

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA SANGLAR  
KECAMATAN DURAI KABUPATEN KARIMUN DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPADA MASYARAKAT**



**RAJA NURZILAWATI  
NIM. 190565201007**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
KOTA TANJUNGPINANG  
2023**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA SANGLAR  
KECAMATAN DURAI KABUPATEN KARIMUN DALAM  
MEMBERIKAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
KEPADA MASYARAKAT**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana Ilmu Pemerintahan (S.I.P)



**RAJA NURZILAWATI  
NIM. 190565201007**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI  
TANJUNGPINANG  
2023**

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Motto:

*“ketika beban hidup terasa berat, maka ingatlah Allah tidak akan menguji hamba-nya diluar batas kemampuan”*



## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raja Nurzilawati  
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201007  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Sanglar  
Kecamatan Durai Kabupaten Karimun Dalam  
Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada  
Masyarakat

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Refrensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-I) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 11 Agustus 2023  
Yang membuat pernyataan,



Raja Nurzilawati  
NIM. 190565201007



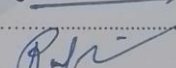


## PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Raja Nurzilawati  
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201007  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Maritim Raja Ali Haji  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Sanglar  
Kecamatan Durai Kabupaten Karimun Dalam  
Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada  
Masyarakat

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 26 Juli 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

### Dewan Penguji,

1. Ryan Anggeria Pratama, S.Sos., M.I.P Ketua (.....  
NIP/NIDN. 0020129206
2. Novi Winarti, S.Pd., M.A Anggota 1 (.....  
NIP/NIDN. 0005118904
3. Ardi Putra, S.IP., M.IP Anggota 2 (.....  
NIP/NIDN. 1992210192019031016
4. Khairi Rahmi, S.IP., M.A Anggota 3 (.....  
NIP/NIDN. 199504042022032020
5. Kustiawan, S.S., M.Soc. Sc Anggota 4 (.....  
NIP/NIDN. 0507097301

Disahkan Oleh:  
Dekan,

  
Assoc. Prof. Dr. Oksep Adhayanto, S.H.,M.H  
NIP. 198109292015041002

**PERSETUJUAN  
SKRIPSI UNTUK DI UJIANKAN**

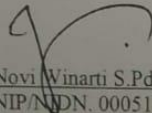
Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Raja Nurzilawati  
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201007  
Program Studi/Departemen/  
Konsentrasi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa  
Sanglar Kecamatan Durai Kabupaten  
Karimun Dalam Memberikan Pelayanan  
Administrasi Kepada Masyarakat

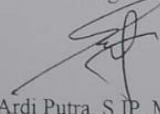
Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah,

untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk disidangkan.

Menyetujui, tanggal: 17-07-2023  
Pembimbing Utama,

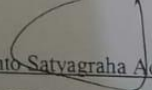
  
Novi Winarti S.Pd, M.A  
NIP/NIDN. 0005118904

Menyetujui, tanggal: 14-07-2023  
Pembimbing Pendamping,

  
Ardi Putra, S.IP, M.IP  
NIP/NIDN. 1992210192019031016

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

  
Yudhanto Satyagraha Adiputra S.Ip. MA

NIP/NIDN. 1015068301

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim.

Alhamdulillah, puji dan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, atas ridanya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Adapun judul skripsi saya adalah “Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Sanglar Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat”. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi syarat untuk memperoleh gelar S-I Ilmu Pemerintahan.

Pada kesempatan kali ini saya ingin mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kesemua pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, Spi, DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH)
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, SH., M.H., selaku Dekan FISIP Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH)
3. Bapak Yudhanto Satyagraha Adiputra, S.IP., MA., selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH)
4. Ibu Novi Winarti, S.Pd., M.A., selaku dosen pembimbing utama saya, yang telah banyak memberikan ide-ide, masukan, dan saran dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini
5. Bapak Ardi Putra, S.IP., M.IP., selaku dosen pembimbing pendamping saya, yang telah banyak memberikan ide-ide, masukan, dan saran dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini

6. Seluruh dosen dan staff khususnya prodi Ilmu Pemerintahan serta seluruh dosen staff FISIP UMRAH secara keseluruhan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan bantuan kepada saya selama masa perkuliahan
7. Orang tua tercinta yang paling saya sayangi Ayah Alm. Raja Ibrahim, dan Ibu Nurpiah dan Ayah saya yang sekarang Bosni Hardi yang sabar mendukung penuh anaknya agar sukses dunia akhirat. Tak pernah berhenti memberikan doa serta kasih sayang dan juga dukungan baik secara moral maupun material dalam penyelesaian skripsi ini dan juga terimakasih atas nasehat, kerja keras, pengorbanan dan segalanya sehingga saya dapat sampai pada tahap ini.
8. Sekretaris Desa Sanglar Bapak Raja Muhd Asral serta staff yang telah memberikan izin kepada saya untuk melakukan penelitian beserta kepada narasumber yang telah memberikan informasi kepada saya selama menjalankan penelitian
9. Paman Junaidi dan Raja Yusrizal dan bibi Raja Mimi Wati dan serta keluarga besarku yang senantiasa memberikan dukungan dan doa kepada saya
10. Teman kos sekaligus teman seperjuangan ditanah rantau saya Masridayu Misfalah dan Hafiza yang telah membantu saya dalam penulisan dan penyelesaian skripsi ini
11. Dan teman-teman seperjuangan saya Nursi Utari, Apriani Fadila, Miseri, Bella Safira, serta Eti Afrila yang sudah saling membantu dan saling support selama penulisan skripsi ini



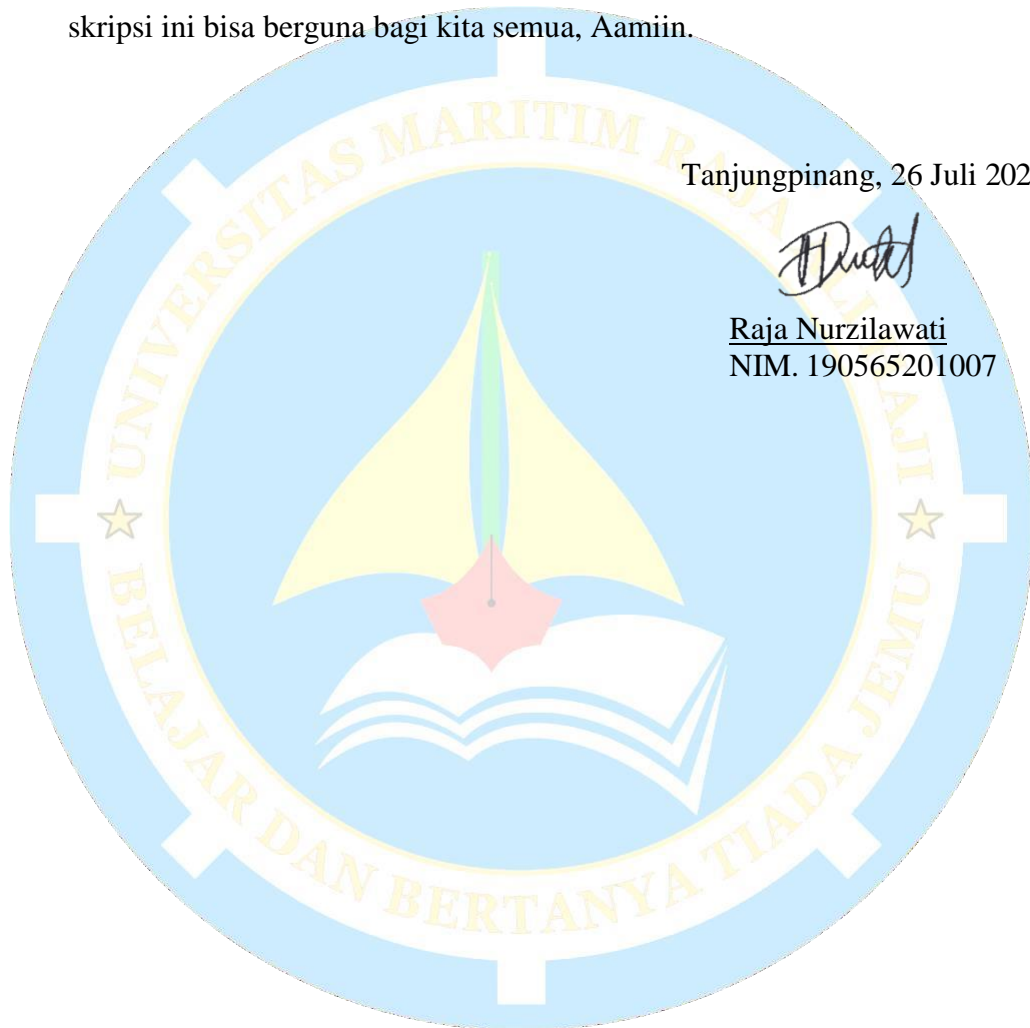
Penulis menyadari bahwa penelitian ini jauh dikatakan dari kesempurnaan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak demi penyempurnaan penelitian ini dimasa akan datang.

Akhir kata dari saya semoga Allah SWT memberikan balasan atas segala jasa yang telah diberikan kepada saya, dan saya berharap semoga skripsi ini bisa berguna bagi kita semua, Aamiin.

Tanjungpinang, 26 Juli 2023



Raja Nurzilawati  
NIM. 190565201007



**PERNYATAAN  
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, sebagai Sivitas Akademik Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Raja Nurzilawati  
Nomor Induk Mahasiswa : 190565201007  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Maritim Raja Ali Haji  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Nonexclusive Royalty Free Right*) Atas Karya Ilmiah saya yang berjudul “Analisi Kinerja Pegawai Kantor Desa Sanglar Kecamatan Durai Kabupaten Karimun Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat” beserta perangkat yang ada ( jika diperlukan), dengan hak bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) merawat dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang  
Pada tanggal : 11 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Raja Nurzilawati  
NIM.190565201007

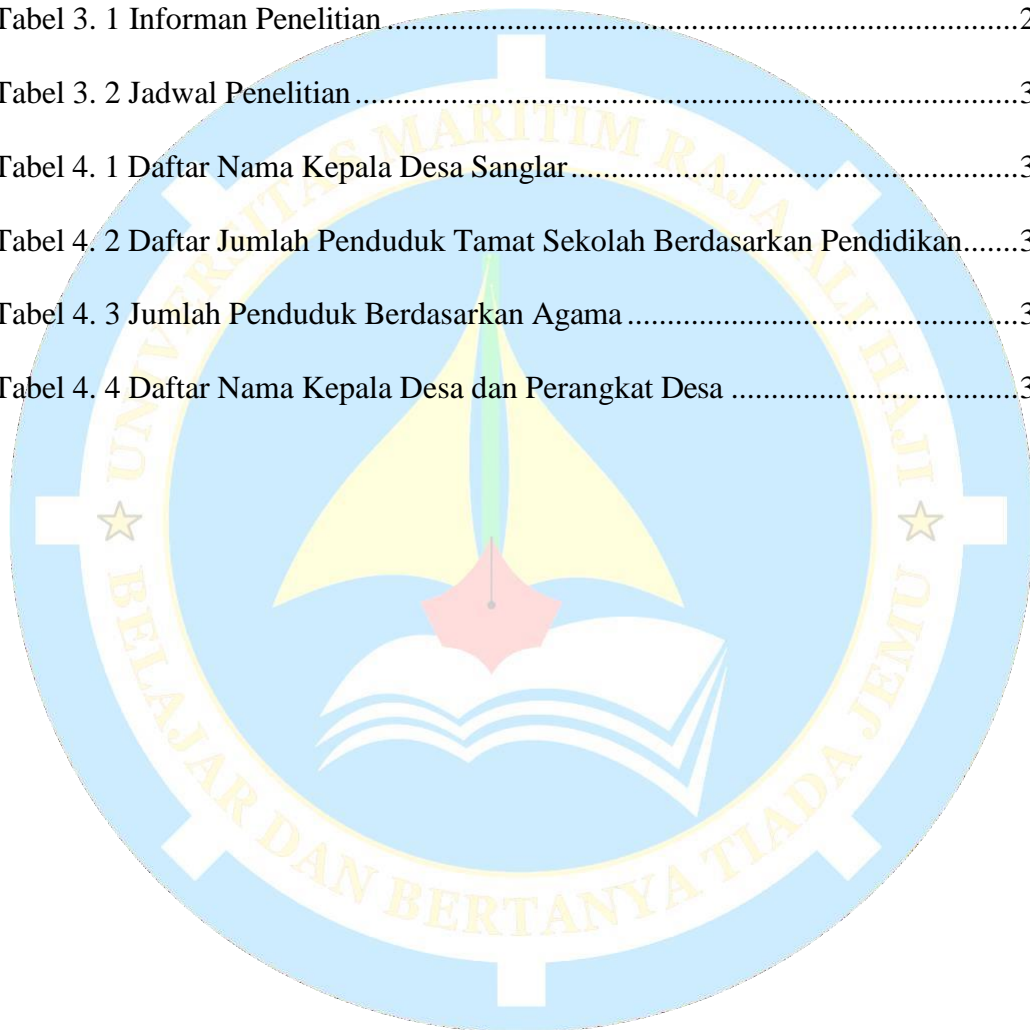
## DAFTAR ISI

SAMPUL (COVER)	
HALAMAN JUDUL SKRIPSI .....	i
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DI UJIANKAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	ix
ABSTRAK .....	x
ABSTRACT .....	xi
DAFTAR ISI .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Tinjauan Pustaka .....	9
2.2 Kerangka Teori.....	11
2.2.1 Kinerja.....	11
2.2.2 Pelayanan .....	17
2.2.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai .....	19
2.3 Kerangka Pemikiran .....	20
2.4 Definisi Konsep.....	21

<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>23</b>
3.1 Pendekatan Penelitian.....	23
3.2 Objek dan Lokasi Penelitian.....	24
3.3 Fokus Penelitian.....	25
3.4 Sumber Data.....	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.6 Informan.....	28
3.7 Teknik Analisa Data.....	28
3.8 Jadwal Penelitian.....	30
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>32</b>
4.1 Deskripsi Objek.....	32
4.2 Lokasi Penelitian.....	32
4.3 Hasil dan Pembahasan .....	41
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>56</b>
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran .....	58
<b>DAFTAR REFERENSI.....</b>	<b>60</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Desa Sanglar .....	1
Tabel 1. 2 Jumlah Yang Melakukan Pelayanan .....	4
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 3. 1 Informan Penelitian .....	28
Tabel 3. 2 Jadwal Penelitian .....	31
Tabel 4. 1 Daftar Nama Kepala Desa Sanglar .....	33
Tabel 4. 2 Daftar Jumlah Penduduk Tamat Sekolah Berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 4. 3 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama .....	36
Tabel 4. 4 Daftar Nama Kepala Desa dan Perangkat Desa .....	38



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2 .1 Kerangka Pemikiran .....	21
Gambar 4 .1 Struktur Organisasi Kantor Desa Sanglar .....	40



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	63
Lampiran 2 1 Dokumentasi .....	82
Lampiran 3 1 Surat rekomendasi penelitian dari fakultas .....	84
Lampiran 4 1 Surat keterangan sudah melaksanakan penelitian .....	85
Lampiran 5 1 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing .....	86
Lampiran 6 1 Surat Keputusan Penetapan Penguji.....	88
Lampiran 7 1 Perbaikan skripsi setelah disidangkan.....	90

