

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK
(Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Sukun,
Kota Malang)**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana



**Disusun oleh :
ARWANTO UMBU SILI TODA
NIM :17031000003**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MERDEKA MALANG
2024**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PUBLIK
(Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Nikah di
Kantor Camat Sukun, Kota Malang)

Nama : Arwanto Umbu Sili Toda

NPK : 17031000003

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas : Merdeka Malang

Malang,2024

Dosen Pembimbing I



Dr. Yustina Ndung, S.Pd., M.Si
NIK.834/FS

Dosen Pembimbing II



I Made Arie Widyastana Wartana
Putra, S.IP, M.KP
NIK, 1214YPTM

Mengetahui

Dekan FISIP Unmer Malang



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M. AB

NIK.775/FS

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi Oleh Arwanto Umbu Sili Toda ini telah di
Dipresentasikan Di Hadapan Tim Penguji

Hari : Rabu
Tanggal : 17 Mei 2024
Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Merdeka Malang

Susunan Tim Penguji

Ketua



Dr. Yustina Ndung, S.Pd, M.Si.
NIK.834/FS

Sekretaris



Akbar Pandu Dwinugraha
NIK.949/FS

Anggota



Ilham Nur Hanifan Maulana
NIK.1132/YPTM

Mengetahui,

Dekan FISIP Unmer Malang



Dr. Yuntawati Pristin, S.Sos., M.AB
NIK.775/FS

PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Arwanto Uumbu Sili Toda
NPM : 17031000003
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 dan dengan segala konsekuensi yang menyertainya termasuk pembatalan gelar akademik yang diperoleh, bahkan bersedia 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 lewat keputusan Dekan FISIP Unmer Malang Nomor; Kep.12.A/FISIP/UM/VII/2016.

Malang, Juli 2024

menyatakan

Arwanto Uumbu Sili Toda

10000
METERAL
TEMPER
48B71AKX293738611

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS NASKAH SKRIPSI	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
KATA PENGANTAR	ix
MOTTO	xi
ABSTRAK	xii
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Kajian Teoretis	9
1. Teori Kinerja	9
2. Teori Pelayanan Publik	19
3. Aparatur Sipil Negara / Pegawai Negeri Sipil (PNS).....	31
4. Pemerintahan Kecamatan	34
B. Kerangka Pikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	38
B. Fokus Penelitian	39
C. Sumber Informasi.....	40
D. Jenis dan Sumber Data	41
1. Data primer	41
2. Data sekunder	41
E. Teknik pengumpulan data	41
F. Teknik analisis data.....	43

G. Lokasi.....	46
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
B. Penyajian Data	75
C. Analisis Data dan Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan	97
B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA	99
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Jumlah Penduduk Kecamatan Sukun.....	52
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia.....	53
Tabel 4. 3 Jam Pelayanan di Kantor Camat Sukun.....	78

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	37
Gambar 3. 1 Model Analisis Data Miles, Huberman, dan Saldana	44
Gambar 4. 1 Kantor Camat Sukun	47
Gambar 4. 2 Letak Geografis Kecamatan Sukun Kota Malang.....	51
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi.....	55
Gambar 4. 4 Prosedur pelayanan administrasi di Kantor Camat Sukun Kota Malang	78
Gambar 4. 5 Wawancara dengan Staf Bagian Pelayanan Umum	90

KATA PENGANTAR

Puji Syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan bimbinganNya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Sukun, Kota Malang)”. Demikian juga banyak yang ikut membantu dalam proses penyusunan skripsi ini sejak pengajuan judul, penyusunan proposal, pelaksanaan penelitian sampai pada penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Yuntawati Fristin S.Sos., M.AB, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
2. Bapak I K Widi E. Wirawan, S.Sos., M.M, selaku Camat Sukun yang sudah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian di Kantor Camat Sukun Kota Malang
3. Bapak Chandra Dinata. Sos. M.AP, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Merdeka Malang
4. Ibu Dr.Yustina Ndung, S.Pd., M.Si, selaku Dosen Pembimbing I, yang selalu memberikan motivasi dan arahan kepada penulis selama proses pengerjaan skripsi ini.
5. Bapak I Made Arie Widyastana Wartana Putra, S.IP, M.KP, selaku Dosen Pembimbing II, yang telah mendorong dan membimbing penulis dalam proses pengerjaan skripsi ini.

6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, lebih khususnya Dosen Program Studi Administrasi Publik, yang sudah membimbing, mengajarkan, dan memberikan ilmu selama masa perkuliahan.
 7. Kedua orangtua saya, yang selalu mendukung dan menyemangati saya.
 8. Semua pihak yang dengan caranya masing-masing membantu seluruh proses kuliah saya khususnya dalam penulisan skripsi.
 9. Teman-teman saya yang membantu selama proses penyelesaian skripsi ini
- Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan, maka dari itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Malang, Juli 2024

Arwanto Umbu Sili Toda

MOTTO

“Lakukan Yang Terbaik Dan Percaya Pada Diri Sendiri”

ABSTRAK

Arwanto Umbu Sili Toda, NIM 17031000003: Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Merdeka Malang, dengan judul Skripsi “ Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Surat Rekomendasi Nikah di Kantor Camat Sukun, Kota Malang)” Dosen Pembimbing I, Dr. Yustina Ndung, S.Pd, M.Si dan Dosen Pembimbing II, I Made Arie Widyastana Wartana Putra, S.IP, M.KP

Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja aparatur pemerintah kecamatan Sukun dalam memberikan pelayanan Surat Rekomendasi Nikah telah dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur pemerintah kecamatan Sukun dalam memberikan pelayanan administrasi yaitu surat rekomendasi nikah kepada masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisa data menggunakan Model Interaktif Milles and Huberman dan Saldana .

Adapun hasil penelitian ini adalah ; kinerja aparatur pemerintah kecamatan Sukun dalam memberikan pelayanan publik dapat dilihat pada aspek: 1. Kuantitas kerja; bahwa para pegawai di kecamatan Sukun dalam pengurusan surat rekomendasi nikah berupaya menyelesaikan pada waktunya, juga tergantung pada kelengkapan persyaratan dan pejabat yang berwenang menandatangani yaitu Camat/Sekretaris Camat, atau Kasi Pelayanan Umum . Jumlah Masyarakat yang meminta rekomendasi nikah pada bulan baik bisa mencapai 15 orang; 2. Kualitas kerja, yaitu ketelitian, kerapian surat ataupun bentuk pelayanan lainnya yang diberikan kepada masyarakat, namun terkadang kurang teliti dalam membuat surat semisal ada kesalahan nama ataupun hal lainnya. Kualitas pelayanan juga berkaitan dengan penampilan pegawai, sikap dan cara berkomunikasi, tertib dalam berperilaku; 3. Penetapan waktu pelayanan, maksudnya memberikan kepastian jam pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan. Untuk itu, aparatur di Kecamatan Sukun telah melakukan pelayanan yang cepat hanya dalam sehari dan beberapa menit saja pelayanannya tuntas, kecuali jika ada persyaratan yang belum lengkap atau pejabat yang berwenang menandatangani tidak ada di kantor; 4. Kerjasama, bahwa pola koordinasi dan kerja sama dalam memberikan pelayanan surat rekomendasi nikah tersistem dan baik sehingga pelayanan di Kantor Kecamatan Sukun sudah bisa cepat dan ramah . Namun yang menjadi kendala adalah terbatasnya computer dan jaringan internetnya kurang stabil.

Kata Kunci : Kinerja, Rekomendasi Nikah, Aparatur Publik

ABSTRACT

Arwanto Umbu Sili Toda, NIM 17031000003: Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Merdeka University Malang, with the thesis title "Performance of State Civil Servants in Providing Public Services (Study of Marriage Recommendation Letter Services at the Sukun District Head Office, Malang City)" Lecturer Supervisor I, Dr. Yustina Ndung, S.Pd, M.Si and Supervisor II, I Made Arie Widyastana Wartana Putra, S.IP, M.KP

Performance (work achievement) is a work result achieved by a person in carrying out the tasks assigned to him which is based on skill, experience and seriousness as well as time. The performance of the Sukun sub-district government apparatus in providing Marriage Recommendation Letter services has been able to meet the expectations and satisfaction of the community as service users. .

The aim of this research is to describe and analyze the performance of the Sukun sub-district government apparatus in providing administrative services, namely marriage recommendation letters to the community. The method used in this research is a qualitative descriptive research method with data collection techniques in the form of interviews, observation and documentation. Data analysis using the Milles and Huberman and Saldana Interactive Model.

The results of this research are; The performance of the Sukun sub-district government apparatus in providing public services can be seen in the following aspects: 1. Quantity of work; that the employees in Sukun sub-district, in processing the marriage recommendation letter, try to complete it on time, also depending on the completeness of the requirements and the official who has the authority to sign, namely the sub-district head/sub-district secretary, or the Head of General Services Section. The number of people asking for marriage recommendations in auspicious months can reach 15 people; 2. Quality of work, namely accuracy, neatness of letters or other forms of service provided to the public, but sometimes there is a lack of care in making letters, for example there are mistakes in names or other things. Service quality is also related to employee appearance, attitude and way of communicating, orderly behavior; 3. Determining service times, which means providing certainty of service hours and service completion times. For this reason, the apparatus in Sukun District has provided fast service in just a day and within a few minutes the service is complete, unless there are incomplete requirements or the official who has the authority to sign is not in the office; 4. Collaboration, that the pattern of coordination and cooperation in providing marriage recommendation letter services is systematic and good so that the service at the Sukun District Office can be fast and friendly. However, the problem is that computers are limited and the internet network is less stable.

Keywords: Performance, Marriage Recommendations, Public Officials