

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN
BANJARMASIN UTARA KOTA BANJARMASIN**

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



Oleh :




**KHAIRATUN HISAN NABILA
NIM: 2110411320041**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2025**


LEMBAR PENGESAHAN


LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KECAMATAN BANJARMASIN UTARA KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Khairatun Hisan Nabila NIM : 2010411310022
- 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 30 Juni 2025
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
Trysylvania Azwari S sos, M.A.P
NIP. 198804112019032010 (.....)
 - b. Sekretaris
Dr. H. Nurul Azkar, M. Si
NIP. 196305011987031002 (.....)
 - c. Anggota
Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
NIP. 198210022005012002 (.....)

Banjarmasin, Juli 2025
Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Dekan FISIP ULM

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


Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197500161999032002

PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Khairatun Hisan Nabila
NIM : 2110411320041
Tempat, Tanggal Lahir : Banjarmasin, 4 April 2003
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul *“Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin”* merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan 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 teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 30 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan


Khairatun Hisan Nabila

NIM. 2110411320041

ABSTRAK

Khairatun Hisan Nabila. *Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin,*

Di bawah bimbingan Trisyilvana Azwari

Kinerja seorang pegawai kecamatan sangat penting diperhatikan karena saat kinerja mereka kurang baik akan berdampak pada hasil dari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena selama ini masih banyak kekurangan kinerja mereka dalam melaksanakan pelayanan tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah 1) untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin, 2) Faktor penghambat dari Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik pengambilan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Populasi sebanyak 6 orang teknik purposive sampling dengan sampel 6 orang. Analisis data menggunakan analisis interaktif dengan reduksi, data display dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, secara umum masih perlu ditingkatkan. Berdasarkan temuan, kualitas pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya optimal sehingga manfaatnya belum dirasakan secara maksimal oleh masyarakat. Selain itu, dalam aspek ketepatan waktu penyelesaian tugas, pegawai sudah mampu menyelesaikan sebagian besar tugas sesuai waktu yang ditentukan, meskipun dalam beberapa kasus masih terdapat keterlambatan.

Adapun faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat meliputi rendahnya kompetensi teknis dan pengetahuan

pegawai. Kurangnya kompetensi ini berdampak pada ketidakmampuan mereka dalam menerapkan prosedur pelayanan secara benar dan efektif. Selain itu, minimnya kemampuan komunikasi dan sosialisasi membuat pegawai kurang informatif dalam menjelaskan standar pelayanan kepada masyarakat. Dengan mengatasi hambatan-hambatan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara dapat meningkat sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disarankan perlu adanya pengawasan pada pegawai kecamatan dalam melaksanakan tugasnya melayani masyarakat

Kata Kunci; kinerja pegawai, pelayanan publik, faktor penghambat kinerja, kecamatan.

ABSTRACT

Khairatun Hisan Nabila. *"Employee Performance in Providing Services to the Public at the North Banjarmasin District Office, Banjarmasin City"*.

Guidance of Trisylyvana Azwari.

The performance of district office employees is a crucial aspect to consider, as poor performance can significantly affect the quality of public services provided. To this day, there are still many shortcomings in how employees carry out these services.

This study aims to: (1) analyze the performance of employees in delivering services to the public at the North Banjarmasin District Office, Banjarmasin City, and (2) identify the inhibiting factors affecting employee performance at the North Banjarmasin District Office, Banjar Regency.

This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through interviews, observations, and documentation. The population consisted of six individuals selected using purposive sampling. Data were analyzed using an interactive analysis model involving data reduction, data display, and verification.

The inhibiting factors affecting employee performance in providing public services include inadequate technical competencies and knowledge. This lack of competence affects their ability to properly implement service procedures and provide effective solutions. Furthermore, limited communication and outreach skills prevent employees from adequately explaining service standards to the public. By addressing these issues, it is expected that the quality of services at the Banjarmasin Utara Sub-district Office will improve and better meet the community's needs and expectations. It is recommended that there is a need for supervision of sub-district employees in carrying out their duties of serving the community.

Keywords: employee performance, public service, performance barriers, sub-district office.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan usulan penelitian yang berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin”. Adapun maksud dan tujuan dalam penyusunan penelitian ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Administrasi Publik pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
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.S.i selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
4. Ibu Trisyvana Azwari S sos, M.A.P. selaku Dosen Pembimbing dan teman diskusi penulis

5. Bapak Dr. H. Nurul Azkar, M. Si selaku Dosen Penguji 1 yang memberikan banyak masukan dan saran kepada peneliti agar penulisan skripsi peneliti dapat terselesaikan dengan baik
6. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku Dosen Penguji 2 yang sudah membimbing serta mengarahkan peneliti selama berkuliah di program Studi Administrasi Publik
7. Seluruh Dosen dan Staff di lingkungan Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak mendidik dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta memfasilitasi kebutuhan akademik.
8. Terima kasih kepada Orang Tua tersayang yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta doa-doa kepada peneliti.
9. Terima kasih kepada teman-teman seperjuangan yang turut membantu dan memberikan semangat, bantuan serta saran-saran kepada penulis selama penelitian dan penyusunan proposal skripsi.

Akhir kata yang dapat peneliti sampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala kontribusi dalam hal apapun dan dari pihak manapun dalam penyelesaian proposal skripsi ini. Peneliti menyadari bahwa proposal skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun peneliti harapkan.

Banjarmasin, 20 Maret 2025

Khairatun Hisan Nabila
NIM 2110411320041

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu	12
2.2 Konsep Teoritis	19
2.2.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	19
2.2.2 Kinerja.....	23
2.2.3 Indikator Kinerja	35
2.3 Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	43
3.1 Pendekatan Penelitian	43
3.2 Tipe Penelitian	44

3.3	Lokasi Penelitian.....	44
3.4	Sumber Data dan Instrumen.....	45
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.6	Pengolahan Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN		51
4.1	Gambaran Umum Penelitian.....	51
4.1.1	Lokasi Penelitian.....	51
4.1.2	Visi dan Misi.....	51
4.1.3	Struktur Organisasi Kecamatan Banjarmasin Utara	53
4.2	Hasil Penelitian	59
4.2.1	Kinerja Kerja Pegawai	59
4.2.2	Penghambat Kinerja Kerja Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat.....	87
4.3	Hasil Kesimpulan Temuan Penelitian.....	98
BAB V PEMBAHASAN		104
5.1	Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin.....	104
5.1.1	Kuantitas	104
5.1.2	Kualitas Kerja.....	108
5.1.3	Waktu	112
5.1.4	Biaya	116
5.2	Faktor Yang Menghambat Kinerja Pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kantor Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin. .	122
5.3	Implikasi Penelitian.....	125
BAB VI PENUTUP		129
6.1	Kesimpulan	129

6.2	Saran-saran.....	130
	DAFTAR PUSTAKA	133
	LAMPIRAN.....	138

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin Tahun 2023-2024	5
Tabel 1. 2 Hasil absensi Pegawai Kecamatan.....	7
Tabel 1. 3 Catatan Penilaian Penilai Kerja Pegawai Kecamatan Banjarmasin Utara Kota Banjarmasin tahun 20220-2024.....	99
Tabel 1. 4 Data ketepatan waktu memberikan pelayanan yang dilakukan pegawai Kecamatan Banjarmasin Utara.....	100
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Kisi-kisi Wawancara	47
Tabel 4.1 hasil Observasi Kinerja Pegawai Kecamatan.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Bagan Kerangka Berpikir.....	42
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Banjarmasin Utara	53

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	138
Lampiran 2. Pedoman Observasi	139
Lampiran 3. Pedoman Wawancara	144
Lampiran 4. Pedoman Wawancara Masyarakat.....	146
Lampiran 5. Wawancara bersama Ibu Norrahmawati,S.AP	147
Lampiran 1. Wawancara bersama Ibu Naimah, SE	148
Lampiran 7. Wawancara Bersama Bapak Rahman dan Ibu Wahdiah	149
Lampiran 8. Resepsionis Dalam Memberikan Pelayanan	149
Lampiran 9. Alur Pelayanan	150
Lampiran 10. Ruang Tunggu Masyarakat.....	151
Lampiran 11. Wawancara bersama Bapak Eddy Nawahyuni, S.Hut dan Ali Mukaram, S.Kep, MM	151