

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN GUNUNG ANYAR KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh :
RIZKY MAHENDRA
NBI : 1111600147**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
KECAMATAN GUNUNG ANYAR KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

RIZKY MAHENDRA

NBI : 1111600147

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2022**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Pengaji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 24 Juni 2022

Dewan Pengaji :

1. Prof. Dr. Arief Darmawan, SU

Ketua

(

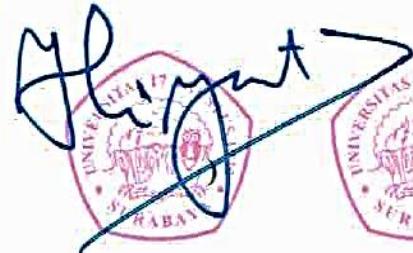
2. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

Anggota I

(

3. Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si

Anggota II

(

Mengesahkan :

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Dr. Arvin Maduwinarti, MP

NPP. 20120.87.0103

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama

: Rizky Mahendra

NBI

: 1111600147

Judul

: Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan
Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan
Gunung Anyar Kota Surabaya

Mengetahui,

Dekan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dosen
Pembimbing I

Dr. Ayun Maduwinarti, MP
NPP. 20120.87.0103

Prof. Dr. Arief Darmawan, SU
NPP. 20110.91.0215

LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rizky Mahendra
NBI : 1111600147
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik
Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya

Menyatakan Bawa :

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil dari plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bawa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 5 Juni 2022
Yang membuat pernyataan



(Rizky Mahendra)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JL. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Rizky Mahendra
NBI : 1111600147
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul :

Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya.

Dengan **Hak Bebas Royalti Nonekslusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
Pada Tanggal : 5 Juni 2022

Yang Menyatakan,



(Rizky Mahendra)

PERSEMPAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan untuk :

1. Ibunda dan Ayahanda tercinta yang tak pernah lelah mendoakan dan memberi kasih sayang serta pengorbanan yang tulus;
2. Guru-guruku sejak sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh kesabaran;
3. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

ABSTRACT

Rizky Mahendra, 2022, **Analysis Of Employee In Improving Public Services At The Gunung Anyar District Office, Surabaya City**

Prof. Dr. Arif Darmawan, SU 138 hal + xiv

This research is aimed to reveal (1) employee performance at the Gunung Anyar district office, Surabaya City (2) public services at the Gunung Anyar district office, Surabaya City (3) supporting and inhibiting factors at the Gunung Anyar district office, Surabaya City.

This research used a qualitative methods. The data collecting techniques used in this research were observation, interview and documentation.

The result of the research show that (1) employee performance at the Gunung Anyar district office has implemented the dimension of Work Quality, Punctuality, Initiative, Ability and Communication. However, there is one dimension did not run yet and it is Punctuality. Because there are still employees who come late to work. (2) public services at the Gunung Anyar district office has implemented the dimension of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. However, there is one dimension did not run yet and it is Reliability because there is no clear service standard yet. (3) the inhibiting factors at the Gunung Anyar district office are internal and external factors. Internal factor is the unavailability of a suggestion box and external factors come from the society because they do not know the requirements for the e-KTP application and the SOP for e-KTP services at the Gunung Anyar district office. The supporting factor is the enthusiasm that employees give to each other and holding an evaluation meeting once a month. In addition, there are adequate and well function facilities and infrastructure to facilitate the service process.

Keyword : *Employee Performance, Public Service, The Gunung Anyar District Office*

ABSTRAK

Rizky Mahendra, 2022, **Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya**

Prof. Dr. Arif Darmawan, SU 138 hal + xiv

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kinerja pegawai di kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya (2) pelayanan publik di kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya (3) faktor pendukung dan penghambat di kantor Kecamatan Gunung Anyar Kota Surabaya.

Metode penelitian ini adalah dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa (1) kinerja pegawai di kantor Kecamatan Gunung Anyar sudah menerapkan dimensi Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan dan Komunikasi. Namun, ada satu dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu ketepatan waktu karena masih ada pegawai yang datang terlambat ke tempat kerja. (2) pelayanan publik di kantor Kecamatan Gunung Anyar sudah menerapkan dimensi *Tangible* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan) dan *Empathy* (empati). Namun, ada satu dimensi yang belum berjalan dengan baik yaitu *Reliability* (keandalan) karena belum adanya standar pelayanan yang jelas di kantor Kecamatan Gunung Anyar. (3) faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di kantor Kecamatan Gunung Anyar adalah terdiri dari faktor internal dan eksternal. Faktor internal yaitu belum tersedianya kotak saran sedangkan faktor eksternal berasal dari masyarakat karena masyarakat tidak mengetahui syarat – syarat permohonan e-KTP serta SOP pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Gunung Anyar. Faktor pendukung adalah adanya semangat yang diberikan pegawai satu sama lain serta mengadakan rapat evaluasi setiap sebulan sekali. Selain itu, adanya sarana dan prasarana yang memadai dan berfungsi dengan baik untuk memudahkan proses pelayanan.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan Publik, Kantor Kecamatan Gunung Anyar

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah - Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar”** dengan baik meskipun penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna dengan baik.

Penulisan usulan penelitian ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam penyusunan skripsi pada jurusan Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Selama penulisan skripsi ini tentunya penyusunan ini dapat banyak bantuan dari berbagai pihak sudah membantu, mendukung dan membimbing penulisan. Kasih yang tulus serta penghargaan yang setinggi – tingginya kepada :

1. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan dan semangat
2. Rektor Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA
3. Dekan Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP
4. Dosen pembimbing Prof. Dr. Arif Darmawan, SU
5. Dosen pembimbing Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak khusunya dalam bidang Administrasi Negara.

Surabaya, 5 Juni 2022

Penulis

(Rizky Mahendra)

DAFTAR ISI

COVER

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN ORIGINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRACT	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Landasan Teori	9
2.2.1 Konsep Kinerja Pegawai	9
2.2.2 Penilaian Kinerja	10
2.2.3 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	12
2.2.4 Indikator Kinerja	14
2.2.5 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.2.6 Jenis – Jenis Pelayanan Publik	16
2.2.7 Indikator Pelayanan Publik.....	16
2.2.8 Standar Pelayanan Publik	17
2.2.9 Pengertian E-KTP	18
2.2.10 Manfaat E-KTP	19
2.3 Kerangka Dasar Pemikiran	20
BAB III METODE PENILITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Lokasi Penelitian	21

3.3 Fokus Penelitian	21
3.4 Tipe Dan Sumber Data	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Teknik Analisis Data	23
3.7 Keabsahan Data	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Deskripsi Obyek	25
4.1.1 Deskripsi Tempat Penelitian.....	25
4.1.2 Profil Kantor Kecamatan Gunung Anyar	26
4.1.3 Jenis –Jenis Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar....	33
4.1.4 Pelaksanaan Pelayanan E-KTP Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar ...	33
4.2 Penyajian Data.....	35
4.2.1 Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar	35
4.2.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Kinerja Pegawai	53
4.2.3 Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar	55
4.3 Pembahasan	65
4.3.1 Kinerja Pegawai Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar	65
4.3.2 Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Kinerja Pegawai	71
4.3.3 Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar	72
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	77
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matrik Jurnal	5
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Gunung Anyar Tahun 2020 (dalam jiwa) .	25
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Negeri Sipil Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Pangkat / Golongan.....	26
Tabel 4.3 Jenis Pelayanan Di Kantor Kecamatan Gunung Anyar.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Dasar Pemikiran.....	20
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	84
Lampiran 2 Dokumentasi	89
Lampiran 3 Perintah Revisi.....	92
Lampiran 4 Hasil Turnitin.....	95