

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI  
KELURAHAN TUNGGULWULUNG KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**OLEH :  
YOSEFINA ELCI  
NIM:2019210189**

**KONSENTRASI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG**

**2023**

# **KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI UMUM DI KELURAHAN TUNGGULWULUNG KOTA MALANG**

**Yosefina Elci**

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas FISIP, Universitas Tribhuwana  
Tunggadewi Malang

Email: [yosefinaelci@gmail.com](mailto:yosefinaelci@gmail.com)

Dosen Pembimbing 1 : Dr. Willy Tri Hardianto, M.AP

Dosen Pembimbing 2 : Dr. Asih Widi Lestari, S.Ap., M.AP

## **ABSTRAK**

Kapasitas otoritas publik, khususnya legislatif lokal untuk menunjukkan alat yang mahir, memiliki sikap kerja keras yang tinggi, unggul, dan kapasitas untuk mempertahankan moral peraturan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan mereka dan memenuhi tujuan individu sambil tetap terbebas dari plot, kehinaan. Pegawai pemerintah harus bertindak lebih profesional sebagai fitur melaksanakan administrasi besar, ini adalah suatu keharusan untuk bekerja pada norma-norma peraturan dan prinsip-prinsip administrasi untuk diusulkan ke seluruh populasi. Tugas utama birokrasi pemerintah termasuk menyediakan layanan publik. Tugas tersebut juga meliputi mengatur, melaksanakan pembangunan, dan memberdayakan warga negara. Oleh karena itu, agar suatu instansi dapat berhasil memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, maka instansi tersebut harus dikelola secara efektif. permasalahan kinerja pegawai dalam pelayanan umum di kelurahan tunggulwulung dimana kinerja dari pelayanan administrasi umum seperti pembuatan surat pengantar nikah, Akte lahir, Akte Kematian, surat keterangan belum menikah (duda/janda) belum terlaksana dengan baik dan efektif. peneliti ini bertujuan untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi umum beserta faktor pendukung dan penghambat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan seperti: observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil peneliti membuktikan bahwa hasil kerja pegawai dalam pelayanan administrasi umum di kelurahan tunggulwulung diukur berdasarkan produktivitas, efektif, efisien, kualitas.

**Kata kunci :** *kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi umum.*

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kapasitas otoritas publik, khususnya legislatif lokal untuk menunjukkan alat yang mahir, memiliki sikap kerja keras yang tinggi, unggul, dan kapasitas untuk mempertahankan moral peraturan dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan mereka dan memenuhi tujuan individu sambil tetap terbebas dari plot, kehinaan, dan nepotisme adalah salah satu kesulitan signifikan yang mereka hadapi dalam periode globalisasi yang sedang berlangsung. Tantangan ini sah-sah saja karena berdasarkan bukti pengamatan, masyarakat di daerah percaya pemerintah daerah harus menyelesaikan kewajibannya sebaik mungkin sehingga pada akhirnya bisa memberikan pelayanan terbaik kepada daerah. Karena pejabat pemerintah daerah ialah perwakilan pemerintah, harapan ini semakin kuat bagi mereka.

Pegawai pemerintah harus bertindak lebih profesional sebagai fitur melaksanakan administrasi besar; ini adalah suatu keharusan untuk bekerja pada norma-norma peraturan dan prinsip-prinsip administrasi untuk diusulkan ke seluruh populasi. Aturan Alat Bersama Negara yang menyatakan bahwa pegawai pemerintah berkedudukan sebagai komponen alat negara menyatakan bahwa “Pejabat daerah wajib memberikan jenis-jenis bantuan kepada daerah dengan cara yang ahli, tulus, adil dan tidak memihak dalam penyelenggaraan pemerintahan. negara, usaha administrasi dan kemajuan” (Nuryadin, 2020). Hal ini menekankan pentingnya kinerja aparatur pemerintah.

Eksekusi adalah konsekuensi dari pekerjaan yang dapat diselesaikan oleh orang atau kumpulan orang dalam suatu perkumpulan sesuai dengan kekuatan dan kewajiban yang melekat pada diri mereka masing-masing untuk mencapai tujuan hirarkis secara moral, dengan tidak mengabaikan hukum, dan sesuai dengan yang diakui. etika dan moral. (1992.2 Prawirosentono; 2012 Sinambela). Tugas utama birokrasi pemerintah termasuk menyediakan layanan publik. Tugas tersebut juga meliputi mengatur, melaksanakan pembangunan, dan memberdayakan warga negara. Oleh karena itu, agar suatu instansi dapat berhasil memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, maka instansi tersebut harus dikelola secara efektif. (Mulyadi 2016)

Kegiatan dan kemajuan dari pelayanan administrasi kepegawaian yang dicapai oleh suatu lembaga pemerintah dapat dilihat dan dibuktikan pada bagian pelayanan administrasi umum. Hal ini krusial dan menuntut perhatian khusus guna mendukung penyelenggaraan pelayanan pada suatu lembaga atau instansi pemerintah. pengembangan struktur organisasi untuk melaksanakan program layanan klarifikasi jabatan yang sistematis, pemilihan karyawan yang memastikan penempatannya pada posisi yang sesuai, perencanaan promosi yang luas, evaluasi keterampilan karyawan secara berkala, perencanaan promosi yang didasarkan terutama pada keterampilan karyawan, kegiatan menjaga dan memelihara (Mayamin,2022:1)

Berdasarkan observasi awal yang saya mewawancarai dengan lurah Tunggulwulung yaitu bapak Dani Maroe Beni,S.Sn.M.Med.Kom yang menjadi sebuah permasalahan yang ada Di kelurahan Tunggulwulung kota malang, yaitu

dimana kinerja dari pelayanan administrasi umum seperti pembuatan surat pengantar nikah, Akte lahir, Akte Kematian, surat keterangan belum menikah(duda/janda) belum terlaksana dengan baik dan efektif,sehingga dari fakta dan kasus yang terjadi ini saya tertarik dan memilih judul “ **Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Umum Di Kelurahan Tunggulwulung Kota Malang**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Menurut (Tanzeh 2011:101) menegaskan bahwasannya perumusan masalah merupakan langkah sebelum kajian dan upaya mengidentifikasi secara kondisional masalah yang perlu ditangani. Berdasarkan konteks di atas, perumusan permasalahan pada riset ini:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi umum?
2. Apa saja yang menjadi pendukung dan menghambat pada layanan administrasi umum?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Riset berikut mempunyai tujuan ialah:

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi umum
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi pendukung dan menghambat pada layanan administrasi umum.

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Sesuai dengan tujuannya sehingga bisa peroleh manfaat ialah:

a. Manfaat Akademis

1. Bagi peneliti, peneliti ini dapat mencerahkan orang lain dan menjadi sumber ilmu pengetahuan.
2. Bagi pembaca, riset berikut harapannya bisa bermanfaat untuk memperluas pengetahuan yang telah diperoleh, lebih-lebih yang ada kaitannya dengan kualitas pelayanan publik.

b. Manfaat praktis bagi kantor kelurahan Tunggulwulung

Agar pimpinan kelurahan Tunggulwulung dapat bertindak cepat apabila terdapat kelemahan kinerja pegawai pelayanan administrasi publik, peneliti ini dapat bermanfaat bagi kelurahan Tunggulwulung sebagai bahan evaluasi dan pertimbangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Baharudin Aris.2017.*Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Larinsang Kecamatan Larinsang Kabupaten Pinrang*.Vol 4 No 1. Jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- Erawati Irma.Et al.2017.*Evektivitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Pelangga Kabupaten Gowa*.Vol3 No 1. Jurnal Office.Universitas Negeri Makasar Ambang.
- Hardiyansyah.2011.*Kualitas Pelayanan Publik(Konsep ,Dimensi,Indikator Implementasinya)*. Yogyakarta:Gava Media
- Hasan Syuryani.2011.*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Mande Kabupaten Cianjur*.Jurnal Ilmu Administrasi.Vol 8 No 3 Kabupaten Ciancur.
- Marande Yunruth.2017.*Kualitas Pelayananan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*.Vol 8 No 1.Jurnal Imu Administrasi.
- Mayamin.2022. *Peran Administrasi Kepegawaian Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Pada Kantor Camat Kecamatan Plaju kota Palembang*. Vol 17 No1.Palembang; Universitas Sumatera Selatan.
- Nuryadin.2020.*Pengaruh Kesesuaian Penempatan Kerja Dan Kualifikasi Pendidikan Terhadap Kinerja Pegawai*.Vol 6 No 2.Jurnal manajemen publik.
- Rahsel Yoryong.2016.*Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Administrasi Pusat Universitas Padjadjaran Bandung*.Vol 2 No 2.Jurnal Manajemen Magister,Universitas Padjadjaran Bandung.
- Rahmayanty. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sinambela,Lijan Poltak.Dkk.2011 *Reformasi Pelayanan Publik*.Jakarta:Bumi Askara

Suryantoro Bambang,Kusdyana Yan.2020.*Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayanan Surabaya*.Vol 3 No 2 Jurnal Baruna Horizon

Sugiyono. 2019. *Memahami Penelitian Kualitatif* Bandung: Alfabeta

Sutrisno. 2011. *Pengaruh Kepemimpinan Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT.Rajawali Nusindo Cabang Medan*.Vol 03 No 2. Jurnal Manajemen.Universitas Medan Area.