

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN CEPU KABUPATEN BLORA**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**MOVY YUNJAR MIFTAKHUL HUDHA**

**NBI : 1111600083**

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

**2020**

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR KECAMATAN CEPU KABUPATEN**

**BLORA**

**SKRIPSI**

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



Disusun Oleh :

Movy Yuniar Miftakhul Hudha

1111600083

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

**2020**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Movy Yuniar Miftakhul Hudha

NPM : 1111600083

Judul : KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KECAMATAN CEPU KABUPATEN BLORA

Surabaya, 10 Juli 2020

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Dan Ilmu Politik

Dr. Endro Tjahjono, M.M

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing

Dr. Tri Yulianti, M.Si

## TANDA 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 :

Dewan Penguji :

1. Dr. Tri Yulianti, M.Si
2. Drs. Muchammad Wahyono, M.Si
3. Drs. Radjikan, M.Si



Mengesahkan

Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Dekan,



Dr. Endro Ijajono, M.M

## SURAT PERNYATAAN

Saya bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Movy Yuniar Miftakhul Hudha

NBI : 1111600083

Alamat : Jl. Ngareng Lr.1/9 RT/RW 01 Kec. Cepu Kab. Blora

Telepon/HP : 08985981712

Menyatakan bahwa "TUGAS AKHIR" yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan Sarjana Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan Judul : **KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN CEPU KABUPATEN BLORA.**

Adalah hasil karya saya sendiri, dan bukan duplikasi dari karya orang lain.

Selanjutnya apabila dikemudian hari klaim pihak lain bukan tanggung jawab pembimbing dan pengelola program tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Atas hal tersebut saya bersedia menerima sanksi, sesuai dengan hukum atau aturan yang berlaku di Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Surabaya, 10 Juli 2020



Movy Yuniar M.H  
NBI.1111600083



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl. Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
Email : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,  
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MOVY YUNIAR MIPTAKHUL HUDHA  
NBI : 1111600083  
Fakultas : FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah

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 :

KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KECAMATAN CEPU KABUPATEN BLORA

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 : 10 JULI 2020

Yang Menyatakan,



(MOVY YUNIAR M.H.)

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, Karena berkah rahmat dan karunia-nya peneliti dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Peningkatan Kapasitas Aparatur Desa dalam Pemanfaatan Dana Desa ( Studi Kasus di Desa Temuwulan Kecamatan Perak Kabupaten Jombang)” ini sebagai salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Peneliti menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Selama menyelesaikan penelitian ini, tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Semoga Allah SWT selalu melimpahkan Rahmat, Kesehatan, dan Keberkahan di dunia dan di akhirat atas budi baik yang telah diberikan kepada penulis. Untuk itu tidak mengurangi rasa hormat, penulis ingin mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut membantu, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA.CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Endro Tjahjono, MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Ibu Dr. Rachmawati Novaria, MM selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Bapak Dr. Zakariya, MS, MM selaku Kaprodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
5. Ibu Dra. Indah Murti, M.Si selaku Dosen Wali yang telah membimbing selama perkuliahan.
6. Bapak Dr. Tri Yuliyanti, M.Si selaku Dosen pembimbing I yang telah membantu menyelesaikan skripsi.
7. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, M.Si selaku Dosen pembimbing II yang telah membantu menyelesaikan Skripsi.
8. Dosen-Dosen pengajar Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, atas referensi tentang materi penelitian dan motivasinya untuk terus maju berjuang dan tak putus asa dalam menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh Dosen pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik atas ilmu dan referensi materi tentang penelitian ini, Serta seluruh staff Tata Usaha yang

telah membantu dalam administrasi dari awal Kuliah sampai akhir.

10. Untuk kedua orang tua saya yang tiada hentinya menyemangati saya dalam menyelesaikan skripsi ini selama pandemi.
11. Untuk orang spesial Dini Rama Dhanti, selalu disampingku dalam keadaan apapun.
12. Untuk teman-teman seangkatan, kalian luar biasa.

Peneliti menyadari masih banyak kekurangan di dalam skripsi ini, maka dari itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari berbagai pihak guna menyempurnakan skripsi ini. Peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat khususnya bagi Almamater tercinta , serta bagi setiap pembacanya.

Surabaya, 28 Juni 2020

Movy Yuniar M.H



## DAFTAR ISI

Halaman Sampul.....	i
Halaman Judul.....	ii
Lembar Persetujuan.....	iii
Lembar Pengesahan.....	iv
Lembar Surat Pernyataan.....	v
Lembar Persetujuan Publikasi.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi.....	ix
Daftar Gambar.....	xi
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiii
Abstrak.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	4
1.3    Tujuan Penelitian.....	5
1.4    Manfaat Penelitian.....	5
1.5    Sistematika Penelitian.....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1    Penelitian Terdahulu.....	7
2.1.1    Review Jurnal Penelitian.....	24
2.2    Landasan Teori .....	24
2.2.1    Pelayanan Publik.....	24

2.2.2	Kinerja.....	27
2.2.3	Kualitas Pelayanan.....	30
2.3	Kerangka Pemikiran .....	32
BAB III	.....	33
METODE PENELITIAN	.....	33
3.1	Tipe Penelitian.....	33
3.2	Fokus Penelitian .....	33
3.3	Lokasi Penelitian .....	34
3.4	Penentuan Informan.....	34
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	35
3.6	Analisis Data .....	35
3.7	Keabsahan Data.....	35
BAB IV	.....	37
PENYAJIAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	.....	37
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	37
4.1.1.	Deskripsi Kecamatan Cepu .....	37
4.1.2.	Profil Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora .....	38
4.2	Deskripsi Data.....	51
4.2.1.	Deskripsi Data Penelitian .....	51
4.2.2.	Deskripsi Informan Penelitian .....	51
4.3	Pembahasan dan Analisis Hasil Penelitian.....	52
BAB IV	.....	57
PENUTUP	.....	57
5.1	Kesimpulan .....	57
5.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	.....	59
LAMPIRAN		

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Cepu.....	38

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.2 Daftar Informan.....	52
--------------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1 : Surat Izin Penelitian
- Lampiran 2 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 : Lembar Bimbingan
- Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian

# **PERFORMANCE OF EMPLOYEES IN PUBLIC SERVICE AT THE OFFICE SUB-DISTRICT CEPU DISTRICT BLORA**

By :

Movy Yuniar Miftakhul Hudha

1111600083

## **ABSTRACT**

The purpose of this study were (1) to determine the performance of employees of the District Office Cepu Blora in the public service, (2) to assess the quality of public services in the District Office Cepu Blora Regency in serving the community who need the services of sub-district employees. To achieve these objectives the researchers used data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The data that has been obtained from the research results is processed using qualitative descriptive analysis.

The results of this study indicate that the performance of sub-district employees in providing quality public services in the Cepu District Office in Blora Regency can be said to be good based on the results of interviews with several informants. However, there are several factors hampering the performance of employees in public services at the Cepu District Office in Blora Regency, which consists of (1) Employees still having difficulty dealing with people with various characteristics, (2) Lack of labor in the Cepu District Office, Blora Regency, one of which is the absence of experts IT For advice, (1) There is a need for technical guidance, training, and counseling to further improve the quality of employees in serving the community with a variety of properties, (2) There needs to be a workforce understanding, namely IT experts to always update the official website of the Cepu District in Blora Regency.

**Keywords: Performance, Employee, Service**

# **KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN CEPU KABUPATEN BLORA**

Oleh :

Movy Yuniar Miftakhul Hudha

1111600083

## **ABSTRAK**

Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui kinerja pegawai Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora dalam pelayanan publik, (2) Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora dalam melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan pegawai kecamatan. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai kecamatan dalam memberikan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora dapat dikatakan sudah baik berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa informan. Namun ada beberapa faktor penghambat kinerja pegawai dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora yaitu terdiri dari (1) Pegawai masih kesulitan dalam menangani masyarakat dengan berbagai sifat, (2) Kurangnya tenaga kerja di Kantor Kecamatan Cepu Kabupaten Blora, salah satunya belum adanya ahli IT. Untuk saran, (1) Perlu adanya bimbingan teknis, pelatihan, serta penyuluhan untuk lebih meningkatkan kualitas pegawai dalam melayani masyarakat dengan berbagai sifat, (2) Perlu adanya penambaham tenaga kerja, yaitu ahli IT untuk selalu mengupdate website resmi Kecamatan Cepu Kabupaten Blora.

**Kata Kunci : *Kinerja, Pegawai, Pelayanan***