

**KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KELURAHAN MURUNG RAYA  
KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN KOTA BANJARMASIN**



**Nama: Dewi**

**Nim: 1910411120003**

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

**2023**

LEMBAR PENGESAHAN

KINERJA PEGAWAI NEGERI SIPIL DI KELURAHAN MURUNG RAYA  
KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN KOTA BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa : Dewi NIM : 1910411120003
- 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 23 Juni 2023.
- C. Tim Penguji :
- a. Ketua  
Widyakanti, S. Sos, M.AP  
NIP. 196811021994032001 (.....)
  - b. Sekretaris  
Avela Dewi, S.Sos M.Si  
NIP. 197506161999032002 (.....)
  - c. Anggota  
Hj. Aulia, S.Sos, M. AP  
NIP. 197912262003122001 (.....)

Banjarmasin, 29 Agustus 2024

Koordinator Program Studi  
Administrasi Publik

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

Mengetahui,

Dekan FKIP U.M

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



## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dewi

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 7 Agustus 2001

NIM : 1910411120003

Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Alamat Rumah : Jl. Kelayan A II Antasan Segera RT 23 RW 02 NO 11

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila di kemudian hari di temukan 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, 29 Agustus 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



Dewi

NIM. 1910411120003

## ABSTRAK

**Dewi, 1910411120003. (2023). "Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin". Di Bawah Bimbingan Widyakanti.**

Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin memiliki jumlah penduduk 13.760 dengan kepadatan penduduk/km<sup>2</sup> 20.848, 48 pada tahun 2019. Memiliki 27 RT dan 2 RW. Dengan jumlah 8 pegawai 6 pns dan 2 honorer. Jumlah penduduk yang semakin banyak setiap tahunnya merupakan sebuah tantangan dalam bekerja untuk para pegawainya. Oleh karena itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai negeri sipil di kelurahan murung raya kecamatan banjarmasin selatan kota banjarmasin dan untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat kinerja pegawai negeri sipil di kelurahan murung raya kecamatan banjarmasin selatan kota banjarmasin.

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

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai negeri sipil di Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin dalam hal melayani masyarakat di lihat dari SOP pada saat penerimaan berkas dan pembuatan surat menunjukkan hasil yang kurang baik. Di samping itu verifikasi berkas sampai pembubuhan cap stempel menunjukkan hasil yang baik. Kemudian kinerja pegawai negeri sipil dalam melayani masyarakat di ukur dengan indikator kinerja dari Robbins 2016 dimensi ketepatan waktu dan mandiri kurang baik. Dimensi kualitas, kuantitas, efektivitas dan berkomitmen sudah baik. Faktor penghambat kinerja pns di kelurahan murung raya adalah kedisiplinan waktu, sarana dan prasarana dan sumber daya manusia yang terbatas.

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah untuk hal pelayanan sudah sesuai dengan SOP. Tugas yang di berikan selesai dengan tepat waktu. Hasil dari pengukuran kinerja menggunakan indikator dari Robbins (2016) menunjukkan hasil yang kurang baik atau belum optimal. Saran dalam penelitian ini yaitu para PNS harus meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat. Mengutamakan sikap mandiri dan tetap memiliki sikap bekerja tim yang baik dan selalu memberikan hasil kerja yang baik terhadap pekerjaan yang di kerjakan agar tetap optimal dalam bekerja. Kedisiplinan waktu harus di perhatikan lagi. Sarana dan prasarana di upayakan segera terwujud.

**Kata Kunci** : Kinerja, Pegawai Negeri Sipil, Kantor Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin

## ABSTRACT

**Dewi, 1910411120003. (2023). "Performance of Civil Servants in Murung Raya Village, South Banjarmasin District, Banjarmasin City". Under the Guidance of Widyakanti.**

*Murung Raya Village, South Banjarmasin District, Banjarmasin City has a population of 13,760 with a population density of 20,848.48/km<sup>2</sup> in 2019. It has 27 RTs and 2 RWs. With a total of 8 employees 6 civil servants and 2 honorary. The increasing number of residents every year is a challenge in working for its employees. Therefore, the purpose of this study was to determine the performance of civil servants in Murung Raya Village, Banjarmasin Selatan District, Banjarmasin City and to find out the factors that inhibit the performance of civil servants in Murung Raya Village, Banjarmasin Selatan District, Banjarmasin City.*

*The method used in this research is descriptive qualitative. Sources of data that can come from primary data and secondary data. Data collection techniques using observation, interviews and documentation. In the process of data analysis through data reduction, data presentation, and drawing conclusions/data verification.*

*The results of this research show that the performance of civil servants in Murung Raya Village, South Banjarmasin District, Banjarmasin City in terms of serving the community as seen from the SOP when receiving files and writing letters shows poor results. Apart from that, verification of the files until the stamp is affixed shows good results. Then the performance of civil servants in serving the community is measured using performance indicators from Robbins 2016, the dimensions of punctuality and poor independence. The dimensions of quality, quantity, effectiveness and commitment are good. Factors inhibiting the performance of civil servants in Murung Raya village are time discipline, facilities and infrastructure and limited human resources.*

*The conclusion in this research is that the service is in accordance with the SOP. The assigned tasks are completed on time. The results of performance measurement using indicators from Robbins (2016) show that the results are not good or not optimal. The suggestion in this research is that civil servants must improve their performance in serving the community. Prioritize an independent attitude and still have a good teamwork attitude and always provide good work results for the work carried out in order to remain optimal at work. Time discipline must be paid attention to again. Efforts will be made to provide facilities and infrastructure immediately.*

**Keywords:** *Performance, Civil Servants, Murung Raya Village Office, South Banjarmasin District, Banjarmasin City*

## **KATA PENGANTAR**

Bismillahirrahmanirrahim Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas selesainya Skripsi yang berjudul “Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin”. Shalawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada junjungan besar kita baginda Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, pengikutnya hingga akhir zaman. Atas dukungan moral dan materil yang diberikan dalam penyusunan Skripsi ini, maka peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si., selaku Rektor di Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin
3. Bapak Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc., Bapak Mahyuni, S.Sos., M.AP., dan Bapak Nasrudin, S.Pd., M.Si. Wakil Dekan I, II Dan III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku dosen penguji I serta Ketua Program Studi S1 Administrasi Publik dan Ketua UPMKS Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Ibu Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing akademik yang selalu mendukung dan memberikan masukan kepada peneliti.

6. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing skripsi yang memberikan dorongan, masukan kepada peneliti.
7. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku dosen penguji II skripsi yang telah memberikan masukan kritikan dan saran kepada peneliti
8. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, MPA selaku dosen pengampu mata kuliah Seminar Administrasi Publik, yang banyak memberikan materi pendukung, bimbingan, dan masukan kepada peneliti.
9. Seluruh dosen pengajar serta pegawai Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas.
10. Orang Tua dan Keluarga tercinta yang telah memberikan dukungan, doa dan jasa lainnya.
11. Muhammad Azhar, Muhammad Helmi, Inayah Riana Sari, Hayatun Nisa, Maudy Anggraini, Muhammad Zulkifli, Rusiyana (Uci), Sinta Novia, Ka Salamah, Muhdina Suciani, Ka Sri Deva, Puspina yang telah memberikan arahan serta masukan, materil dan moril.
12. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam memberikan masukan, dorongan, serta bantuan lainnya hingga terselesaikan penelitian ini.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang peneliti miliki. Oleh karena itu peneliti senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun.

Harapan peneliti semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah khazanah ilmu pengetahuan khususnya di bidang Administrasi Publik.

Banjarmasin, 29 Agustus 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Dmi.', written on a horizontal line.

Peneliti

## 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>vi</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Definisi Kinerja.....	14
2.2.2 Indikator Kinerja.....	16
2.2.3 Faktor Penghambat Kinerja.....	21
2.2.4 Definisi Pegawai Negeri Sipil.....	25
2.3 Kerangka Pemikiran.....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>33</b>

3.1 Pendekatan Penelitian.....	33
3.2 Tipe Penelitian.....	33
3.3 Lokasi Penelitian.....	34
3.4 Sumber Data.....	34
3.4.1 Data Primer.....	34
3.4.2 Data Sekunder.....	34
3.5 Informan Penelitian.....	35
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	37
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>39</b>
4.1 Gambaran Umum Kelurahan Murung Raya.....	39
4.1.1 Sejarah Kelurahan Murung Raya.....	39
4.1.2 Keadaan Geografis Kelurahan Murung Raya.....	41
4.1.3 Kependudukan.....	43
4.2 Gambaran Khusus Lokasi Penelitian.....	44
4.2.1 Visi dan Misi.....	44
4.2.2 Maksud Dan Tujuan, Sasaran Kebijakan Kelurahan.....	45
Organisasi Kelurahan.....	47
4.3 Sarana Dan Prasarana Kantor Kelurahan Murung Raya.....	57
4.4 Waktu Pelayanan.....	58
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>59</b>
5.1 Hasil Penelitian.....	59

5.1.1 Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin.....	59
5.1.1.1 Penerimaan Dan Pemeriksaan Berkas.....	60
5.1.1.2 Memverifikasi Kebenaran Data Pemohon.....	62
5.1.1.3 Pembuatan Surat.....	63
5.1.1.4 Lurah Menandatangani Surat.....	66
5.1.1.5 Pembubuhan Cap Stempel Dan Menyerahkan Surat Kepada Pemohon.....	69
5.1.2 Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin .....	72
5.1.2.1 Kedisiplinan Waktu.....	72
5.1.2.2 Sarana dan Prasarana.....	74
5.1.2.3 Sumber Daya Manusia Yang Terbatas.....	76
5.2 Pembahasan Penelitian.....	79
5.2.1 Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin.....	79
5.2.1.1 Kualitas.....	80
5.2.1.2 Kuantitas.....	81
5.2.1.3 Ketepatan Waktu.....	82
5.2.1.4 Efektivitas.....	83
5.2.1.5 Mandiri.....	84
5.2.1.6 Komitmen Kerja.....	84
5.2.2 Faktor-Faktor Yang Menghambat Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin .....	86

5.2.2.1 Kedisiplinan Waktu.....	87
5.2.2.2 Sarana Dan Prasarana.....	88
5.2.2.3 Sumber Daya Manusia Yang Terbatas.....	90
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>92</b>
6.1 Kesimpulan.....	92
6.2 Saran.....	93
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>94</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>96</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Data Pegawai Kantor Kelurahan Murung Raya.....	4
Tabel 1. 2 Jumlah Penduduk 12 Kelurahan Di Kecamatan Banjarmasin Selatan....	6
Tabel 1. 3 Jadwal Jam Kerja Pelayanan Kelurahan Murung Raya.....	6
Tabel 1. 4 Rekapitulasi Kehadiran Pegawai Kelurahan.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 4. 1 Luas Wilayah.....	42
Tabel 4. 2 Orbitasi Jarak Dan Waktu Tempuh Kelurahan.....	42
Tabel 4. 3 Batas Wilayah Kelurahan Murung Raya.....	43
Tabel 4. 4 Jumlah RT Dan RW.....	44
Tabel 4. 5 Data Aparat Kelurahan.....	47
Tabel 4. 6 Sarana Dan Prasarana Kantor.....	57
Tabel 5. 1 Matrik Hasil Penelitian.....	70
Tabel 5. 2 Matrik Hasil Penelitian Faktor-Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Negeri Sipil Di Kelurahan Murung Raya Kecamatan Banjarmasin Selatan Kota Banjarmasin.....	78
Tabel 5. 3 Matrik Pembahasan Penelitian.....	85

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 7 Indikator Kinerja.....	17
Gambar 2. 2 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3. 1 Teknik Pengumpulan Data.....	38
Gambar 4. 1 Peta Kelurahan Murung Raya.....	40
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 5. 1 Kelurahan Murung Raya.....	61
Gambar 5. 2 Penerimaan dan Pemeriksaan Berkas.....	62
Gambar 5. 3 Aplikasi Pembuatan Surat.....	64
Gambar 5. 4 Lurah Menandatangani Surat.....	68
Gambar 5. 5 Pembubuhan Cap Stempel.....	69
Gambar 5. 6 Aplikasi Presensi PNS.....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.....	98
Lampiran 2 Surat Rekomendasi Pelaksanaan Pendataan/Penelitian/Survey dari Pemko Banjarmasin Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Banjarmasin	99
Lampiran 3 Surat Rekomendasi dari Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	100
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	101
Lampiran 5 Dokumentasi Penelitian.....	103