

**KINERJA PEGAWAI DI KANTOR MALL PELAYANAN
PUBLIK
(Studi Kasus: Surat Izin Tempat Usaha Kota Jayapura)**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademis
Guna Menyelesaikan Studi Pada Program Studi Strata Satu
Manajemen Administrasi Perkantoran**



**STEVANI TIRZA TEURUPUN
2020031074206**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDRAWASIH
JAYAPURA
2024**

**EMPLOYEE PERFORMANCE IN PUBLIC SERVICE
MALL OFFICES
(Case Study: Jayapura City Business License)**

SKRIPSI

**Submitted as One of the Academic Requirements
In order to complete the study in the Office Administration Management Strata
One Study Program**



**STEVANI TIRZA TEURUPUN
2020031074206**

**DEPARTMENT OF ADMINISTRATIVE SCIENCE
FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
CENDRAWASIH UNIVERSITY JAYAPURA
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

KINERJA PEGAWAI DI KANTOR MALL PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus: Surat Izin Tempat Usaha Kota Jayapura)

Nama Penyusun : Stevani Tirza Teurupun
Nim : 2020031074206
Program studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang Pendidikan : Strata Satu S1
Jurusan : Ilmu Administrasi
FAKULTAS : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

DOSEN PEMBIMBING

Disetujui Oleh :

Pembimbing I



Dec 9/7 2024

Dr. Latif Karim, MM
NIP : 196809161993031001

Pembimbing II



08-07-2024

Rahmat Nurjaman, S.Sos., M.Si
NIP : 199108182022031007

Ketua Program Studi



Terianus L Safkaur, S.Sos., MPA
NIP : 197911282005011003

LEMBARAN PENGESAHAN

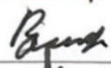
Telah di Pertahankan di Depan Tim Penguji Rancangan Skripsi Penelitian Dengan
Judul :

KINERJA PEGAWAI DI KANTOR MALL PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus: Surat Izin Tempat Usaha Kota Jayapura)

Pada hari Jumat,Juli 2024 JamWit tempat ujian Ruang Dosen MAP
Fisip Uncen dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai
rancangan Skripsi untuk memperoleh Gelar Sarjana.

Nama : Stevani Tirza Teurupun
Nim : 2020031074206
Program Studi : Manajemen Administrasi Perkantoran
Jenjang Program : Strata Satu (S1)
Jurusan Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Jayapura,....Juli 2024

No.	Dosen	Penguji	Paraf
1.	Dr. Latif Karim. MM NIP. 196809161993031001	Ketua	
2	Rahmat Nurjaman, S.Sos, M.Si NIP. 19910818022031007	Sekretaris	
3	Alienra D. Nanda Kadun, S.IP., MPA NIP. 19920909 202203 2 012	Anggota	
4.	Roland .E. Binur, S.Sos. MPA NIP. 19710413 200812 1 002	Anggota	
5.	Ibrahim K. Kendi, S.Sos., MPA NIP. 19770531 200812 2 002	Anggota	

Mengetahui
Dekan Fisip Uncen

Marlina Elassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D
NIP. 19680315 199603 2 001

ABSTRAK

Mall Pelayanan Publik adalah (MPP) merupakan tempat penyelenggara pelayanan publik atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi, yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/ Badan Usaha Milik Daerah/ Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman bagi warga. Keberadaannya jadi penting karna perannya dalam memudahkan urusan administrasi dasar yang menjadi kebutuhan masyarakat. Untuk terciptanya pelayanan yang baik kantor MPP membutuhkan peran Sumber Daya Manusia (SDM) yang mumpuni guna memperlancar urusan pelayanan public di MPP. SDM mumpuni yang dimaksud disini adalah SDM dengan kinerja pelayanan publik yang baik dan mampu menjawab semua kebutuhan masyarakat akan pelayanan public . Untuk mengembangkan pelayanan public, secara berkala perlu dilakukan penilaian pekerja penyelenggaraan pelayanan public guna mengevaluasi tingkat keberhasilan pelaksanaan pelayanan public, dalam mencapai tujuan visi dan misi penyelenggaraa pelayanan public oleh pemerintah. Dengan melakukan penilaian terhadap kinerja, dengan cara mengukur sejauh mana pencapaian kinerja pegawai dengan mengukur Kualita Kerja, Kuantitas Kerja, Ketepatan Waktu, Efektifitas, dan Kemandirian, maka pelayanan public akan lebih terarah dan sistematis sehingga organisasi tersebut bisa berjalan secara efektif, efisien, dan responsive dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Mall Pelayanan Publik Kota Jayapura, Pelayanan Publik Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

Public Service Mall (MPP) is a place for public service providers for goods, services, and administrative services, which are an expansion of integrated service functions both central and regional, as well as services of State-Owned Enterprises/Regional-Owned Enterprises/Private Enterprises in order to provide fast, easy, affordable, safe and comfortable services for residents. Its existence is important because of its role in facilitating basic administrative affairs that are the needs of the community. To create good service, the MPP office needs the role of qualified Human Resources (HR) to facilitate public service affairs at MPP. Qualified human resources referred to here are human resources with good public service performance and able to answer all public needs for public services. To develop public services, it is necessary to periodically conduct assessments of public service implementation workers to evaluate the success rate of public service implementation, in achieving the goals of the vision and mission of the implementation of public services by the government. By evaluating performance, by measuring the extent of employee performance achievement by measuring Work Quality, Work Quantity, Punctuality, Effectiveness, and Independence, public service will be more directed and systematic so that the organization can run effectively, efficiently, and responsively in providing services to the community.

Keywords: Employee Performance, Jayapura City Public Service Mall, Human Resources Public Service.

MOTTO

“Sebab itu janganlah kamu kuatir akan hari esok. Karna hari esok punya kesusahannya sendiri. Kesusahan sehari, cukuplah untuk sehari”

(Matius 6:34)

JAGA API TETAP MENYALA

“Karna masa depan sungguh ada, dan harapanmu tidak akan hilang”
(Amsal 23:18)

KATA PENGANTAR

Shalom, salam sejahtera untuk kita semua, Segala puja dan puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan ramhat dan berkat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat membuat Proposal ini. Walaupun demikian,

penulis berusaha dengan semaksimal mungkin demi kesempurnaan penyusunan Proposal ini baik dari hasil kegiatan magang maupun dalam kantor.

Dalam kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Proposal ini di antaranya:

1. Cinta Pertama saya Rini Rahman, Icha sangat berterima kasih sama Mama yang selalu ada di setiap suka dan dukanya Icha, Mama yang tidak pernah membuat Icha ragu akan apapun, Mama yang selalu mengasih motivasi agar Icha selalu tetap bangkit, Mama yang tidak pernah tinggalkan Icha saat Icha kehilangan arah , Icha juga sangat berterima kasih sama mama untuk doa yang tidak pernah usai, kasih sayang,cinta ,dan kesabaran yang telah diberikan pada Icha. Icha sayang Mama dan akan selalu sayang Mama <3.
2. Rahmat Nuijaman,S.Sos, M.Si dan Dr. Latif Karim, MM Selaku Dosen pembimbing saya yang telah mendidik dan memberikan bimbingan dalam menyelesaikan proposal ini.
3. Malaikat Penolong yang Tuhan kirim buat Icha, Kaka Briani Menanti yang telah bersedia meluangkan waktunya buat membantu Icha,dan memberikan

motivasi kepada Icha di saat Icha betul-betul sudah kehilangan arah.

4. Adek kandung saya, Febrian J Teurupun dan Nadia A F Teurupun , Terima kasih buat semangat, doa, dan dukungan yang diberikan kepada Icha.
5. Sahabat 7tahunnya Icha, tidak lain Ivana P Bagre dan Miranda D Randebua, terima kasih telah membuat hari-harinya Icha selalu berwarna dan tidak rasa kesepian lagi, terima kasih sudah mendengar curhatan-curhatannya Icha yang selalu icha pendam, dan Icha juga berterima kasih buat kalian berdua telah bantu Icha disaat Icha membutuhkan pertolongan.
6. Buat Yeya, Dilan, Cookie, Lili, Luna, Chino, Black Bell, Mocca, Wine, Mochi, Chimo yang selalu hadir buat Icha dan menemani hari-harinya Icha.

Meskipun telah berusaha menyelesaikan Proposal penelitian ini masih ada kekurangan. Oleh karna itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan segala kekurangan dalam penyusunan Proposal penelitian ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga proposal penelitian ini berguna bagi para pembaca dan pihak-pihak lain yang berkepentingan

DAFTAR ISI

KINERJA PEGAWAI DI KANTOR MALL PELAYANAN PUBLIK	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Sumber Daya Manusia	7
2.1.1 Definisi Sumber Daya Manusia	7
2.1.2 Teori Sumber Daya Manusia	8
2.2 Kinerja.....	9
2.2.1 Kinerja Pegawai	9
2.2.2 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja Pegawai	11
2.2.3 Indikator Kinerja Pegawai	12
2.2.4 Penilaian Kinerja	17
2.3 Kerangka Pikir	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Lokasi Penelitian.....	21
3.3 Fokus Penelitian	21
3.4 Informan dan Informan Kunci	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Teknik Pengelolaan Data	23
3.7 Teknik Analisa Data.....	25
BAB IV PROFIL LOKASI PENELITIAN	26
4.1 Sejarah Kantor.....	26
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor	26

4.1.2	Visi dan Misi	28
4.2	Struktur Organisasi	29
BAB V PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN		30
5.1	Indikator Robbins dengan hasilwawancara sebagai berikut :	30
5.1.1	Wawancarea dengan Informan 1 :	30
5.1.2	Wawancara dengan Informan 2 :.....	30
5.2	Kuantitas Kerja	31
5.2.1	Wawancara dengan Informan 1 :.....	31
5.2.2	Informan 2:	33
5.3	Ketepatan Waktu	33
5.3.1	Informan 1 :	33
5.3.2	Informan 2 :	34
5.4	Efektivitas	35
5.4.1	Informan 1 :	35
5.4.2	Informan 2 :	36
5.5	Kemandirian	36
5.5.1	Informan 1 :	36
5.5.2	Informan 2 :	37
BAB VI PENUTUP		40
6.1	Kesimpulan	40
6.2	Saran	40
DAFTAR PUSTAKA		41
LAMPIRAN		43