

**SKRIPSI**

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI  
KANTOR KELURAHAN HANDIL BAKTI KECAMATAN  
ALALAK KABUPATEN BARITO KUALA**

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



**Ahmad Saukani**

**NIM 2010411310024**

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

**2024**

LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN  
HANDIL BAKTI KECAMATAN ALALAK KABUPATEN BARITO KUALA

- A. Nama Mahasiswa : Ahmad Saukani NIM : 2010411310024
- 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 13 Juni 2023.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua  
Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc  
NIP. 198210022005012002
  - b. Sekretaris  
Avela Dewi, S.Sos., M.Si  
NIP. 197506161999032002
  - c. Anggota  
Anjani, S.AP., M.AP  
NIP.199506102022032018

(.....)

(.....)

(.....)

Banjarmasin, 28 Juni 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Adm. Publik

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



Dekan FISIP ULM

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



### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal Tiga Belas bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2861 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 10 Juni 2024 untuk menguji skripsi :

Nama : Ahmad Saukani  
NIM : 2010411310024  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik Di Kantor  
Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Alalak Kabupaten Barito  
Kuala  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 08.30 Wita s/d selesai  
Nilai : 79 / 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 : 13 Juni 2024

-----  
Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ahmad Saukani

1. Ketua : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc

( )

2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos, M.Si

( )

3. Anggota : Anjani, S.AP, M.AP

( )



Mengetahui/membenarkan :

..... Dekan

..... Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ahmad Saukani  
Tempat/Tanggal Lahir : Anjir, 23 Juli 2001  
NIM : 2010411310024  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jl. Handil Bakti Komp. Grand Purnama 1

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 paksaan dari siapa pun juga untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 10 Juli 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



**Ahmad Saukani**

**NIM. 2010411310024**

## ABSTRAK

**Ahmad Saukani, 2010411310024, 2024, Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala.**  
Dibawah bimbingan Erma Ariyani.

Penelitian ini dilakukan atas dasar adanya permasalahan terhadap kinerja aparat dalam memberikan pelayanan publik yang dianggap rumit, berbelit-belit dan jauh dari harapan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai Kelurahan Handil Bakti, Kecamatan Alalak, Kabupaten Barito Kuala dalam memberikan pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik purposive sampling yang dilakukan di Kantor Kelurahan Handil Bakti, Kecamatan Alalak, Kabupaten Barito Kuala. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik dinilai sudah baik akan tetapi dapat ditingkatkan lagi, bilamana ditinjau menggunakan Teori Dwiyanto dengan indikator: 1) Produktivitas, 2) Kualitas Layanan, 3) Responsivitas, 4) Responsibilitas dan 5) Akuntabilitas. Selanjutnya pada hasil penelitian kinerja pegawai Kelurahan Handil Bakti memiliki daya tanggap, kecepatan dan kepastian pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Lalu pada profesionalisme kinerja pegawai kelurahan dalam memberikan pelayanan sudah menjalankan sesuai aturan, asas, prinsip pelayanan. Serta pada prosedur pelayanan di kelurahan handil bakti yang mudah diikuti oleh masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan tidak rumit dan berbelit-belit. Faktor-faktor penghambat dari kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala, seperti 1) Terdapat kurangnya kedisiplinan pegawai, 2) Kurangnya pemanfaatan media digitalisasi, 3) Kurangnya sarana dan prasarana.

***Kata Kunci:*** Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Kelurahan Handil Bakti

## **ABSTRACT**

***Ahmad Saukani, 2010411310024, 2024, Employee Performance in Public Services at the Handil Bakti Village Office, Alalak District, Barito Kuala Regency. Under the guidance of Erma Ariyani.***

*This research was conducted on the basis of problems with the performance of officials in providing public services which were considered complicated, convoluted and far from public expectations. The aim of this research is to determine the performance of employees in Handil Bakti Village, Alalak District, Barito Kuala Regency in providing public services.*

*This research uses a qualitative descriptive research method with a purposive sampling technique carried out at the Handil Bakti Village Office, Alalak District, Barito Kuala Regency. The data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Data analysis was carried out by data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*The results of this research show that employee performance in providing public services is considered to be good but can be improved further, if reviewed using Dwiyanto's theory with the indicators: 1) Productivity, 2) Service Quality, 3) Responsiveness, 4) Responsibility and 5) Accountability. Furthermore, the research results show that the performance of Handil Bakti Subdistrict employees shows the responsiveness, speed and certainty of employees in providing services to the community. Then, regarding the professionalism of the performance of sub-district employees in providing services, they have carried out according to the rules, principles and principles of service. As well as service procedures in the Handil Bakti sub-district that are easy for the community to follow so that the services provided are not complicated and convoluted. Factors inhibiting employee performance in providing public services at the Handil Bakti Subdistrict Office, Barito Kuala Regency, such as 1) There is a lack of employee discipline, 2) Lack of use of digital media, 3) Lack of facilities and infrastructure.*

***Keywords: Employee Performance, Public Services, Handil Bakti Village***

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat serta karunia-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala” dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Skripsi ini telah disusun dengan usaha semaksimal mungkin. Banyak proses yang dilalui oleh penulis pada saat proses penulisan hingga selesai. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. 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 Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan juga sekaligus sebagai penguji 1 yang telah berkenan meluangkan waktunya memberi arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc selaku Dosen Pembimbing yang memberikan masukan, saran, ilmu, bimbingan, arahan serta bantuan kepada penulis sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan lancar.

5. Ibu Anjani, S.AP., M.AP selaku Dosen Penguji 2 yang berkenan meluangkan waktunya memberi masukan, ilmu, bimbingan, arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan baik.
6. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu dan bimbingan saat perkuliahan.
7. Seluruh Pegawai Kantor Kelurahan Handil Bakti yang telah memberikan izin penelitian dan membantu penulis dalam memberikan berbagai informasi yang penulis dapatkan dalam penyelesaian skripsi.
8. Kedua orang tua dan kaka penulis, sebagai pendorong dan motivator utama bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Semua teman-teman yang namanya tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan.
10. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Semoga skripsi ini dapat memberi manfaat dan memberikan kontribusi positif. Akhir kata, diharapkan saran yang membangun dari para pembaca untuk kesempurnaan skripsi ini.

**Barito Kuala, 28 Juni 2024**

**Ahmad Saukani**  
**2010411310024**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1    Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	6
1.3    Tujuan Penelitian.....	6
1.4    Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1    Manfaat Teoritis .....	6
1.4.2    Manfaat Praktis .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>8</b>
2.1    Penelitian Terdahulu.....	8
2.2    Konsep dan Teori Kinerja.....	15
1.4.3    Pengertian Kinerja Pegawai .....	15
1.4.4    Faktor Kinerja Pegawai.....	20
1.4.5    Pengukuran Kinerja Pegawai .....	21
1.4.6    Tujuan Manajemen Kinerja.....	26
1.4.7    Manfaat Manajemen Kinerja.....	27
2.3    Konsep Pelayanan Publik .....	29
2.3.1    Asas-Asas Pelayanan Publik .....	31
2.3.2    Standar Pelayanan Publik.....	31
2.3.3    Prinsip Pelayanan Publik.....	32
2.4    Kerangka Pemikiran .....	34
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1    Pendekatan Penelitian.....	35
3.2    Tipe Penelitian.....	36
3.3    Lokasi Penelitian .....	37
3.4    Informan Penelitian .....	38
3.5    Sumber Data dan Instrumen .....	39
3.5.1    Data Primer .....	41

3.5.2	Data Sekunder .....	41
3.6	Teknik Pengumpulan Data .....	41
3.6.1	Studi Kepustakaan.....	41
3.6.2	Studi Lapangan.....	42
3.7	Pengolahan Data .....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>45</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian .....	45
4.1.1	Profil Kantor Kelurahan Handil Bakti Kabupaten Barito Kuala.....	45
4.1.2	Sejarah Singkat Kelurahan Handil Bakti .....	45
4.1.3	Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kelurahan .....	47
4.1.4	Visi dan Misi Kelurahan Handil Bakti.....	49
4.1.5	Struktur Organisasi.....	50
4.1.6	Deskripsi Pekerjaan.....	51
4.2	Uraian Temuan Penelitian .....	56
4.2.1	Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti.....	56
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>		<b>66</b>
5.1	Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti.....	66
5.1.1	Produktivitas .....	67
5.1.2	Kualitas Layanan.....	68
5.1.3	Responsivitas.....	70
5.1.4	Responsibilitas .....	71
5.1.5	Akuntabilitas .....	73
5.2	Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Alalak Kabupaten Barito Kuala.....	77
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>78</b>
6.1	Kesimpulan.....	78
6.2	Saran.....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>80</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>83</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1: Grafik BPS Indeks Perilaku Anti Korupsi (IPAK) tahun 2023.....	1
Gambar 2. 1: Diagram Teori Perilaku dan Kinerja .....	20
Gambar 2. 2: Proses Proses Hubungan kinerja, Standar dan Evaluasi Kinerja.....	23
Gambar 2. 3: Kerangka pemikiran penelitian .....	34
Gambar 3. 1: Elemen pokok situasi sosial menurut Spradley .....	39
Gambar 3. 2: Teknik Analisis Miles dan Huberman .....	43

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1: Jumlah Penduduk di Kelurahan Handil Bakti, Kecamatan Alalak .....	4
Tabel 2. 1: Penelitian Terdahulu .....	13
Tabel 3. 1: Daftar Informan Penelitian.....	39
Tabel 4. 1: Tabel ASN Kelurahan Handil Bakti .....	50
Tabel 4. 2: Tabel Matriks Penelitian .....	63
Tabel 4. 3: Tabel Matriks Analisis Pembahasan .....	74