

SKRIPSI

**KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA TELUK KEPAYANG
KABUPATEN TANAH BUMBU**

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



Sahri Rahmat

NIM. 1810411110021

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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA TELUK KEPAYANG KABUPATEN TANAH
BUMBU

- A. Nama Mahasiswa : **Sahri Rahmat** NIM : 1810411110021
- 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 15 Maret 2024.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua
Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP. 197506161999032002 (.....)
 - b. Sekretaris
Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
NIP. 197912262003122001 (.....)
 - c. Anggota
Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP
NIP. 198804112019032010 (.....)

Banjarmasin, 1 Juli 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi Adm. Publik



J. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

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 Jum'at tanggal 15 bulan Maret 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: 1112 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 8 Maret untuk menguji skripsi :

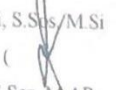
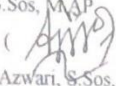
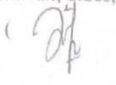
Nama : Sahri Rahmat
NIM : 1810411110021
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kinerja Pegawai Kantor Desa Teluk Kepayang Kabupaten Tanah Bumbu
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 15.00 Wita s.d. selesai
Nilai : 76 (B+)
Dinyatakan : ~~Lulus / Tidak Lulus~~

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 : 15 Maret 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. Ketua : Avela Dewi, S.Sos/M.Si
()
2. Sekretaris : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP
()


Sahri Rahmat

Mengetahui/membenarkan :
a.n Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sahri Rahmat
Tempat/Tanggal Lahir : Kepyang, 25 Desember 1999
NIM : 1810411110021
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Desa Teluk Kepyang

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, 17 Juli 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



Sahri Rahmat

NIM. 1810411110021

ABSTRAK

Sahri Rahmat 1810411110021, “Kinerja Pegawai Kantor Desa Teluk Kepayang dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat”.

Kinerja Pegawai adalah hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab yang diberikan kepada pegawai sesuai dengan keahlian yang dimiliki dan tentunya sesuai dengan nilai-nilai, norma-norma dan peraturan yang berlaku demi mewujudkan tujuan organisasi yang ditetapkan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan faktor-faktor kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat desa Teluk Kepayang Kabupaten Tanah Bumbu.

Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif yang mengacu pada 5 (Lima) indikator menurut Indikator kinerja menurut, Dwiyanto (2002:49) Produktivitas, Kualitas, layanan, Responsivitas, Responsibilitas, Akuntabilitas. Penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Teluk Kepayang Kabupaten Tanah Bumbu menggunakan informan peneliti, Teknik Pengumpulan Data yaitu observasi, Wawancara dan Dokumentasi, Teknik Analisis data meliputi Reduksi data, Penyajian Data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kerja pegawai dalam memberikan Pelayanan kepada masyarakat Desa Teluk Kepayang Kabupaten Tanah Bumbu berdasarkan 5 (Lima) indikator. Kualitas dan Kuantitas sudah dapat dikatakan baik, Hal ini dilihat dari pencapaian target yang sesuai dengan perintah atasan, kecepatan waktu dalam penyelesaian, ketanggapan petugas yang cepat dalam menerima pekerjaan. Sedangkan dari indikator diandalkan/tidak dapat diandalkan dan sikap masih kurang baik dalam hal kedisiplinan. Hasil penelitian ini disarankan : 1) diharapkan agar dapat melengkapi sarana dan prasarana yang ada di kantor 2) pimpinan diharapkan menambah pegawai baru yang berkemampuan dalam bidangnya, 3) diharapkan jika ada petugas yang tidak hadir bisa langsung digantikan oleh petugas lain, 4) bagi masyarakat manakalah kotak saran agar dapat memberikan masukan kepada pegawai atas pelayanan yang diberikan.

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi, Kantor Desa Teluk Kepayang*

ABSTRACT

Sahri Rahmat 1810411110021, "Employee Performance of Teluk Kepayang Village Office in Providing Administrative Services to the Community."

Employee performance is the result achieved by an individual in carrying out the duties and responsibilities assigned to employees in accordance with their expertise and, of course, in line with the values, norms, and regulations in order to achieve the goals of the organization that have been set. This research aims to determine employee performance in providing services to the community and the factors influencing employee performance in providing services to the people of Teluk Kepayang Village, Tanah Bumbu Regency.

The research method used is a qualitative approach with a descriptive type that refers to 5 (five) indicators according to performance indicators according to Dwiyanto (2002: 49), namely Productivity, Service Quality, Responsiveness, Responsibility, and Accountability. This research was conducted at the Teluk Kepayang Village Office, Tanah Bumbu Regency, using research informants. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Technical data analysis includes data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the study show that the work of employees in providing services to the community of Teluk Kepayang Village, Tanah Bumbu Regency, is based on 5 (five) indicators. Quality and quantity can be considered good, as seen from the achievement of targets in accordance with superior orders, the speed of completion time, and the quick response of officers in accepting jobs. Meanwhile, the indicators of reliability/unreliability and attitude are still not good in terms of discipline. The results of this study suggest: 1) it is expected to be able to complement the existing facilities and infrastructure in the office, 2) the leadership is expected to add new employees who are capable in their fields, 3) it is hoped that if there are officers who are not present they can be immediately replaced by other officers, 4) for the community, place a suggestion box so that they can provide input to employees on the services provided.

Keywords: Employee Performance, Administrative Service, Teluk Kepayang Village Office.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas berkah, rahmat, dan hidayah-Nya yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul **“Kinerja Pegawai Kantor Desa Teluk Kepayang dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat”**.

Skripsi ini sebagai syarat untuk menyelesaikan program Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara moral maupun spiritual. Untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachrim, SE., 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. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
5. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik sekaligus Dosen Pembimbing Skripsi Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
6. Seluruh Dosen Pengajar serta Pegawai Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang

selama dibangku perkuliahan mengajarkan pengetahuan dan memberikan ilmu di bidang Administrasi Publik

7. Kedua orang tua, yang selalu memberikan dorongan, semangat dan mendoakan penulis.
8. Seluruh keluarga besar yang turut serta mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Semua teman-teman yang terus membantu, memberi dukungan, saran dan menjadi tempat berkeluh kesah penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Serta berbagai pihak yang telah membantu, memberikan saran, masukan, dan dukungan kepada penulis yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, dengan rendah hati penulis memohon maaf atas segala kekurangan dan mengharap kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Banjarmasin, 15 Mei 2023

Sahri Rahmat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	8
2.3 Kerangka Pemikiran.....	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Pendekatan Penelitian	29
3.2 Tipe Penelitian	29
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Sumber Data.....	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30

3.6	Pengolahan Data.....	31
BAB IV	GAMBARAN UMUM.....	34
4.1.	Gambaran Umum Tempat Penelitian.....	34
4.2.	Wilayah Desa Teluk Kepayang.....	35
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
5.1	Hasil Penelitian	44
5.2	Pembahasan Hasil	57
BAB VI	PENUTUP	66
6.1.	Kesimpulan	66
6.2.	Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	6
Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk	36
Tabel 4. 2 Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	41
Tabel 5. 1 Matrik Temuan Hasil Penelitian	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 4. 1 Kantor Desa Teluk Kepayang	34
Gambar 4. 2 Peta Wilayah Desa Teluk Kepayang.....	35
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi Kantor Desa Teluk Kepayang Tahun 2023	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	70
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	71
Lampiran 3 Dokumentasi	74