

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN  
PELAYANAN PUBLIK DI MASA PANDEMI DI KANTOR  
KECAMATAN BATU**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



**Oleh:**

**FRANSISKUS GORI**

**2018210013**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2022**

## **Ringkasan**

Riset ini bertujuan untuk secara langsung dapat mengetahui efektivitas kinerja pegawai dalam menambah pelayanan di masa pandemi di Kantor Kantor Kecamatan Batu. Adapun Faktor pendukung bahkan faktor penghambat keefektivan kerja dalam peningkatan pelayanan masa pandemi. Adapun metode yang dipakai ialah deskriptif kualitatif. Sedangkan dalam proses pengumpulan data dapat digolongkan menjadi beberapa bagian yaitu dokumentasi, observasi serta interview. Dalam riset ini juga instrumen yang akan digunakan ialah secara sendiri. Sedangkan teknik analisa data yang digunakan dapat disebutkan ialah reduksi, penyajian informasi atau data serta sebuah penarikan suatu kesimpulan. Adapun hasil yang ditemukan dalam riset ini ialah ditelaah pada keterampilan menyesuaikan diri telah berjalan dengan aturan, prestasi pekerjaan telah efektif dengan kebutuhan penerima layanan, serta pekerjaan yang dilakukan memberikan kepuasan , dikarenakan terdapat problem meliputi minimnya komunikasi antara pegawai dalam pelayanan kepada masyarakat, Tidak terdapat papan informasi mengenai alur ataupun proses pembuatan surat- surat di Kantor Kecamatan Batu, tidak tersedianya informasi mengenai waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Batu. Faktor pendukung tersedianya fasilitas fisik seperti pc, gedung kafetaria, ruangan ber- AC, jaringan internet yang mendukung, sumber daya manusia yang mencukupi, dan keramahan pegawai kepada masyarakat yang melakukan pelayanan di Kantor Kecamatan Batu.

Keyword: *Efektivitas Kerja, Kinerja, Pelayanan Publik*

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Keefektifan ialah hal yang mempunyai sebab dan akibat yang dilakukan, sehingga kejadian demikian disebut efektif jika menghasilkan sebab dan tercapainya tujuan yang ditentukan, sehingga yang dalam artinya ialah efisien dan efektifnya kegiatan usaha dalam lembaga yang ditelaah untuk pencapaian tujuan bersama. Efektivitas adalah kunci keberhasilan sejauh mana lembaga dapat menjalankan roda pemberian layanan kepada masyarakat. Dengan begitu pengertian tersebut diuraikan suatu keefektifan dalam melaksanakan pekerjaan dilihat dari bagaimana peran pemimpin di dalamnya.

Dalam sebuah instansi pemerintahan kinerja pegawai terbentuk dari keterampilan dan SDM dimiliki dan tidak bisa terpisah. Terutama masalah kinerja sumber daya manusia. Sehingga yang dapat membuat pelayanan yang berkualitas ialah kinerja pegawai tersebut. Maka dari itu untuk jika pelayanan dapat dikatakan berkualitas maka kinerja para pegawai harus ditingkatkan. Jadi efektifitas kinerja mempunyai tujuan yang sama yaitu mempunyai tujuan dan sasaran yang dicapai untuk kepuasan masyarakat.

Berdasarkan informasi yang diperoleh peneliti pada penelitian sebelumnya, bahwa efektivitas kinerja yang baik yang diberikan pegawai sangat dibutuhkan

dalam suatu instansi pemerintahan, oleh karena itu peningkatan kualitas kinerja pegawai sangat penting agar masyarakat yang melakukan pelayanan di kecamatan merasa nyaman dan puas..

Dalam hal ini pengembangan pelayanan publik harus berorientasi pada masyarakat sebagai penerima layanan. Beberapa bentuk pelayanan publik yang diberikan pegawai kecamatan ialah layanan jasa seperti dalam bentuk perizinan dan semua dokumen kependudukan. Dengan begitu pada hasil riset yang sudah dilakukan peneliti terdahulu masih ada fenomena atau permasalahan mengenai efektivitas kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Kota Batu yaitu hasil penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa justru dalam pelaksanaan pembukuan dan pencatatan pada administrasi kependudukan banyak memakan waktu karena dilakukan secara manual, karena kecepatan pelayanan ialah hal yang utama di dalam lembaga pemberi pelayanan dan harus dilakukan lagi pembenahan di sekitar lingkungan kantor agar dapat meningkatkan efektivitas kinerja para pegawai. (Yunianto, 2010).

Sedangkan pada penelitian yang sekarang ditemukan beberapa masalah yaitu kurangnya komunikasi antar pegawai, belum tersedianya papan informasi mengenai prosedur atau alur dalam pembuatan surat-surat dan tidak tersedianya informasi mengenai waktu pelayanan di Kantor Kecamatan Batu.

Berdasarkan pada permasalahan atau fenomena penelitian sebelumnya dan penelitian sekarang, sehingga peneliti ingin lebih mendalami **“Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Masa Pandemi Di Kantor Kecamatan Batu”**.

## **1. 2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di masa pandemi di Kantor Kantor Kecamatan Batu?
2. Bagaimana faktor pendukung serta penghambat efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik di masa pandemi di Kantor Kantor Kecamatan Batu?

## **1. 3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di masa pandemi di Kantor Kantor Kecamatan Batu.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung serta penghambat efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan di masa pandemi di Dinas Kantor Kantor Kecamatan Batu.

## **1. 4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat teoritis

Dapat menjadi rujukan untuk peneliti berikutnya.

2. Manfaat praktis

Untuk bahan pertimbangan di Kantor Kecamatan Batu untuk meningkatkan

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Chazienul, U. M. 2018. *Public Service ( Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik )*. Malang: UB Press.

Eko, A. D. 2015. *memahami metode Penelitian Kualitatif; Teori dan Praktik*. Yogyakarta: Calpullis.

Freddy, R. 2017. *Customer Care Excellence ( Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima Plus Analisis Kasus Jasa Raharja)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Mattalata, R. 2018. *Evaluasi Kinerja ( Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan )*. Celebes Media Perkasa.

Rahmanadana Muhammad Fitri, d. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Sahadi. 2018. *Kinerja dan Komitmen Seseorang manager*. Yogyakarta: Teknosain.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta Bandung.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Steers, R.M. 1980. *Efektivitas Organisasi : Suatu Perilaku, Cetakan Kedua, Terjemahan*. Jakarta : Erlangga.

Keban, T. Yeremis. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Media.

Kumorotomo dalam Agus Dwiyanto. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada Universitas Press.

O'Reilly, Ronald. 2003. *Manajemen Sumber Daya Manusia : 63 kaidah tak terbantah dari merekrut hingga memberdayakan karyawan*. Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher.

Hasibuan. 2007. *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Jakarta. PT Bumi Aksara.

## **Undang – Undang**

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Mengenai Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 1999 Tentang Perubahan  
atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1974 Tentang  
Pokok-Pokok Kepegawaian.

## **JURNAL DAN INTERNET**

Putri, Dwi. R. (2021). *Efektifitas Kinerja Pegawai Pada Kantor Badan Kepegawaian Daerah (Bkd) Provinsi Nusa Tenggara Barat* (Doctoral Dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram), 8 (4): 4456-4469.

Yunianto, R., Suryono, A., & Ismani, H.P. (2010). *Pemberdayaan aparatur untuk meningkatkan kinerja di kecamatan Batu, Kota Batu*. *Jurnal wacana*, 13(2), 314-330.

Erawati, I., Darwis, M., & Nasrullah, M. (2017). *Efektifitas Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Pallangga Kabupaten Gowa*. *Jurnal Office*, 3(1), 13-18.

Katuuk, F. (2015). *Efektifitas Kinerja Aparat Pemerintah dalam Pelayanan Publik di Desa Wusa Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara 1. Politico: Jurnal Ilmu Politik*, 2(6), hal 1-14.

Kadarisman, M. (2019). *Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok*. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu dan Praktek Administrasi*, 16(1), 17-32.

Saragih, K. A., Setiawati, B., & Noor, M. (2020). *Efektivitas Pegawai Dalam Pelayanan Publik Pada Kelurahan Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong* (Studi Pada Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu). *Japb*, 3(1), 136-150.

Triayong, E. B., Hardiyanto, W. T., & Aminulloh, A. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja dan Efektivitas Kepemimpinan Camat terhadap Kinerja Pegawai. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 2(2).

Suharta, S. R., & Firdausi, F. (2019). *Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (Sik) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik* (Studi Pada Kelurahan Sisir Kota Batu). *Jisip: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 64-69.

Agho, S. E., & Hardianto, W. T. (2019). *Pengaruh Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik Studi Di Kecamatan Junrejo Kota Batu*. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 8(2), 20-25.

Deni, M. (2018). Kedisiplinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya*, 16(1), 31-43.

Elmi, E., Rusmiwari, S., Chornelia, W., & Merry, R. (2017). *Pengaruh Kepemimpinan Visioner terhadap Kinerja Pegawai dalam Memberikan Pelayanan Administrasi (Studi Kasus di Kantor Desa Pesanggrahan Kecamatan Batu Kota Batu)*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi*, 6(2), 101-405.

Kantor Kecamatan Batu (<https://idalamat.com/alamat/5825/kantor-kecamatan-batu-batu>). Diakses pada tanggal 28 Oktober 2021.