

# Lidia Ferania Anas

*by* UNITRI Press

---

**Submission date:** 15-Jun-2022 10:13PM (UTC-0400)

**Submission ID:** 1857649851

**File name:** Lidia\_Ferania\_Anas.docx (172.41K)

**Word count:** 1009

**Character count:** 7202

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI  
KELURAHAN PURWODADI KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

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



**Disusun Oleh :  
LIDIA FERANIA ANAS  
2018210220**

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

## **RINGKASAN**

Efektivitas kinerja pegawai bisa didefinisikan sebagai standar atau dasar keberhasilan pemerintahan dalam melayani masyarakat. Penyelenggaraan pemerintahan yang memuaskan dapat diamati dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja dari pegawai dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat atau umum tidak terkecuali pelayanan administrasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi di Kelurahan Purwodadi beserta faktor pendukung serta penghambat. Metode penelitian yang diterapkan kualitatif. metode pengumpulan data yang digunakan seperti; observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil riset kinerja pegawai dalam Pelayanan Administrasi belum sepenuhnya efektif. Dilihat dari beberapa dimensi yang digunakan dan di kemukakan oleh Bernardin dalam Bukman Lian (2017:115-116), yaitu: Terdapat tiga (3) dimensi yang telah berjalan dengan cukup efektif yaitu Produktivitas, Responsivitas serta Responsibilitas. Sedangkan terdapat 2 dimensi yang perlu dioptimalkan lagi yaitu Kualitas layanan serta Akuntabilitas yang masih belum baik karena masih ada kendala yang dihadapi. Terdapat aspek pendukung yaitu kemampuan Sumber Daya Manusia yang cukup memadai. Adapun aspek penghambat seperti jumlah Sumber Daya Manusia (Pegawai) serta sarana dan prasarana yang terbatas.

**Kata kunci:** Efektivitas, Kinerja Pegawai, Pelayanan Administrasi.

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1. Latar Belakang**

Pelayanan publik erat kaitannya dengan peran Pemerintah, dimana Pemerintah berkewajiban untuk bertanggung jawab memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat atau publik. Pelayanan administrasi ialah bentuk pelayanan publik yang diberikan Pemerintah bagi masyarakat/publik. Menurut Pasolong dalam Muh. Kadarisman (2019:18), Pelayanan administratif yakni pelayanan yang menghasilkan bermacam tipe dokumen formal/resmi yang diperlukan atau dibutuhkan masyarakat. Pemerintah selaku pemberi layanan bagi masyarakat, meliputi Aparatur atau Pegawai Negara dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan unggul bagi masyarakat.

Pegawai didefinisikan sebagai salah satu perangkat yang menjadi bagian dari lembaga pemerintahan dalam melaksanakan tugas utama dan fungsinya. Sebagaimana ketentuan dalam Undang-Undang Tahun 2014 No. 5 pasal 10 ayat 2 Tentang Aparatur Sipil Negara, yang menerangkan bahwa Pegawai ASN selaku unsur aparatur yang mempunyai tanggung jawab dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat/publik secara berkompeten (professional) serta bermutu (berkualitas) dalam melaksanakan tugas negara. Pelayanan yang didapatkan atau diterima oleh masyarakat dari Pemerintah bukan cuma tergantung pada pelayanan tugas yang baik dan bermutu tetapi juga ditetapkan atau ditentukan dengan kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang diterima, hal tersebut memperlihatkan bagaimana kinerja pemberi layanan.

Pelayanan bagi masyarakat sebagai suatu ukuran kinerja dalam pemerintahan. Masyarakat umum atau penerima layanan dapat menilai kinerja dalam pemerintahan secara langsung sesuai kualitas pelayanan publik yang diterima, sebab kualitasnya pelayanan publik sebagai suatu kebutuhan bagi masyarakat atau penerima layanan dan akibat atau dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari seluruh kalangan. Keberhasilan membentuk kinerja pelayanan publik yang profesional dan efektif akan meningkatkan gambaran positif pemerintah dalam pandangan masyarakat.

Menurut Prawirosentono dalam Sinambela (2016: 481), kinerja diartikan sebagai hasil kerja yang dicapai seseorang dalam organisasi berdasarkan tanggung jawab dan wewenang

masing-masing, usaha mencapai tujuan organisasi yang berkaitan secara resmi/legal, sesuai moral serta etika tanpa melanggar hukum. Oleh karena itu seluruh pegawai dituntut untuk memberikan *skill*/keterampilan terbaiknya melalui tanggung jawab serta wewenang yang diberikan, seorang pegawai diharapkan mampu menyelesaikan pekerjaannya secara efektif agar dapat menjamin kelancaran, percepatan pelayanan bagi masyarakat secara tepat dan baik. Penyelenggaraan Pemerintahan yang memuaskan dapat diamati dari berbagai sektor seperti efektivitas kinerja dari pegawai dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat atau umum.

Efektivitas dalam pengertian kesesuaian antara sasaran dan tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dengan rencana yang sudah atau telah ditentukan. Efektivitas kinerja pegawai dapat didefinisikan sebagai standar atau dasar keberhasilan Pemerintahan dalam melayani masyarakat. Kelurahan Purwodadi ialah suatu jenis Instansi Pemerintah yang dikepalai oleh seorang Lurah. Kelurahan didefinisikan sebagai Perangkat Kecamatan yang memiliki tugas melaksanakan pelayanan publik, Pemerintahan, dan pemberdayaan untuk masyarakat di tingkat Kelurahan. Kelurahan yakni salah satu instansi Pemerintah yang mempunyai hubungan dekat dan langsung dengan masyarakat, sehingga baik buruknya kinerja Kelurahan mencerminkan kualitas kinerja dari Pemerintah Daerah.

Sebagai Organisasi atau Instansi Pemerintahan yang hidup serta berdedikasi atau melayani kepada masyarakat, tidak dapat dipungkiri bahwa terdapat keluhan masyarakat terkait ketidakpuasan pelayanan yang diterima. Berdasarkan hasil pengamatan awal peneliti di Kelurahan Purwodadi pada bulan Februari 2022, diperoleh informasi bahwasanya di Kelurahan Purwodadi sendiri memiliki jumlah pegawai yang terbatas/berkurang. Hal tersebut yang dapat menyebabkan pelayanan yang diberikan sedikit lamban atau masyarakat harus menunggu agak lama terlebih dahulu (ngantri) sehingga menimbulkan ketidakpuasan tersendiri dari masyarakat sebagai penerima layanan.

Hal yang sama pun dikemukakan oleh Andi Wibowo dalam Penelitiannya pada tahun 2020 di Kelurahan Purwodadi dengan Judul “Inovasi Pelayanan Publik di Bidang Administrasi (Studi di Kelurahan Purwodadi Kecamatan Blimbing Kota Malang)”, yang menyampaikan bahwa terdapat kendala dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi di Kelurahan Purwodadi yaitu Jumlah sumber daya manusia yang kurang sesuai dengan sistem pelayanan yang diberikan. Kondisi ini menjadikan aktivitas pelayanan yang diberikan kurang memberikan kepuasan kepada masyarakat selaku pengguna jasa.

Berdasarkan perihal yang tertera diatas, Penyusun berkehendak untuk meneliti lebih lanjut terkait efektivitas kinerja dari pegawai di salah satu Kelurahan di Kota Malang yaitu Kelurahan Purwodadi, karena pada dasarnya masyarakat mempunyai hak untuk mendapatkan

pelayanan yang baik, efektif serta memuaskan dari pihak penyelenggara. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk menyelenggarakan penelitian yang berjudul “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Purwodadi”.

## 2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Purwodadi?
2. Apa Saja Faktor pendukung dan penghambat Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Purwodadi?

## 3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Purwodadi.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kelurahan Purwodadi.

## 4. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

1. Harapannya penelitian ini dapat memberi manfaat kepada pembaca dalam hal pengetahuan terkait Efektivitas kinerja dari pegawai dalam pelayanan administrasi di Kelurahan Purwodadi.
2. Dengan penelitian ini, diharapkan peneliti bisa menerapkan dan meningkatkan ilmu yang telah didapatkan dari semasa perkuliahan.

### 2. Manfaat Praktis

1. Bagi Universitas, hasil penelitian ini bisa dijadikan sebagai tambahan bahan acuan di Universitas Tribhuwana Tungadewi
2. Hasil penelitian ini diharapkan menjadi bahan perbandingan atau masukan terhadap instansi terkait tentang keefektifan kinerja dari pegawai dalam memberikan pelayanan.

# Lidia Ferania Anas

## ORIGINALITY REPORT

**21** %  
SIMILARITY INDEX

**19** %  
INTERNET SOURCES

**4** %  
PUBLICATIONS

**8** %  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://rinjani.unitri.ac.id">rinjani.unitri.ac.id</a> Internet Source	6%
2	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	3%
3	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://123dok.com">123dok.com</a> Internet Source	2%
5	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	2%
6	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	1%
7	Submitted to Lambung Mangkurat University Student Paper	1%
8	<a href="http://repository.iainpurwokerto.ac.id">repository.iainpurwokerto.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://riset.unisma.ac.id">riset.unisma.ac.id</a> Internet Source	1%

10	djpb.kemenkeu.go.id Internet Source	1 %
11	library.binus.ac.id Internet Source	1 %
12	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1 %
13	Nia Ailia. JTIEE (Journal of Teaching in Elementary Education), 2021 Publication	1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On