

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR KALURAHAN
CATURTUNGGAL KECAMATAN DEPOK KABUPATEN SLEMAN
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA
MASYARAKAT**

SKRIPSI



Disusun oleh
Ariflanus Marilano Muda
18.94.0048

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2022/2023**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR KALURAHAN
CATURTUNGGAL KECAMATAN DEPOK KABUPATEN SLEMAN
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA
MASYARAKAT**

SKRIPSI

Untuk memenuhi sebagian persyaratan mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



Disusun oleh
Ariflanus Marllano Muda
18.94.0048

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
2022/2023**

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR KALURAHAN
CATURTUNGGAL KECAMATAN DEPOK KABUPATEN SLEMAN
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA
MASYARAKAT**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Ariflanus Marlano Muda

18.94.0048

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 25 Juli 2022

Dosen Pembimbing



Muhammad Zuhdan, S.JP, MA

NIK. 190302318

PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR KALURAHAN
CATURTUNGGAL KECAMATAN DEPOK KABUPATEN SLEMAN
DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPADA
MASYARAKAT**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Ariflanus Marlano Muda

18.94.0048

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 21 Juni 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Muhammad Zuhdan S.IP.MA

NIK 190302318



Ferry Wicaksono, S.I.P.,M.A.

NIK 190302321



Mel Maemunah,SH,M.M

NIK 190302042



**Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh
gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan**

Tanggal

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi,S.T.,M.Kom

NIK. 190302125

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arifanus Marifano Maula
Nim : 18.94.0648
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ekonomi dan Sosial
Universitas : Universitas Amikom Yogyakarta

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya ilmiah asli, bukan plagiasi dan karya orang lain. Apabila pernyataan ini tidak benar dan ditemukan plagiasi pada karya ini maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditetapkan Universitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggungjawabkan sepenuhnya.

Yogyakarta, 08 Juni 2023


Arifanus Marifano Maula
NIM. 18.94.0648

MOTTO

“Beban berat hanya ada pada pikiran, jangan mundur sebelum mencoba”

“Penulis”

“Agar sukses, kemauanmu untuk berhasil harus lebih besar dari ketakutanmu
untuk gagal”

“Bill Cosby”



HALAMAN PERSEMBAHAN

Penelitian berjudul “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kelurahan Caturtunggal Kecamatan Depok Kabupaten Sleman dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat” tidak terlepas dari banyak pihak membantu dalam proses penyusunannya, maka dari itu skripsi ini saya persembahkan :

1. Kepada kedua orang tua yang saya cintai, Bapak Marselinus Mat dan Ibu Yustina Maria Ahut
2. Kepada kedua kaka saya (kaka Patrianus Madu dan kaka Venansius Mada), kedua kaka ipar saya (kaka Lani dan kaka Edel) serta kekasih saya Eca Nau.
3. Kepada teman-teman saya di Jogja (Ari, Aldi, Chen, Stevan, Tito, Resto, Efri, Gens, Kuin, Yansen, Mersi, Aulia dan Amin)
4. Kepada keluarga besar Wae Buka (Cuncalawar) dan Purang Ndajang
5. Kepada keluarga Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta
6. Kepada keluarga besar organisasi di Jogja (Kuker, Rayon Tamsis, Ramyata)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, atas kehadiran Tuhan yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunianya kepada kita semua sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi yang diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) di program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta.

Adapun penyusunan skripsi ini digunakan sebagai bukti bahwa penyusun telah melaksanakan dan menyelesaikan penelitian skripsi. Dalam proses penyusunan laporan ini penyusun mendapatkan banyak bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof.Dr.M.Suryanto,M.M. (Rektor Universitas Amikom Yogyakarta)
2. Emha Taufiq Luthfi,S.T.,M.Kom (Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas Amikom Yogyakarta)
3. Muhammad Zuhdan,S.IP,MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Amikom Yogyakarta
4. Muhammad Zuhdan,S.IP,MA selaku Dosen Pembimbing

Yogyakarta, 2023

Arifianus Marliano Muda

DAFTAR TABEL

Table 2.1 Penelitian Terdahulu.....	26
Tabel 3.1 Informan Wawancara	34
Tabel 3.2 Indikator Penelitian	34
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kelurahan Caturtunggal Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Tingkat Pendidikan Masyarakat Kelurahan Caturtunggal	42
Tabel 4.3 Jenis Pekerjaan Masyarakat Kelurahan Caturtunggal.....	43
Tabel 4.4 Standar Oprasional Prosedur(SOP).....	50

DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
INTISARI	x
<i>ABSTRACT</i>	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Bab.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1. Landasan Teori.....	7
2.1.1 Teori Kinerja.....	7

2.1.2 Teori Kinerja di Sektor Publik	3
2.1.3 Teori dan Indikator Penilaian Kerja.....	4
2.1.4 Teori dan Indikator Kinerja di Sektor Publik.....	15
2.1.5 Kinerja Aparatur Sipil Negara.....	17
2.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai.....	19
2.3 State Of The Art Penelitian	26
2.4 Kerangka Berpikir.....	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1 Desain Penelitian.....	32
3.2 Objek Penelitian	32
3.3 Subjek Penelitian.....	33
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	37
BAB IV PEMBAHASAN.....	39
4.1 Gambaran Umum Kalurahan Caturtunggal.....	39
4.2 Gambaran Lingkungan Kerja Kalurahan Caturtunggal.....	51
4.3 Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	53
BABV PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran.....	70
Daftar Pustaka.....	72
Lampiran	74

INTISARI

Skripsi ini berjudul Analisis Kinerja Pegawai Kantor Kalurahan Caturtunggal Kecamatan Depok Sleman dalam Memberikan Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. Supaya dapat merealisasikan pelayanan publik yang bermutu harus dijalankan perubahan serta pembenahan yang mengarah pada kepuasan masyarakat. Aspek yang perlu dibenahi untuk menaikkan kualitas pelayanan yakni persoalan fasilitas layanan. Sarana pelayanan memiliki peranan penting serta sangat mempengaruhi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik sebab dengan terdapatnya sarana pelayanan yang representatif bisa menjadikan pelayanan untuk masyarakat semakin terjamin kenyamanan serta kepuasan ketika ada di ruangan pelayanan. UU No. 32 Tahun 2004 mengenai Pemerintahan Daerah harus diimbangi dengan peningkatan kinerja yang semakin baik oleh segenap birokrasi.

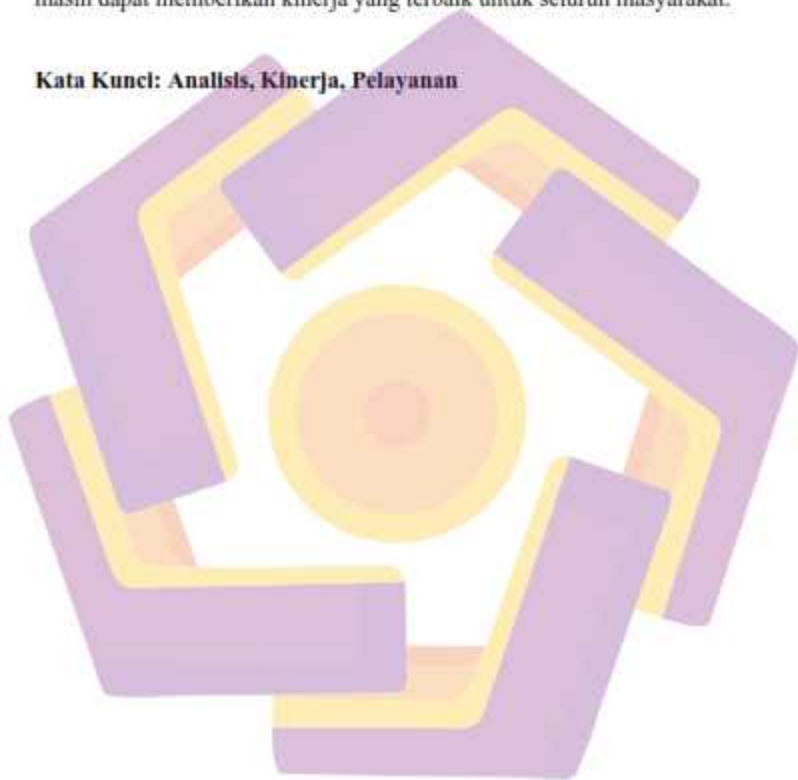
Kalurahan Caturtunggal adalah sebuah Kalurahan di Kabupaten Sleman yang menjalankan pelayanan publik di bidang administrasi kependudukan. Pelayanan yang dimaksud terdiri dari pembuatan KK, e-KTP, SKTS serta tersedia pelayanan yang direkomendasikan yaitu: pembuatan akte kelahiran, akte pernikahan, akte tanah, HO, surat pengantar dalam membuat SKCK serta SIM. Dari hasil observasi awal yang sudah dijalankan di Kalurahan Caturtunggal ada berbagai persoalan tentang mutu pelayanan umum di bidang administrasi kependudukan. Secara tidak langsung permasalahan itu bisa menjadi penghambat pada proses pembuatan KK ataupun E-KTP. Jadi bisa mempengaruhi pada proses waktu pembuatan KK ataupun KTP Elektronik yang mempengaruhi terhadap kepuasan pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif. Tujuan dari digunakannya metode tersebut yaitu untuk menganalisa dan menggambarkan fenomena yang terjadi di Kantor Kelurahan tentang kinerja pegawai dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi kepada masyarakat.

Lokasi yang dipilih oleh peneliti adalah Kalurahan Caturtunggal Kecamatan Depok Kabupaten Sleman. Teknik pengumpulan datanya menggunakan observasi, dokumentasi dan wawancara. Dalam menganalisis datanya terbagi atas 3 tahapan

yakni pengumpulan data, penyajian data dan hasil penelitian. Hasil penelitian membuktikan jika kualitas kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Caturtunggal berkaitan dengan pelayanan yang diselenggarakan oleh pegawai atau aparat Kelurahan Caturtunggal kurang optimal. Namun terlepas dari sejumlah permasalahan yang disampaikan oleh masyarakat, pegawai Kelurahan Caturtunggal masih dapat memberikan kinerja yang terbaik untuk seluruh masyarakat.

Kata Kunci: Analisis, Kinerja, Pelayanan



ABSTRACT

This thesis is entitled Performance Analysis of Caturtunggal Village Office Employees, Depok Sleman District in Providing Administrative Services to the Community. To realize quality public services, changes and improvements must be carried out that lead to community satisfaction. The aspect that needs to be addressed to improve service quality is the problem of service facilities. Service facilities have an important role and are very influential in efforts to improve the quality of public services because the existence of representative service facilities can make services for the community more guaranteed comfort and satisfaction when in the service room. UU no. 32 of 2004 concerning Regional Government must be balanced with improved performance by all bureaucracy

Caturtunggal Kalurahan is a village in Sleman Regency which runs public services in the field of population administration. Public services in the field of population administration in Depok District consist of making KK, e-KTP, SKTS and providing recommended services, namely: making birth certificates, marriage certificates, land deeds, HO, introduction to making SKCK and driving licenses. From the results of initial observations that have been carried out in the Caturtunggal sub-district, there are various problems regarding the quality of public services in the field of population administration. So it can affect the process when making KK or Electronic KTP which affects the satisfaction of services received by the community.

This research method uses descriptive qualitative analysis. Using this approach aims to analyze and describe the phenomena that occur in the Kalurahan office regarding employee performance in providing administrative services to the community.

In this study, the research location used as a source of research data was Caturtunggal Village, Depok District, Sleman Regency. In the process of collecting data researchers used observation, documentation and interview techniques. Data analysis techniques use three parts, namely in the form of data collection, data presentation and research results. The results of the study prove that the quality of

employee performance at the Caturtunggal Village Office is related to the services provided by employees or officials of the Caturtunggal Village Office which are less than optimal. But apart from a number of problems raised by the community, Caturtunggal Village employees are still able to provide the best performance for the entire community.

Keywords: Analysis, Performance, Service

