

**UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM
PELAYANAN PUBLIK**

(Studi Di Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun- Kota Malang)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarajana**

Disusun Oleh

**Modesta Cesilia Timbu
18031000150**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI
DALAM PELAYANAN PUBLIK** (Studi Di Kelurahan
Pisang Candi Kecamatan Sukun- Kota Malang)

Disusun Oleh : Modesta Cesilia Timbu

NIM : 18031000150

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Universitas Merdeka Malang

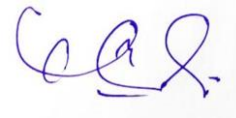
Disetujui pada tanggal : 10 Februari 2021

Pembimbing I



Dr.H. Sukardi,M.Si.

Pembimbing II



Chandra Dinata,S.Sos.,MPA

Menyetujui

Dekan FISIP Unmer Malang.



DR. Sukardi, M.Si

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

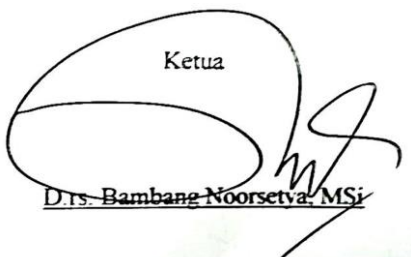
Skripsi Oleh Modesta Cesilia Timbu ini telah
dipresentasikan Di Hadapan Penguji

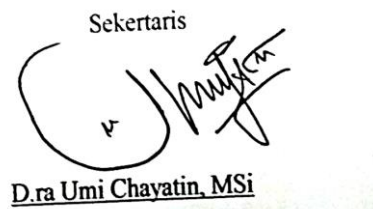
Hari : Jumat

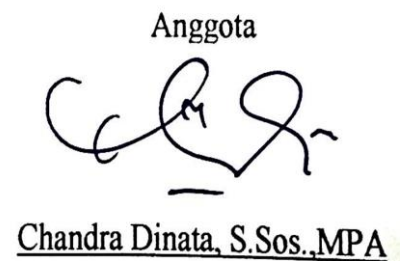
Tanggal : 10 Februari 2022

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua

D.rs. Bambang Noorsetva, MSi

Sekretaris

D.ra Umi Chayatin, MSi

Anggota

Chandra Dinata, S.Sos., MPA

Mengesahkan

Dekan FISIP Unmer Malang.

DR. Sukardi, M.Si

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda Tangan dibawah ini :

Nama : Modesta Cesilia Timbu

NIM : 18031000150

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Mengatakan dengan sebenar- benarnya, bahwa sepanjang pengetahuan mengenai skripsi yang telah saya susun sekarang ini :

1. Masih belum pernah diajukan oleh orang lain dalam rangka memperoleh gelar akademik Sarjana Strata 1.
2. Tidak memiliki kesamaan dengan karya-karya tulis ilmiah yang sudah ditulis dan diterbitkan orang lain.
3. Setiap kutipan yang bersumber dari karya orang lain pada naskah ini, selalu disebutkan sumber referensinya dan tertulis secara resmi dalam daftar pustaka.

Atas dasar pernyataan tersebut, apabila didalam naskah ini terbukti ada unsur-unsur plagiasi, maka saya bersedia menyatakan karya tulis ilmiah akademik skripsi ini digugurkan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia untuk diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sisdiknas pasal : 25 ayat 2 dan pasal 70) serta **Panduan Pencegahan Plagiasi** yang telah ditetapkan melalui Keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/ tanggal 7 Juli 2016.



MOTTO

“Jangan Mundur Sebelum Mencoba, Beban Berat Itu Hanya Ada Pada Pikiran.

Coba Dulu Nanti Akan Terbiasa”

Bahkan Disaat Kamu Tak Mampu Lagi “Dia Yang Berperang” Ganti Kamu

(Keluaran 14:14)

Kupersembahkan Kepada:

Ayah

Ibu

Kakak dan adik

Almamater

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas penyelenggaraan kasih dan cintaNya yang senantiasa menyertai dan membimbing seluruh langkah dan perjalanan hidup penulis teristimewa dalam penyusunan tugas akhir sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul, “UPAYA PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK” (Studi Di Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun Kota Malang) sebagai tugas akhir untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S.AP) pada program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dengan baik dan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa, segala kenangan indah yang telah terlewati sampai pada penyelesaian penulisan Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Anwar Sanusi, SE, M.Si selaku Rektor Universitas Merdeka Malang.
2. Bapak Dr. Sukardi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus sebagai dosen pembimbing I
3. Ibu Dra. Hj. Umi Chayatin, M.Si selaku Ketua Jurusan S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
4. Bapak Chandra Dinata, S.Sos., MPA selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penulis.

5. Bapak/Ibu asisten Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
6. Seluruh civitas akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang.
7. Bapak Edwin Daniel Seputra Selaku Kepala Kelurahan Pisang Candi yang telah memberikan ijin penelitian.
8. Ayahanda Hendrikus dan Ibunda tercinta Yovina Bunga, yang atas kasih dan sayangnya memberikan dukungan, doa dan motivasi dan selalu mendambakan keberhasilanku.
9. Kakak dan Adiku yang tercinta (Yohanes Kornelius Dei, Hildegardis Zero, Maria Virginia Minda, Karolina M. Sani, Oktavianus Sani, Noverin Lovely Rosse Salko dan Godeliva Mai Sani, Satrianus zakarias Mosa, Evan Sarlota Salko) yang menanti keberhasilanku.
10. Keluarga Besar Nirasera Nua Sare, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.
11. Pacarku Tercinta Julio Americo Viegas Martrins, yang selalu mendoakan dan memberikan support dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Untuk teman-teman S1 Administrasi Publik terima kasih atas bantuan dan dukungannya.
13. Untuk teman-teman Crew Timor Jaya terimakasih untuk kebersamaan, susah dan senang selama ini.

Sebagai insan ciptaan tuhan yang tidak pernah luput dari kekurangan dan kekeliruan, penulis juga menyadari bahwa laporan Tugas akhir ini masih jauh dari sebuah kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mohon maaf dan mengharapkan kritik dan saran yang konstruktif. Akhirnya, semoga tugas ini dapat memberikan setitik manfaat bagi kita semua.

Malang, 11 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
LEMBAR LOGO	
HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	iii
MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAKSI	xiv
ABSTRACTION	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KERANGKA DASAR TEORI	
2.1 Pelayanan Publik.....	5
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	5
2.1.2 Azas-Azas Pelayan Publik.....	6
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	7
2.1.4 Indikator Pelayanan Publik	8
2.1.5 Prinsip Pelayanan Publik.....	9
2.1.6 Standar Pelayanan Publik	11
2.1.7 Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	11

2.2 Kinerja	12
2.2.1 Pengertian Kinerja	12
2.2.2 Tinjauan Tentang Evaluasi Kinerja	17
2.2.3 Pengukuran Kinerja	18
2.2.4 Indikator Kinerja Pegawai	19
2.2.5 Manajemen Kinerja	20
2.2.6 Disiplin	21
2.2.7 Kinerja Aparatur Pelayanan	21
2.3 <i>Governance/</i> Tata Kelola Pemerintah	22
2.3.1 Pengertian <i>Governance/</i> Tata Kelola Pemerintah	22
2.3.2 Konsep <i>Good Governance</i>	23
2.3.3 Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i>	25
2.3.4 Tujuan Penerapan <i>Good Governance</i>	26
2.4 Sumber Daya Manusia (SDM)	28
2.4.1 Pengertian Sumber Daya Manusia	28
2.4.2 Strategi Sumber Daya Manusia	32
2.4.3 Perencanaan Sumber Daya Manusia	33
2.5 Kelurahan	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	37
3.2 Fokus Penelitian	38
3.3 Informan Penelitian	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.5 Teknik Analisis Data	41
3.6 Lokasi Penelitian	42

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	44
4.1.1 Kondisi Geografis	44
4.1.2 Kondisi Demografis	45
4.1.3 Pendidikan	46
4.1.4 Ketenagakerjaan	47

4.1.5 Kesehatan	48
4.1.6 Visi dan Misi Kelurahan Pisang Candi	48
4.1.7 Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Pisang Candi ...	49
4.1.8 Jabaran Tugas Pokok dan Fungsi	51
4.1.9 Pelayanan Publik di Kelurahan Pisang Candi.....	59
4.2 Penyajian Data	62
4.2.1 Pembinaan	62
4.2.2 Pendidikan dan Pelatihan	66
4.2.3 Penyediaan Sarana dan Prasarana kerja	70
4.2.4 Pengawasan	72
4.2.5 <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i>	74
4.2.6 Faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja pegawai Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun Kota Malang	77
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	85
4.3.1 Pembinaan	85
4.3.2 Pendidikan dan Pelatihan	85
4.3.3 Penyediaan Sarana dan Prasarana Kerja	87
4.3.4 Pengawasan	88
4.3.5 <i>Reward</i> dan <i>Punishment</i>	89
4.3.6 Faktor pendukung dan faktor penghambat kinerja pegawai Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun Kota Malang	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	95
5.2 Saran	96

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Penduduk Kelurahan Pisang Candi Berdasarkan Usia	45
Tabel 4. 2 Penduduk Kelurahan Pisang Candi Berdasarkan Jenis Kelamin	45
Tabel 4.3 Penduduk Kelurahan Pisang Candi Berdasarkan Tingkat Pendidikan	46
Tabel 4.4 Data Prasarana Pendidikan Kelurahan Pisang Candi.....	47
Tabel 4.5 Mata Pencaharian Penduduk Kelurahan Pisang Candi	47
Tabel 4.6 Data Prasarana Kesehatan Kelurahan Pisang Candi	48
Tabel 4.7 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Kelurahan Pisang Candi.....	51
Tabel 4.8 Jenis pelayanan di bidang pelayanan umum	60
Tabel 4.9 Jadwal jam kerja di kantor kelurahan pisang candi	62
Tabel 4.10 Kegiatan Pembinaan yang diikuti oleh perangkat Kelurahan Pisang Candi	64
Tabel 4.11 Kegiatan pendidikan dan pelatihan yang diikuti oleh perangkat Kelurahan Pisang Candi	68
Tabel 4.12 Sarana Kantor Kelurahan Pisang Candi.....	71
Tabel 4.13 Kegiatan Pengawasan yang diikuti oleh perangkat Kelurahan Pisang Candi	73
Tabel 4.14 Jumlah pegawai yang mendapatkan reward di Kelurahan Pisang Candi tahun 2021	75
Tabel 4. 15 Jumlah pegawai yang mendapatkan punishment di Kelurahan Pisang Candi tahun 2021	76
Tabel 4.16 Pegawai Kelurahan Pisang Candi yang mengikuti kegiatan bimtek di Jakarta tahun 2021.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintahan Kelurahan Pisang Candi.....	50
Gambar 4.2 Tempat Pelayanan Umum Kantor Kelurahan Pisang Candi	59
Gambar 4.3 Aparat kelurahan Pisang Candi sedang mengikuti kegiatan pembinaan	65
Gambar 4.4 Aparat kelurahan Pisang Candi sedang mengikuti kegiatan pendidikan dan pelatihan.....	69
Gambar 4.5 Aparat kelurahan Pisang Candi sedang mengikuti kegiatan pengawasan	73
Gambar 4.6 Aparat kelurahan Pisang Candi sedang mengikuti kegiatan bimtek yang diadakan di Jakarta	79
Gambar 4.7 Tempat parkir di Kelurahan Pisang Candi	80
Gambar 4.8 Ruang tunggu di Kelurahan Pisang Candi	81
Gambar 4.9 Ruang rapat di Kelurahan Pisang Candi	82
Gambar 4.10 Ruang tamu di Kelurahan Pisang Candi	83
Gambar 4.11 Pelayanan menggunakan komputer dan jaringan.....	84

DAFTAR LAMPIRAN

Surat Keterangan Hasil Pemeriksaan Plagiasi	100
Surat Penunjukan Dosen Pembimbing Skripsi	101
Berita Acara Bimbingan Skripsi I	102
Berita Acara Bimbingan Skripsi II.....	103

ABSTRAKSI

Modesta Cesilia Timbu, Nim.18031000150 dibimbing oleh Dosen Pembimbing I yakni Bapak H.Sukardi dan Dosen Pembimbing II Bapak Chandra Dinata. Menyelesaikan skripsi dengan judul “**Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik** (Studi di Kelurahan Pisang Candi Kecamatan Sukun Kota Malang).

Cita- cita luhur bangsa Indonesia tercantum dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia, dan seluruh tumpah darah Indonesia, dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Untuk mewujudkan cita-cita luhur tersebut, maka dirumuskan visi masa depan Indonesia yaitu terwujudnya masyarakat yang religius, manusiawi, bersatu, demokratis, adil, sejahtera, maju, mandiri, serta baik dan bersih dalam penyelenggaraan negara. Visi ini menjadi pedoman dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik pemerintah harus menetapkan sistem administrasi publik yang komperhensif dengan pelayanan publik yang lebih relevan dengan masyarakat.

Dalam kehidupan bernegara pelayanan publik merupakan unsur yang penting dalam aspek kehidupan yang sangat luas. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan yang diharapkan masyarakat adalah pelayanan yang efisien, cepat, akuntabel, serta murah dan juga transparan. Pemberian pelayanan kepada masyarakat yang kurang optimal hal ini menyebabkan banyaknya keluhan-keluhan dari masyarakat karena pelayanan yang diberikan oleh pihak Kelurahan Pisang Candi kurang optimal dan berkesan bertele-tele.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang menguraikan tentang upaya peningkatan kinerja pegawai dalam pelayanan publik lingkup pemerintahan kelurahan pisang candi.

Penelitian ini menunjukan bahwa upaya peningkatan kinerja pegawai pada lingkungan pemerintahan Kelurahan Pisang Candi yang diperoleh melalui kegiatan pembinaan, pendidikan dan pelatihan, penyediaan sarana dan prasarana, pengawasan, *reward* dan *punishment* sudah berjalan dengan baik dan faktor pendukung upaya peningkatan kinerja pegawai Kelurahan Pisang Candi telah dilakukan beberapa diklat yang diikuti oleh aparat kelurahan serta faktor penghambat upaya peningkatan kinerja pegawai Kelurahan Pisang Candi adalah berupa terjadinya gangguan pada alat kerja yang menyebabkan proses pelayanan kepada masyarakat menjadi lebih lama.

Kata kunci : Pelayanan publik, Kinerja.

ABSTRACTION

Modesta Cesilia Timbu, Nim 18031000150 supervised by Supervisor I namely Mr. H.Sukardi and Supervisor II Mr. Chandra Dinata Completed a thesis entitled "Efforts to Improve Employee Performance in Public Services (Study in Pisang Candi Village, Sukun District, Malang City).

The noble ideals of the Indonesian nation are stated in the preamble of the Law on the 1945 Constitution of the Republic of Indonesia, which is to protect all the Indonesian nation, and the entire homeland of Indonesia, and to advance public welfare, enlighten the life of the nation, and participate in implementing world order based on freedom, eternal peace, and justice. In order to realize these lofty ideals, a future vision is formulated. The future of Indonesia is the realization of a religious, humane, united society democratic, fair, prosperous, independent, and good and clean in state administration. This vision is a guide in realizing good governance. In realizing good governance the government must establish a comprehensive public administration system with public services that are more relevant to the community.

In the life of the state, public service is an important element in a very broad aspect of life. The practice of providing public service is one of the manifestations of the function of the state apparatus as a public servant. The services expected by the community are services that are efficient, fast, accountable, cheap and also transparent. The provision of services to the community that is less than optimal, this causes many complaints from the community because the service provided by the Pisang Candi village are less than optimal and seem long-winded.

The purpose of this study was to determine the efforts to improve employee performance in public services and to determine the supporting and inhibiting factors and efforts to improve employee performance in public service. The research method used in this study is descriptive qualitative which describes efforts to improve employee performance in the public services within the scope of the Pisang Candi government.

This study shows that efforts to improve employee performance in the Pisang Candi village government environment obtained through coaching, education and training activities, provision of facilities and infrastructure, supervision, *reward* and *punishment* have been going well and the supporting factors for improving the performance of Pisang Candi village employees have been carried out. Some of the education training attended by village officials and the inhibiting factor and efforts to improve the performance of the Pisang Candi Village employees is in the form of disturbances in work tools which cause the service process to the community to take longer.

Keywords: Public service, Performance.