

TESIS

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM UPAYA
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI
KANTOR KECAMATAN HALONG KABUPATEN
BALANGAN**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister (S2)
Pada Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan**



Novia Mutiasi

NIM 2320421320015

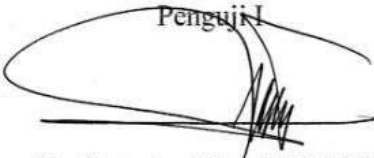
**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2025

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan
Nama : Novia Mutiasi
NIM : 2320421320015

Disetujui : Komisi Penguji

Penguji I


Dr. Samahuddin, S.IP, M.Si
NIP. 197212272006041003

Penguji II


Dr. Jamaluddin, M.Si
NIP. LB04022425001

Penguji III


Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si
NIP. 197105301998021001

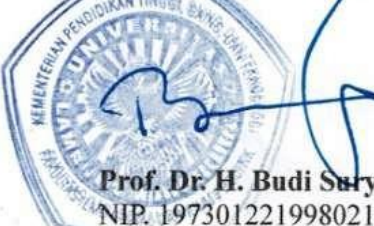

Diketahui :

Koordinator Prodi
Magister Ilmu Pemerintahan,




Dr. Samahuddin, S.IP, M.Si
NIP. 197212272006041003

Dekan,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM,

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

Tanggal Lulus : 4 Juli 2025

Tanggal Wisuda :

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Penelitian ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik (Sarjana, Magister, atau Doktor), baik di Universitas Lambung Mangkurat maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Penelitian ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Pembimbing.
3. Dalam Karya Tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi ini.

Banjarmasin, 4 Juli 2025

Yang Membuat Pernyataan,



Novia Mutiasi
NIM. 2320421320015



BERITA ACARA UJIAN TESIS

Pada Hari ini *Jumat Tanggal Empat Bulan Juli Tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima,*

Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat :

Nomor : 3607/UN8.1.13/KP.10.00/2025

Tanggal : 30 Juni 2025

Untuk melakukan pengujian pada Ujian Tesis :

Nama : **Novia Mutiasi**

NIM : **2320421320015**

Tempat/Media Ujian : Online Zoom

Program Studi : **Magister Ilmu Pemerintahan**

Tanggal : 04 Juli 2025

Waktu Ujian : 09:00 Wita sampai dengan Selesai

Nilai : **84.33 (A)**

Dinyatakan **Lulus / ~~Tidak Lulus~~**

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

Dibuat di : Banjarmasin

Pada Tanggal : **04 Juli 2025**

Tim Penguji

No	Nama Dewan Penguji	NIP	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Samahuddin, S.IP, M.Si	NIP. 197212272006041003	Penguji I	
2	Dr. Jamaluddin, M.Si	NIP. LB04022425001	Penguji II	
3	Dr. Gazali Rahman, S.Sos, M.Si	NIP. 197105301998021001	Penguji III	

Mahasiswa Yang diuji

Novia Mutiasi



Mengetahui
Koordinator Prodi MIP

Dr. Samahuddin, S.IP, M.Si
NIP 197212272006041003



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN**

SERTIFIKAT PLAGIASI

Nomor: 015/PLAG-MIP/2025

Sertifikat ini diberikan kepada:

**NOVIA MUTIASI
NIM. 2320421320015**

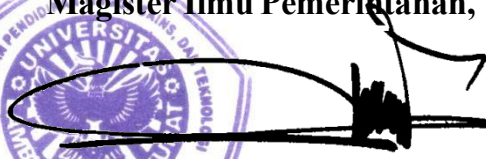
Judul Tesis :

“Analisis Kinerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan”

Telah dideteksi tingkat plagiasinya dengan kriteria toleransi $\leq 20\%$
dan dinyatakan bebas plagiasi

Banjarmasin, 14 Agustus 2025

**Koordinator Program Studi
Magister Ilmu Pemerintahan,**



Dr. Samahuddin, S.IP, M.Si
NIP. 19721227 200604 1 003

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, shalawat dan salam senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SAW beserta keluarga dan sahabat beliau serta pengikutnya hingga akhir zaman. Syukur Alhamdulillah, atas rahmat dan hidayah yang diberikan oleh Allah SWT sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul ” **Analisis Kinerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan** ”. Dalam proses penyusunan Tesis ini banyak sekali sumbangan pikiran dan pemberian data yang penulis dapatkan dari berbagai pihak.

Penulis dalam kesempatan ini menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Prof. Dr. Danang Biyatmoko, M.Si. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Dr. Samahuddin, S.IP, M. Si selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat (ULM) Banjarmasin sekaligus sebagai Dosen Pembimbing Tesis.

5. Dr. Jamaluddin, M. Si dan Dr. Gazali Rahman, S. Sos, M. Si selaku Dosen Penguji Tesis yang telah meluangkan waktu, tenaga, serta pemikiran beliau kepada peneliti selama menyelesaikan Tesis ini.
6. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin yang telah banyak membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada saya.
7. Kantor Kecamatan Halong yang telah memberikan dukungan dan kemudahan dalam pelaksanaan penelitian ini.
8. Ayah dan Ibu yang telah mendo'akan dan memberikan semangat dalam penyelesaian Tesis ini.
9. Kakak dan adik-adik yang terkasih yang telah memberikan semangat dan dukungan dalam penyusunan Tesis.
10. Sahabat dan teman-teman terdekat saya yang telah banyak membantu dan mendukung saya dalam penyelesaian Tesis ini.

Akhir kata penulis berharap Tesis ini memberikan manfaat bagi kita semua terutama untuk pengembangan Ilmu Pemerintahan.

Banjarmasin, 7 Juli 2025

NOVIA MUTIASI
NIM. 2320421320015

ABSTRAK

Novia Mutiasi, 2025. ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN HALONG KABUPATEN BALANGAN

Kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan sangat dipengaruhi oleh kinerja pegawai sebagai pelaksana utama fungsi administratif. Di Kantor Kecamatan Halong, Kabupaten Balangan, kinerja aparatur belum berjalan optimal akibat berbagai permasalahan internal, seperti ketimpangan beban kerja yang tidak merata, keterbatasan kompetensi teknis dan non-teknis, minimnya pelatihan pengembangan kapasitas, serta kurangnya sarana dan prasarana pendukung seperti fasilitas teknologi dan ruang kerja yang layak. Selain itu, distribusi tugas yang hanya terpusat pada pegawai tertentu menciptakan beban kerja berlebih, meningkatkan risiko kelelahan, serta menurunkan produktivitas. Permasalahan ini diperburuk oleh lemahnya sistem komunikasi, rendahnya koordinasi lintas bidang, dan kurangnya pengawasan serta evaluasi kinerja yang berkelanjutan, yang pada akhirnya berdampak negatif terhadap efektivitas dan kepuasan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan dokumentasi aktivitas pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penurunan kinerja aparatur tidak hanya disebabkan oleh aspek individual pegawai, tetapi juga oleh lemahnya sistem manajerial yang belum berjalan efektif. Untuk menjawab persoalan tersebut, diperlukan strategi perbaikan yang komprehensif melalui penguatan sistem manajemen sumber daya manusia, pemerataan beban kerja, penyediaan fasilitas kerja yang memadai, serta penyusunan dan sosialisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dapat menjadi acuan baku dalam pelaksanaan pelayanan publik. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan profesionalisme dan akuntabilitas pegawai dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik, Kecamatan Halong

ABSTRACT

Novia Mutiasi, 2025. ANALYSIS OF EMPLOYEE PERFORMANCE IN EFFORTS TO IMPROVE THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT THE HALONG SUB-DISTRICT OFFICE, BALANGAN REGENCY

The quality of public services at the sub-district level is highly dependent on the performance of civil servants as the main executors of administrative functions. At the Halong Sub-District Office, Balangan Regency, employee performance has not reached an optimal level due to several internal challenges, such as unequal workload distribution, limited technical and non-technical competencies, lack of regular training, and inadequate supporting infrastructure, including information technology and proper working facilities. The concentration of tasks on a few selected employees leads to excessive workload, which in turn contributes to fatigue and decreased productivity. These issues are further compounded by poor communication, weak interdepartmental coordination, and the absence of consistent supervision and performance evaluation mechanisms—factors that directly impact the efficiency and quality of services provided to the public.

This study employed a descriptive qualitative approach using data collection techniques including direct observation, in-depth interviews, and documentation of daily service activities. The findings indicate that poor employee performance is not only caused by individual shortcomings, but also by ineffective managerial systems. To address these problems, strategic improvements are needed through the strengthening of human resource management systems, equitable workload distribution, provision of adequate work facilities, and the formulation and socialization of Standard Operating Procedures (SOPs) as standardized guidelines for service delivery. These measures are expected to enhance professionalism, accountability, and responsiveness in delivering high-quality public services.

Keywords: Employee Performance, Public Service Quality, Halong Sub-District

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	14
2.2 Teori Kinerja	21
2.3 Pelayanan Publik.....	27
2.4 Teori Strategi.....	36
2.5 Pemerintah.....	44
2.6 Kerangka Pemikiran.....	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian	49
3.2. Fokus Penelitian	49
3.3. Lokasi Penelitian	52
3.4. Informan Penelitian	53
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	57
3.6. Instrumen Penelitian.....	62
3.7. Teknik Analisis Data.....	63
3.8. Jadwal Waktu Penelitian	65

BAB IV GAMBARAN UMUM

4.1 Gambaran Umum	66
-------------------------	----

4.1.1 Profil Kecamatan Halong Kabupaten Balangan	66
4.1.2 Tugas Pokok, Fungsi dan Struktur Organisasi	69
4.1.3 Lokasi	74

BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Hasil Penelitian.....	75
5.1.1 Kinerja Pegawai dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan	75
5.1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan	198
5.2 Pembahasan	210
5.2.1 Pembahasan Kinerja Pegawai dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan	210
1. Kualitas	210
2. Kuantitas	213
3. Ketepatan Waktu.....	216
4. Efektivitas	220
5. Kemandirian.....	223
5.2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Halong Kabupaten Balangan	227
1. Kompetensi Individu.....	227
2. Ketersediaan Sarana dan prasarana	228
3. Beban Kerja dan Distribusi Tugas	228
4. Disiplin dan Tanggung Jawab Pegawai	229
5. Kepemimpinan dan Sistem Pengawasan.....	230
6. Motivasi dan Inisiatif Kerja	230
7. Koordinasi Antarbagian	231
8. Pemahaman dan Penarapan SOP	231
9. Ketersediaan dan Efektivitas Pelatihan	232
10. Pengaruh Teknologi	232

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan.....	234
6.2 Saran.....	236

DAFTAR PUSTAKA	237
-----------------------------	------------

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 3.1 Triangulasi Teknik Pengumpulan Data	61
Gambar 3.2 Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	64
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Halong	71

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Jadwal Waktu Penelitian	65
Tabel 5.1 Data Kuantitatif Penanganan Layanan KTP dan KK (Periode Januari Desember 2024)	130
Tabel 5.2. Statistik Volume Pelayanan Administratif di Kantor Kecamatan Halong (Januari– Desember 2024).....	186