

*Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam
Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis
Kota Surabaya*

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Stata- 1
Program Studi**



Oleh:

Ratna Wulandari

1111800054

PROGRAM STUDI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

***Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam
Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis
Kota Surabaya***

SKRIPSI

**Diajukan Guna Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Stata- 1
Program Studi**



Oleh:

Ratna Wulandari

11118000054

PROGRAM STUDI

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Ratna Wulandari

Nbi : 1111800054

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Di Kantor Dukuh Pakis, Kota Surabaya


Surabaya, 22 Juni 2022

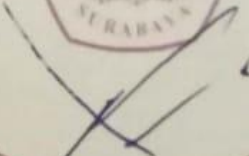
Mengetahui

Disetujui Oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus Surabaya

Dosen Pembimbing I


Dr. Dra Ayu Maduwinarti, M.P.
NPP. 20120870103


Dr. Bambang Kusandrijo, MS
NPP. 20110920239

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal : 22 Juni 2022

Dewan Penguji :


1. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS
Ketua

2. Drs. Supri Hartono, MS
Anggota I

3. Drs. Bagoes Soenarjanto, M.Si
Anggota II

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus Surabaya


Dr. Dra Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Ratna Wulandari

NBI : 1111800054

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam
Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis Kota
Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. 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 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 dapat digugurkan dan gelar akademik telah saya proses (SI) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 20).

Surabaya, 3 Juni 2022
Yang membuat Pernyataan





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 : Ratna Wulandari
NBI/ NPM : 1111800054
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
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 Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (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 :

Yang Menyatakan



Ratna Wulandari

*Coret yang tidak perlu

Halaman Persembahan

أحمد لله رب العالمين

Skripsi ini saya persembahkan kepada almamater saya, program studi administrasi publik fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, kedua orang tua yang saya sayangi beserta keluarga saya dan teman-teman angkatan 2018

Motto

“It's better to break your own heart by leaving, rather than having that person break your heart everyday you are with them.”

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya kepada saya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya”. Sebagai memenuhi syarat strata -1 di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Tahun Ajaran Skripsi 2021/2022. Penulis menyadari sepenuhnya, bahwa skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya bimbingan , dukungan serta bantuan dari berbagai belah pihak. Maka dari itu, pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar- besarnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM.,CMA.,CPAI selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti,..MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik dan Bapak Drs. Agung Pudjianto, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945.
3. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S dan Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku Dosen Pembimbing I dan II yang telah banyak meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M. AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Almarhumah Mamah Ibu Yuliati yang belum sempat mewujudkan cita- citanya untuk melihat saya wisuda, dan Papah Kariyadi yang telah memberikan rasa cinta dan kasih sayangnya serta telah memberikan perhatian moril maupun materil kepada saya selaku putrinya.
6. Kepada diri sendiri yang sudah berjuang dalam menyelesaikan skripsi ini meskipun banyak rintangan tapi tetap semangat demi masa depan.
7. Para sahabatku tersayang, Teddy Sukoco, Nurul Sofiani, Noviana Tiurulan, Sulistiya Hayyu, dan Putri Yulinarwati selalu memberikan dukungan, semangat, dan doa untuk saya.
8. Aris Fadhilah Mursyid lelaki yang membersamaiku dalam mengerjakan skripsi ini.

RINGKASAN

Ratna Wulandari, 2022, Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya. Drs. Supri Hartono, M.S. Drs. Bagoes Soenarjanto., Msi

Kelurahan Dukuh Pakis menerapkan efektivitas pelayanan dengan meningkatkan kapasitas sumber daya manusianya agar pelayanan lebih optimal dan efisien. Selamaini kinerja yang diberikan oleh aparatur Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari pendapat masyarakat yang menggunakan pelayanan tersebut dan dari pendapat pegawai itu sendiri walaupun masih ada kebutuhan. Tujuan dari penelitian ini, yakni dengan menunjukkan adanya peraturan yang telah ditetapkan oleh kelurahan Dukuh Pakis agar meningkatkan kinerja aparatur sipil negara dengan yang lebih baik, kedua memberikan kenyamanan pada sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan supaya pelayanan yang diberikan untuk masyarakat lebih terpenuhi dan ketiga para aparatur Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya lebih meningkatkan etos kerjanya dan bertanggung jawab dalam mengenai tugas pokok administratif, sehingga memberikan hasil yang lebih efisien, efektif dan optimal. Hasil penelitian menjelaskan bahwa Pegawai Aparatur Sipil Negara merupakan tiang penegak pelayanan pemerintah kepada masyarakat harus dapat menciptakan pola pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan kondisi lingkungan masyarakat sehingga dapat terciptanya pelayanan publik dari aparatur kelurahan. Pola pelayanan yang meningkat dari kebutuhan masyarakat dan kemampuan organisasi kelurahan akan ditemukan keadilan yang ideal dalam pengelolaan pelayanan. Kesimpulan terkait dengan evaluasi kinerja aparatur sipil negara dapat disimpulkan bahwa peningkatan kinerja aparatur sipil negara melalui pelatihan sikap disiplin, dalam hal ini perilaku disiplin sangat diharapkan dapat meningkatkan kinerja aparatur sipil negara yang ada di Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya, meningkatkan karena bekerja sama perilaku yang sangat disiplin tentunya dapat mempermudah seseorang dalam menyelesaikan pekerjaannya. Seseorang dengan sikap yang sangat disiplin akan dapat menyelesaikan pekerjaan dengan cepat karena secara konsisten menyelesaikan tugas yang diberikan sesuai dengan rencana.

KATA KUNCI : EVALUASI, KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA, PELAYANAN PUBLIK, KELURAHAN

SUMMARY

Ratna Wulandari, 2022, Evaluasi Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Dukuh Pakis Kota Surabaya. Drs. Supri Hartono, M.S. Drs. Bagoes Soenarjanto., MSi

Dukuh Pakis Office implements service effectiveness by increasing the capacity of its human resources so that services are more optimal and efficient. So far, the performance provided by the Dukuh Pakis Office apparatus, Surabaya City has been quite good, this can be seen from the opinions of the people who use these services and from the opinions of the employees themselves, although there is still a need. The purpose of this research is to show that there are regulations that have been set by the Dukuh Pakis Office in order to improve the performance of the state civil service better, secondly to provide comfort to the existing facilities and infrastructure in the Kelurahan so that the services provided to the community are more fulfilled and thirdly the apparatus of Dukuh Pakis Office, Surabaya City, further improves their work ethic and is responsible for the main administrative tasks, so as to provide more efficient, effective and optimal results. The results of the study explain that State Civil Apparatus Employees are the pillars of enforcement of government services to the community and must be able to create service patterns that are in accordance with the needs and conditions of the community environment so that public services can be created from the village apparatus. of the state civil apparatus through training in disciplinary attitudes, in this case disciplinary behavior is expected to improve the performance of the state civil apparatus in Dukuh Pakis Office, Surabaya City.

KEYWORDS: EVALUATION, PERFORMANCE, STATE CIVIL APPARATUS, PUBLIC SERVICES, KELURAHAN

Cover Depan	i
Tanda Persetujuan Skripsi.....	ii
Tanda Pengesahan Skripsi	iii
Halaman	
Persembahan.....	
iv	
Motto	v
Daftar Riwayat Hidup	vi
Surat Pernyataan Orisinalitas	vii
Lembar Pernyataan Persetujuan Publikasi	viii
Ringkasan	ix
Summary.....	x
Kata Pengantar	xi
Daftar Isi.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Tujuan Masalah.....	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	
2.2.1. Pengukuran Kinerja.....	24
2.2.2. Pelayanan Publik	24
2.2.3. Pengertian Evaluasi	25

2.2.4. Metode Yang Digunakan Dalam Evaluasi.....	25
2.3. Kerangka Konseptual	26
2.3.1. Definisi Konsepsional.....	27

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian.....	28
3.2. Fokus Penelitian.....	28
3.3. Lokasi Penelitian.....	29
3.4. Sumber Data.....	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6. Teknik Analisis Data.....	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Objek Penelitian	
4.1.1. Gambaran Umum Kelurahan Dukuh Pakis.....	34
4.1.2. Visi, Misi dan Motto Kelurahan Dukuh Pakis.....	38
4.1.3. Tata Tertib Kelurahan Dukuh Pakis.....	38
4.1.4. Kode Etik Kelurahan Dukuh Pakis.....	39

4.2. Penyajian	
Data.....	40
4.2.1 Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan.....	40
4.3. Pembahasan	
4.3.1. Kinerja ASN.....	46
4.3.2. Prestasi Kinerja.....	48
4.3.3. Keahlian.....	48
4.3.4. Responsivitas.....	49
4.3.5. Perilaku (attitude).....	49
4.3.6. Tanggung jawab.....	50
4.3.7. Kreatifitas.....	50
4.3.8. Kerjasama.....	50

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	53
5.2. Penutup	53

DAFTAR PUSTAKA.....	54
----------------------------	-----------

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian Kampus	55
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Bakesbangpol.....	56
Lampiran 3. Kartu Bimbingan	57
Lampiran 4. Hasil Uji Plagiasi Turnitin.....	58
Lampiran 5. Aplikasi E-Klampid Kelurahan Dukuh Pakis.....	61
Lampiran 6. Prosedur Pelayanan	62
Lampiran 7. Daftar Hadir.....	64

Lampiran 8. Aplikasi Fingerprint Kehadiran	65
Lampiran 9. SOP Kelurahan Dukuh Pakis	66
Lampiran 10. Ruang Pelayanan Kelurahan Dukuh Pakis	67
Lampiran 11. Hasil Wawancara	68
Lampiran 12. Hasil Wawancara	69
Lampiran 13. Hasil Wawancara	70
Lampiran 14. Pedoman Wawancara.....	72