2023). “Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melayani Masyarakat Di Kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin”. Di Bawah Bimbingan Trisylvana Azwari.

Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin memberikan tiga belas jenis pelayanan dengan jumlah 35 RT. Masyarakat yang tinggal di Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin ada sekitar 16.464 pada tahun 2021 yang mana itu berbanding terbalik dengan jumlah aparatur sipil negara yang memberikan pelayanan di kantor berjumlah 8 orang. Oleh karena itu, tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur sipil negara dalam melayani masyarakat di kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin dan untuk mengetahui faktor penghambat kinerja aparatur sipil negara dalam melayani masyarakat di kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang didapat berasal dari sumber data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Dalam proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja aparatur sipil negara dalam melayani masyarakat di kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin dilihat dari SOP pada penerimaan dan pemeriksaan berkas menunjukkan hasil yang kurang baik, selain itu pada saat pembuatan surat sampai dengan pembuhuan cap stempel hasilnya baik. Kemudian, kinerja aparatur sipil negara dalam melayani masyarakat di kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin diukur dengan indikator kinerja Mathis dan Jackson pada dimensi kualitas kerja dan kerja sama sudah berjalan dengan baik. Namun, pada dimensi kuantitas kerja, pemanfaatan waktu dan tingkat kehadiran masih dikatakan kurang baik. Faktor penghambat yang ditemukan diantaranya sumber daya manusia yang terbatas, sarana dan prasarana, serta rendahnya disiplin kerja.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah pada alur pelaksanaan SOP dapat dikatakan baik. Kemudian, pada hasil penelitian yang diukur menggunakan indikator kinerja Mathis dan Jackson menunjukkan hasil kinerja yang kurang baik. Saran dalam penelitian ini yaitu peneliti menyarankan untuk meningkatkan kinerja aparatur sipil negara dalam melayani masyarakat di kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin dapat dilakukan penambahan sumber daya manusia, fasilitas pendukung dan sanksi terhadap aparatur yang tidak disiplin kerja.

Kata Kunci : Kinerja, Aparatur sipil negara, Pelayanan, Kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin

ABSTRACT

Rusiyana, 1910411120006. (2023). “Performance of State Civil Apparatus in Serving the Community at the Pemurus Baru Village Office, Banjarmasin City”. Under the Guidance of Trisylvana Azwari.

Pemurus Baru Village, Banjarmasin City provides thirteen types of services with a total of 35 RTs. There are around 16,464 people living in Pemurus Baru Village, Banjarmasin City in 2021 which is inversely proportional to the number of state civil servants who provide services in offices of 8 people. Therefore, the purpose of this study was to determine the performance of the state civil apparatus in serving the community at the Pemurus Baru Village office, Banjarmasin City and to determine the inhibiting factors for the performance of the state civil apparatus in serving the community at the Pemurus Baru Village office, Banjarmasin City.

The method used in this research is descriptive qualitative research method. Sources of data obtained from primary data sources and secondary data. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. The data analysis process includes data reduction, data presentation and conclusion/verification.

The results showed that the performance of the state civil apparatus in serving the community at the Pemurus Baru Village office, Banjarmasin City, seen from the SOP on receiving and examining files showed poor results, besides that from the time of making the letter to the stamping the results were good. Then, the performance of the state civil apparatus in serving the community at the Pemurus Baru Village office, Banjarmasin City, was measured by the performance indicators of Mathis and Jackson on the dimensions of work quality and cooperation, which were going well. However, on the dimensions of the quantity of work, the use of time and the level of attendance are still said to be unfavorable. Inhibiting factors found include limited human resources, facilities and infrastructure, and low work discipline.

The conclusion in this study is that the SOP implementation flow can be said to be good. Then, the research results which were measured using the performance indicators of Mathis and Jackson showed unfavorable performance results. Suggestions in this study are that researchers suggest that in order to improve the performance of the state civil apparatus in serving the community at the Pemurus Baru Village Office, Banjarmasin City, additional human resources, supporting facilities and sanctions can be applied to apparatus who are not disciplined at work.

Keywords : *Performance, State Civil Apparatus, Service, Pemurus Baru Village Office, Banjarmasin City*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada peneliti sehingga penyusunan skripsi ini dapat terlaksana. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi besar Muhammad SAW, beserta keluarga, kerabat hingga pengikut beliau hingga akhir zaman.

Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk dapat menyandang dan memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Skripsi ini berjudul : **“Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Melayani Masyarakat Di Kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin”**.

Penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan moril maupun material dan meluangkan waktu serta tenaganya sehingga skripsi ini terselesaikan. Semoga Allah SWT memberikan ganjaran yang setimpal. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Trisyvana Azwari, S.Sos., M.AP selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si., selaku dosen penguji satu yang turut memberikan arahan dan masukan.
6. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP., selaku dosen penguji dua yang turut memberikan arahan dan masukan.
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama di bangku perkuliahan mengajarkan pengetahuan dan memberikan ilmu di bidang Administrasi Publik.
8. Bapak dan Ibu di bagian administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, dengan penuh kesabaran dan keikhlasan bersedia membantu segala urusan administrasi selama peneliti kuliah.
9. Bapak Budi Rahmadhani, ST selaku Lurah Pemurus Baru Kota Banjarmasin, seluruh aparatur Kelurahan Pemurus Baru, serta masyarakat Kelurahan Pemurus Baru yang membantu dalam memberikan data dan informasi yang peneliti butuhkan.

10. Teristimewa, terkasih, tersayang dan tercinta mama dan alm abah yang selalu memberikan semangat, doa, dukungan, moral dan material yang tiada henti-hentinya kepada peneliti hingga bisa sampai di titik ini.
11. Seseorang spesial yang selalu merayakan setiap tanggal 28 bersama peneliti, terima kasih sudah selalu ada, membantu dan kebersamai peneliti dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Yani, Alda, Andin, Leo, Bella, Atin sahabat sehati sejiwa yang selalu memberikan semangat, bantuan dan dukungan hingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.
13. Teman-teman seperjuangan Administrasi Publik 2019 yang selalu saling menyemangati dan saling membantu satu sama lain selama penyusunan skripsi ini.
14. Serta berbagai pihak yang telah ikut memberikan saran, masukan dan dukungan kepada peneliti yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, peneliti mohon maaf apabila ada kekurangan dan kesalahan pada penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan khususnya dalam pengembangan ilmu pengetahuan Administrasi Publik.

Banjarmasin, 6 Maret 2023

Rusiyana

NIM. 1910411120006

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR BAGAN.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang.....	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Penelitian Terdahulu.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Konsep Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Indikator Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Penilaian Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Indikator Kinerja Pegawai.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	Error! Bookmark not defined.

2.3	Aparatur Sipil Negara.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.1	Pengertian Aparatur Sipil Negara.....	Error! Bookmark not defined.
2.3.2	Fungsi, Tugas Dan Peran Aparatur Sipil Negara ...	Error! Bookmark not defined.
2.4	Kerangka Pemikiran	Error! Bookmark not defined.
BAB III METODE PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
3.1	Pendekatan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
3.2	Tipe Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Sumber Data dan Instrumen	Error! Bookmark not defined.
3.4.1	Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
3.4.2	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.5	Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6	Proses Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Proses Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN		Error! Bookmark not defined.
4.1	Gambaran Umum Kelurahan Pemurus Baru	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah Kelurahan Pemurus Baru.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Keadaan Geografi Kelurahan Pemurus Baru.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Kependudukan	Error! Bookmark not defined.
4.2	Visi Dan Misi Kelurahan Pemurus Baru	Error! Bookmark not defined.
4.3	Struktur Organisasi Kelurahan Pemurus Baru..	Error! Bookmark not defined.

4.4 Tugas, Pokok Dan Fungsi Kelurahan Pemurus Baru**Error! Bookmark not defined.**

4.6 Waktu Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN Error! Bookmark not defined.

5.1 Hasil Penelitian..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1.1 Kinerja Aparatur sipil negara Dalam Melayani Masyarakat Di Kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin.....**Error! Bookmark not defined.**

5.1.1.1 Penerimaan Dan Pemeriksaan Berkas.....**Error! Bookmark not defined.**

5.1.1.2 Pembuatan Surat..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1.1.3 Kasi Memberi Paraf **Error! Bookmark not defined.**

5.1.1.4 Lurah Menandatangani Surat **Error! Bookmark not defined.**

5.1.1.5 Pembubuhan Cap Stempel Dan Menyerahkan Surat Kepada Pemohon..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1.2 Faktor Penghambat Yang Mempengaruhi Kinerja Aparatur sipil negara Dalam Melayani Masyarakat Di Kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin **Error! Bookmark not defined.**

5.1.2.1 Sumber Daya Manusia Yang Terbatas.....**Error! Bookmark not defined.**

5.1.2.2 Sarana Dan Prasarana..... **Error! Bookmark not defined.**

5.1.2.3 Rendahnya Disiplin Kerja **Error! Bookmark not defined.**

5.2 Pembahasan Penelitian **Error! Bookmark not defined.**

5.2.1 Kinerja Aparatur sipil negara Dalam Melayani Masyarakat Di Kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1.1 Kuantitas Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1.2 Kualitas Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1.3 Pemanfaatan Waktu	Error! Bookmark not defined.
5.2.1.4 Tingkat Kehadiran.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1.5 Kerja Sama.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Faktor Penghambat Kinerja Aparatur sipil negara Dalam Melayani Masyarakat Di Kantor Kelurahan Pemurus Baru Kota Banjarmasin	Error! Bookmark not defined.
5.2.2.1 Sumber Daya Manusia Yang Terbatas.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2.2 Sarana Dan Prasarana.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.2.3 Rendahnya Disiplin Kerja.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
6.1 Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
6.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jenis Pelayanan Dan Waktu Penyelesaian . **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 2 Jadwal Jam Kerja Pelayanan..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 1. 3 Presentase Absensi Tahun 2020 – 2021..... **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Pemurus Baru.....**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.2 Nama Aparatur sipil negara Kelurahan Pemurus Baru **Error! Bookmark not defined.**

Tabel 4.3 Inventaris Barang, Peralatan dan Mesin di Kantor**Error! Bookmark not defined.**

Tabel 5.1 Matrik Hasil Penelitian 78

Tabel 5.2 Matrik Hasil Penelitian Faktor Penghambat Kinerja 87

Tabel 5.3 Matrik Pembahasan Penelitian..... 98

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran..... **Error! Bookmark not defined.**

Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kelurahan Pemurus Baru**Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Model Analisis Data Miles dan Huberman (1984:20) . **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.1 Kantor Kelurahan Pemurus Baru **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 4.2 Peta Kelurahan Pemurus Baru..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5.1 SOP Kelurahan Pemurus Baru **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5.2 Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas..... **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5.3 Aplikasi Pembuatan Surat **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5.4 Kasi Memberi Paraf **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5.5 Lurah Menandatangani Surat **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5.6 Pembubuhan Cap Stempel **Error! Bookmark not defined.**

Gambar 5.7 Aplikasi Presensi PNS..... **Error! Bookmark not defined.**

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.