

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI KANTOR CAMAT BATU AJI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Yuliana Maria  
181010022**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI KANTOR CAMAT BATU AJI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Yuliana Maria  
181010022**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Yuliana Maria  
Npm : 181010022  
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Humaniora  
Program Studi : Admnistrasi Negara

Menyatakan bahwasannya “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### EFEKTIVITAS KINEJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT BATU AJI KOTA BATAM

ialah hasil karya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat, unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan hak kelulusan yang peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 02 Agustus 2022



**Yuliana Maria**  
**181010022**

**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN  
DI KANTOR CAMAT BATU AJI  
KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Memperoleh gelar Sarjana**

**Oleh:  
Yuliana Maria  
181010022**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal  
Batam, 02 Agustus 2022**



**Timbul Dompok, S.E., M.Si.  
Pembimbing**



## ABSTRAK

Kota Batam ialah Kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia. Wilayah Kota Batam terdiri dari pulau Batam, pulau Rempang dan Pulau Galang serta pulau-pulau kecil lainnya di kawasan Selat Singapura dan Selat Malaka. Kepulauan Riau memiliki 76 Kecamatan, salah satunya ialah Kecamatan Batu Aji yang berada di Kota Batam. Kecamatan ialah pembagian wilayah administratif Negara Indonesia, Kecamatan dipimpin oleh seorang camat dan dipecahkan kepada beberapa kelurahan dan desa-desa. Dalam kecamatan melakukan pelayanan publik yang merupakan salah satu tugas penting yang tidak bisa diabaikan oleh pemerintah daerah, karena jika komponen pelayanan mengalami stagnasi hampir dapat dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan. Oleh karena itu, perlu adanya perencanaan pusat bagi masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberi oleh pemerintah pusat kepada pemerintah daerah. Efektivitas kinerja aparatur pemerintah merupakan faktor yang paling sering menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemerintahan, dengan tujuan akhir melayani masyarakat dan bekerja secara optimal, demi terwujudnya pelayanan publik yang sesuai dengan tuntutan masyarakat. di Kecamatan Batu Aji Batam terindikasi aparatur pemerintah dalam memberi pelayanan publik masih kurang. Tujuan dari penelitian ini untuk menganalisis kualitas Pelayanan publik di Kantor Kecamatan Batu Aji Kota Batam. Dilihat dari beberapa indikator yang digunakan ialah pencapaian tujuan, kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kepuasan kerja. Serta faktor yang memengaruhi yakni waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan, lingkungan kerja, dan sarana prasarana. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasannya kualitas pelayanan Publik di Kecamatan Batu Aji Kota Batam sangat baik, tetapi masih ada yang kurang yakni hal waktu terlesainya tugas.

Kata Kunci : Efektivitas, Kinerja, Pelayanan Publik.

## **ABSTRACT**

*Batam City is the largest city in the Riau Islands Province, Indonesia. The Batam City area consists of Batam Island, Rempang Island and Galang Island as well as other small islands in the Singapore strait and Malacca Strait. The Riau Archipelago has 76 sub-districts, one of which is Batu Aji District, which is located in Batam City, Sub-district is the division of the administrative territory of the state of Indonesia, the sub-district is led by a sub-district head and divides several villages. In sub-district public services, which is one of the important tasks that cannot be ignored by local governments, because if the service component stagnates, it is almost certain that all sectors will have an impact on congestion. Therefore, there is a need for central planning for the community in accordance with the authority given by the central government to local governments. The effectiveness of the performance of government officials is the factor that most often determines the success of a government organization, with the ultimate goal of serving the community and working optimally, for the realization of public services that are in accordance with the community. In Batu Aji District Batam, it is indicated that government officials in providing public services are still lacking. The purpose of this study was to analyze the quality of public services at the Batu Aji District Office, Batam City. Judging from several indicators used are quality of work, quantity work, punctuality, job satisfaction. As well as the influencing factors, namely time, task, productivity, motivation, work evaluation, supervision, work environment, and infrastructure. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The results of this study indicate that the quality of public services in Batu Aji District, Batam City is very good, but there is still something lacking, namely the time when the task is completed.*

**Keywords:** *Effectiveness, Performance, Service Quality.*

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah memberi nikmat serta karunia-Nya hingga penulis dapat menuntaskan pengerjaan skripsi yang merupakan salah satu syarat guna menyelesaikan studi sarjana (S1) di Universitas Putera Batam, Program Studi Administrasi Negara.

Skripsi ini jauh dari kesempurnaan, seperti yang di sadari oleh penulis. Oleh karenanya penulis dengan senang hati menerima kritik serta saran yang membangun. Terlepas dari kendala yang ada, penulis sadar bahwasannya apa yang dibuat penulis tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, arahan, serta dukungan dari beragam pihak. Dengan demikian, ucapan terimakasih penulis haturkan pada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Humaniora Bapak Dr. Michael Jibrael Rorong, S.T., M.I.Kom.
3. Plt . Ketua Program Studi Adminitrasi Negara Bapak Padrisan Jamba, S.H, M. H.
4. Bapak Timbul Dompok, S.E.,M.Si. Selaku pembimbing Skripsi penulis pada program Studi Adminitrasi Negara Universitas Putera Batam.
5. Bapak dan Ibu yang bersedia menjadi penguji serta memberi kritik dan saran kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam. Bapak Timbul Dompok, S.E., M,Si. Bapak Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. Ibu Lubna Salsabila, S.IP., M.I.P. dan Ibu Etika Khairina, S.Sos., M.I.P. yang telah memberi ilmunya dan pengalaman baru bagi penulis.
7. Kepada seluruh staff Universitas Putera Batam.
8. Kepada Bapak Ridwan Afandi, S.S.T.P., M.Eng selaku Camat di Kecamatan Batu Aji Kota Batam yang telah memberi izin bagi peneliti.
9. Ibu Tri S. Handayani, S.Sos, M.Si selaku Kepala Seksi Pemerintahan dan Ibu Maimun. S.Pt selaku Kepala Sub bagian Umum dan Kepegawaian.
10. Narasumber dalam penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
11. Kepada orang tua yang selalu penulis banggakan, Bapak Jonner Siahaan dan Ibu Maryati Simanjuntak dan kakak dari penulis yakni Daniel Siahaan, Donal Siahaan dan adek tersayang Nora Septiani yang selalu memberi support kepada penulis dan doa yang tiada henti dipanjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa untuk penulis. Serta kepada seluruh keluarga besar Penulis Siahaan Family yang selalu memberi dukungan bagi penulis.



12. Kepada teman-teman seaspirsi dan seperjuang di Universitas Putera Batam terkhususnya di Program Studi Administrasi Negara angkatan tahun 2018 yang memberi semangat, motivasi dan saran bagi penulis.
13. Kepada leader PT. Dynacast terutama CNC Engineering yang telah mengizinkan penulis untuk bekerja sembari berkuliah di Universitas Putera Batam dan juga terimakasih atas support dan motivasi dari teman-teman di lingkungan tempat penulis bekerja.
14. Kepada teman terdekat Sahar Bin Bahari, Tiardas Siburian, Lorena Alfyani Gultom, Yasmin Amalia, Desy Yanti, Kristin Angelina, Mahdalena, Seling dan Mahareza yang sudah menjadi teman dari semester satu sampai semester enam, selalu ngerjain tugas bersama.
15. Kepada sahabat Christi Yosepine, Melda Manurung, Putri Yuliana, Devi Lina Tampubolon yang selalu memberi semangat dan wejangan untuk tidak menyerah.
16. Kepada seluruh teman-teman yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu-persatu.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu melindungi teman-teman sekalian.

Batam, 02 Agustus 2022



Yuliana Maria



---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN SAMBUNG</b> .....	iii
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Rumusan Masalah .....	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Konsep Efektivitas .....	10
2.1.1 Pengertian efektivitas.....	10
2.1.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Kerja.....	11
2.1.3 Tujuan Efektivitas Kerja.....	15
2.1.4 Alat Ukur Efektivitas Kinerja Pegawai .....	16
2.1.5 Indikator Efektivitas .....	18
2.2 Kinerja .....	19
2.2.1 Pengertian Kinerja .....	19
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja .....	20
2.3 Pelayanan.....	22
2.3.1 Definisi Pelayanan .....	22
2.4 Publik.....	23
2.4.1 Pengertian Publik.....	23
2.5 Pelayanan Publik .....	24
2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	24
2.5.2 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	25
2.5.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	27
2.5.4 Standar Pelayanan Publik .....	29
2.5.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	30
2.6 Kualitas Pelayanan Publik.....	31
2.6.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik .....	31
2.7 Kecamatan .....	32
2.8 Penelitian Terdahulu.....	35
2.8 Kerangka Berpikir .....	38

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	40
3.2 Sifat Penelitian .....	40
3.3 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian .....	41
3.4 Sumber Data .....	42
3.5 Metode Pengumpulan Data .....	42
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>45</b>
4.1 Gambaran Umum .....	45
4.1.1 Profil Kecamatan Batu Aji Kota Batam .....	45
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi .....	47
4.1.3 Struktur Organisasi Kecamatan Batu Aji Kota Batam .....	49
4.1.4 Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam.....	49
4.1.5 Faktor-faktor yang memengaruhi Efektivitas.....	55
4.2 Pembahasan .....	64
4.2.1 Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam.....	64
4.2.2 Faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kerja.....	67
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>74</b>
5.1 Simpulan.....	74
5.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>xiii</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xv</b>

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Kerangka Berpikir.....	37
<b>Gambar 4.1</b> Struktur Organisasi.....	46
<b>Gambar 4.2</b> Ruang Kerja Pegawai.....	59
<b>Gambar 4.3</b> Sarana dan Prasarana.....	60

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Kelurahan dan jumlah penduduk pada tahun 2020.....	2
<b>Tabel 3.1</b> Periode Penelitian.....	39
<b>Tabel 3.2</b> Daftar Informan.....	41
<b>Tabel 4.1</b> Penduduk Kecamatan Batu Aji per Desember 2021.....	43



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia ialah negara yang berada pada urutan keempat dalam hal kepadatan penduduknya. Menurut Badan Pusat Statistik (BPS), besaran populasi di Indonesia pada tahun 2019 menggapai 265.015,3 juta jiwa. Kepadatan jiwa tersebut tersebar di beberapa pulau di Indonesia diantaranya Sumatera, Jawa, Kalimantan, Sulawesi, dan Papua (Statistik Indonesia, 2019). Negara Indonesia ialah negara yang luasan wilayahnya menggapai 1,905 juta km<sup>2</sup>, dengan keberadaan 17.000 pulau, dan diperkirakan memiliki besaran penduduk yang menggapai 272.229.372 jiwa ditahun 2021. Data administrasi kependudukan (adminduk) mengungkapkan bajwasannya besaran jumlah tersebut, terbagi diantaranya penduduk laki-laki dan wanita sejumlah 137.521.557 dan 134.707.815 jiwa (Kemendagri, 2021).

Di Indonesia terdapat 34 provinsi serta tersebar di lima pulau dan empat kepulauan, salah satunya ialah Kepulauan Riau. Kota Batam memiliki nilai strategis karena terletak dijalur perairan internasional dan merupakan bagian dari kawasan strategis nasional Batam. Wilayah Kota Batam terdiri dari beragam pulau yakni Batam, Rempang, serta Galang. Menurut Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batam, penduduk Batam berjumlah 1.193.088 jiwa ditahun 2021, dengan kepadatan 1.153 jiwa/km<sup>2</sup>. Indonesia memiliki 7.230 jiwa, menurut Kementerian dalam Negeri. Menurut sensus penduduk 2020, Kecamatan Batu Aji berpenduduk 139.512 jiwa. Berdasarkan pada kondisi tahun 2020, jumlah penduduk sebanyak,



139.512 jiwa yang tersebar di empat kelurahan. Penduduknya tidak merata akibatnya tiap kilometer di kawasan Batu Aji berbeda-beda. (<https://batamkota.bps.go.id/>)

**Tabel 1.1** Kelurahan dan jumlah penduduk pada tahun 2020.

<b>Kelurahan</b>	<b>Penduduk</b>
Tanjung Uncang	45.34 jiwa
Buliang	42.81 jiwa
Bukit Tempayan	18.40 jiwa
Kibing	33.23 jiwa

(Sumber : Batam Kota bps)

Berdasarkan pada tabel di atas, jumlah penduduk di Kecamatan Batu Aji semakin meningkat. Dengan jumlah penduduk sebanyak 139.78 Jiwa, dapat dibayangkan betapa sulitnya para pegawai Kantor Kecamatan untuk melayani dengan baik.

Dalam organisasi pemerintahan, terdapat aparatur pemerintah sebagai Pegawai Negeri Sipil dan abdi pemeritah harus dapat memberi pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, karena ini ialah salah satu fungsi pemerintah, dan memikul tugas melaksanakan seluruh proses implementasi. Pembangunan semua sector kehidupan dan tingkat pusat hingga daerah. Di era globalisasi ini, perkembangan dan kemajuan di beragam bidang selalu mengutamakan kinerja pegawai yang dapat mengerakan dan menjaga roda organisasi tetap berputar. Saat ini, perubahan untuk meningkatkan kualitas kerja pegawai selalu menjadi tujuan

utama dalam meningkatkan pelayanan yang sempurna kepada masyarakat, yang dianggap penting untuk meningkatkan efisiensi kerja pegawai.

Pelayanan publik penting untuk mencapai tujuan dan sasaran tiap organisasi dan instansi. Alasan mengapa efisiensi sangat penting bagi para pimpinan ialah bahwasannya baik pemimpin maupun pegawai harus efisien untuk menggapai efisiensi untuk menciptakan layanan yang memuaskan hubungan untuk menggapai bagi para relasi yang diinginkan. (Yayat, 2017) Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah yang di laksanakan oleh instansi pemerintahan yakni kepresidenan atau kementerian hingga Kecamatan maupun Kelurahan atau pedesaan. Satu dari beragam wujud layanan publik yang diberi oleh pemerintah ialah kontribusinya didalam memenuhi keperluan masyarakat desa demi melaksanakan pembangunan serta mensejahterakan rakyat disana, dengan cara memajukan pendidikan tinggi di pedesaan.

Efektivitas kinerja pegawai didalam melaksanakan pelayanan publik sangatlah diutamakan, sebab keberhasilan kinerjanya tidak akan terlepas dari performanya didalam memberi layanan publik dengan kualitas yang baik, dan hal tersebut telah dibuktikan pada Kantor Camat Batu Aji Kota Batam. Kinerja pegawai merupakan salah satu penentu keberhasilan dalam menggapai tujuan, karena organisasi pegawai merupakan faktor yang dapat dicapai secara efektif dan efisiensi dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya. Instansi pemerintahan dapat mengevaluasi kinerja sebagai dasar atau standar untuk membuat keputusan tentang kondisi kerja pegawai. Oleh sebab itu, peningkatan kualitas pekerjaan harus dilakukan melalui peningkatan kinerja yang lebih bermutu dan professional.

Dalam rangka meningkatkan kualitas kinerja pegawai yakni yang terkait dengan keefektifan serta pelayanan publiknya, maka bila melakukan kesalahan yang merugikan masyarakat, seorang pegawai perlu mendapat teguran/peringatan. Tidak perlu menunggu sampai penilaian pegawai dilaksanakan, namun segera diberi peringatan saat hal yang tidak diperkenankan dilakukan. Dengan pelayanan yang efektif dan efisien terdapat beberapa pihak yang saling menguntungkan yakni masyarakat, pemerintah dan tentunya organisasi itu sendiri.

Singkatnya, pelaksanaan tugas dan fungsi pelayanan publik dalam masyarakat menunjukkan bahwasannya pemerintah mampu memberi pelayanan publik sesuai dengan preferensi dan keperluan masyarakat dan pemerintah memiliki kemampuan untuk menjalankan fungsi ini dengan sangat baik, kualitas untuk mencapai tujuan organisasi dalam waktu yang ditentukan. Seiring dengan hal itu, keperluan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu. (Batam Pos, 2020) Keperluan tersebut seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwasannya warga Negara memiliki hak atas diberi layanan oleh Negara. Dengan demikian, perlunya keefektifan dari instansi pemerintah demi melaksanakan tiap hak warga Negara.

Efektifitas kinerja aparatur pemda didalam memberi layanan publik, merupakan problematika yang selama ini di hadapi pada hubungan antar warga Negara dengan pemerintah. Efektivitas ialah faktor utama didalam melaksanakan aktivitas pelayanan publik, demi menggapai tujuan serta sasaran yang telah di tetapkan bersama. (Yeremis T.Keban, 2015) mengemukakan bahwasanya sebuah organisasi di katakan memenuhi unsur efektifitas, bila tujuan yang tertuang didalam

visi-misinya, yakni tujuan yang di sepakati bersama, telah tercapai. Yang artinya bahwa, berhasilnya pencapaian misi pembangunan pemerintah sangat tergantung pada kerja dan kapasitas pegawai negeri. Dari penjelasan tersebut dapat diketahui bahwasannya kedudukan dan peranan PNS sangat penting dalam menentukan keberhasilan pembangunan negara.

Dengan demikian, berdasarkan pada penjelasan diatas menunjukkan bahwa belum optimalnya efektivitas kinerja pegawai didalam meningkatkan kualitas layanan publiknya. Hal itu tercermin dari pegawai yang terlambat didalam membuka jasa layanan dan membuat warga menunggu lama, padahal pegawai telah datang tepat waktu. Selain itu, ada perasaan tidak puas terhadap pekerjaannya dan ketidak puasaan masyarakat terhadap hasil kerja pegawai yang telah berjasa bagi masyarakat.

Sebelum dilakukannya penelitian ini, terdapat beberapa penelitian pendahulu, salah satunya milik Torres (2017) dengan judul efektivitas kerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan publik pada kantor camat Molawe Kabupaten Konawe Utara. Dengan hasil penelitian menunjukan bahwasannya efektivitas pelayanan yang diberi dari Kantor Camat tersebut kurang karena kurangnya Sumber Daya Manusia dan minimnya fasilitas pendukung administrasi Kantor, kurangnya motivasi yang diberikat pimpinan. Selanjutnya penelitian pendahulu juga dilakukan oleh Noor (2019) dengan judul efektivitas kerja pegawai dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan samarinda seberang. Dengan hasil penelitian menunjukan ketidakpuasan masyarakat terhadap

pelayanan yang telah diberi dari pegawai kecamatan tersebut. Dan penelitian ini meninjau lebih di bagaimana meningkatkan kualitas pelayanannya.

Berdasarkan pada argumen yang ada, penelitian yang terkait dengan problematika tersebut menarik untuk dilaksanakan kembali dengan judul “EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR CAMAT BATU AJI KOTA BATAM”.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Atas argumen yang melatar belakangi riset ini, maka permasalahannya dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Tuntutan masyarakat untuk mendapat pelayanan yang berkualitas terus meningkat dari waktu ke waktu.
2. Adanya rasa ketidakpuasan pegawai didalam bekerja serta ketidakpuasaan masyarakat terhadap hasil kerja pegawai.

## **1.3 Batasan Masalah**

Berdasarkan pada indentifikasi permasalahan yang telah terurai diatas, maka riset ini dibeti batasan supaya apa yang dibahas lebih terfokus pada inti dari masalahnya. Dengan demikian, batasan permasalahan ditentukan oleh peneliti yakni fokus pada masalah yang terkait dengan “efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam”.

## **1.4 Rumusan Masalah**

Berdasarkan yang melatar belakangi riset ini, maka permasalahannya dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam?
2. Apa saja faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam?

### **1.5 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada uraian rumusan masalah diatas maka penelitian penulisan ini bertujuan sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam.
2. Untuk menganalisis faktor yang memengaruhi efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini dibuat karena ingin memberi beberapa manfaat bagi beragam pihak, dan kebermanfaatannya tersebut diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis: riset ini diharapkan memberi manfaat bagi perkembangan Ilmu Sosial dan Humaniora, serta bagi prodi Administrasi Negara, terkhusus pada mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik dan Kepemimpinan di Sektor Publik.
2. Manfaat praktis: sebagai masukan bagi Kantor Camat Batu Aji Kota Batam dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik bagi pekerja Pelayanan Publik.

3. Sebagai informasi bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang berkaitan judul penelitian ini.



---

**Universitas Putera Batam**



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Konsep Efektivitas**

##### **2.1.1 Pengertian efektivitas**

Efektivitas jika diterjemahkan ke dalam Bahasa Inggris yakni *effectiveness*. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas berarti keefektivan. Yang didalam pandangan (Pekei,2016:69) mengemukakan bahwasannya efektivitas ialah ukuran sejauh mana keluaran program serta prosesnya yang telah dicapai. Sedangkan menurut (Handoko,2016:29) efektivitas ialah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan. Bahwasannya efektivitas itu asalnya dari kata “efek” dan penggunaan istilah tersebut menunjukkan adanya hubungan sebab-akibat, dalam artian efektivitas kerja merupakan sebuah kondisi tercapainya tujuan yang diharapkan atau dihendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai rencana yang telah di tetapkan.

T. Hani Handoko (2015:7) mengemukakan bahwasannya efektivitas ialah kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat atau peralatan yang tepat untuk menggapai sebuah tujuan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain, seorang manajer yang efektif dapat memilih pekerjaan yang harus dilakukan atau metode yang tepat untuk menggapai tujuan. Efektivitas mempunyai arti yakni terjadinya efek atau akibat yang akan dikehendaki. Jadi, tindakan seseorang yang efektif ialah tindakan yang menghasilkan hasil yang diinginkan. Tiap pekerjaan yang produktif pasti akan

efektif juga, karena dalam hal usaha hasil yang diinginkan tercapai dan bahkan ketika faktor-faktor minimal digunakan. (The Liang Gie dalam Syamsi, 2015:30)

Kemudian (Mardiasmo, 2017:134) mengemukakan bahwasannya berhasil tidaknya sebuah program didalam menggapai tujuannya di ukur melalui keefektifannya. Dapat di anggap memenuhi unsur efektifitas bila tujuan sebuah program telah dicapai. Efek yang berbeda dari program hasil pada pencapaian tujuan program dijelaskan oleh indikator efektivitas. Menurut (Siswanto, 2016:121) dalam bukunya “Pengantar Manajemen”, efesiensi berarti melakukan hal yang benar. Efektivitas berarti kemampuan untuk memilih sasaran yang tepat. Manajer yang efektif ialah orang yang tahu bagaimana memilih pekerjaan yang tepat untuk dilakukan.

### **2.1.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Efektivitas Kerja**

Efektivitas diartikan sebagai keberhasilan pencapaian sebuah program yang dipengaruhi oleh beragam faktor yang dapat menentukan berhasil tidaknya kinerja seorang pegawai. Menurut Steers dan Porter (2014:26 ) ada empat faktor yakni:

#### **a) Karakteristik Organisasi**

Karakteristik organisasi meliputi struktur organisasi dan teknologi dalam organisasi. Struktur organisasi berarti sebuah hubungan yang sifatnya relatif tetap. Sebagaimana terdapat dalam organisasi sejauh menyangkut Sumber Daya Manusia. Struktur mencakup bagaimana organisasi mengatur orang-orang atau kelompok orang untuk melakukan pekerjaan. Sedangkan

teknologi yang dimaksud ialah mekanisme sebuah Instansi mengubah bahan baku menjadi barang jadi.

b) Karakteristik Lingkungan

Karakteristik organisasi yang memengaruhi efektivitas selain lingkungan luar dan dalam telah dinyatakan berpengaruh terhadap efektivitas. Lingkungan luar yang dimaksud ialah lingkungan perusahaan misalnya hubungan masyarakat.

c) Karakteristik Pekerja

Faktanya para pegawai ialah pemberi pengaruh yang paling penting terhadap kinerja, karena perilaku mereka dalam jangka panjang dapat memfasilitasi atau menghambat pencapaian tujuan organisasi. Keberadaannya merupakan sumber daya yang mempunyai hubungan langsung dengan pengelolaan semua sumber daya didalam organisasi serta memengaruhi tercapainya tujuan organisasi.

d) Kebijakan dan Praktik Manajemen

Tersedianya proses teknologi serta lingkungan yang semakin kompleks dan keras, peran *management* didalam mengoordinasikan orang dan prosesnya demi berhasilnya organisasi, semakin menantang. Kebijakan serta praktek *management* dapat memengaruhi/merintanginya tercapainya tujuan itu, tergantung pada seberapa baik dikelola.

Menurut Gie (2015:45) faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas kerja antara lain:

- a. Waktu, Faktor utama didalam melakukan pekerjaan ialah ketepatan waktu. Lamanya tugas tersebut diberi, nantinya berdampak pada banyaknya pula tugas lain yang akan mengikuti dan itu mengurangi keefisienan pekerjaan, sebab menghabiskan waktu lebih lama.
- b. Tugas, bawahan wajib diberitahu tentang tujuan serta pentingnya tugas yang di delegasikan padanya.
- c. Produktivitas, produktivitas tinggi yang dimiliki pegawai didalam melaksanakan sebuah pekerjaan, nantinya menciptakan prestasi kerja yang baik. Begitu juga kebalikannya.
- d. Motivasi, pemimpin dapat memotivasi bawahannya dengan memperhatikan keperluan serta tujuan mereka. Termotivasinya pegawai dalam bekerja, nantinya berdampak pada baiknya hasil yang dicapai.
- e. Evaluasi kerja, pimpinan memberi motivasi, bantuan serta informasi pada bawahan, sehingga diharapkan bawahannya tersebut dapat tugasnya dengan baik.
- f. Pengawasan, dengan tersedianya pengawasan ini, kinerja pegawai bisa selalu dipantau sehingga dapat mengurangi resiko kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
- g. Lingkungan kerja, lingkungan kerja berkaitan dengan penataan ruang, cahaya alami dan pengaruh suara yang memengaruhi konsentrasi seorang pegawai saat bekerja.
- h. Sarana dan Prasarana, sarana dan peralatan yang disediakan oleh manajemen kerja. Banyaknya fasilitas yang diberi oleh instansi akan

memengaruhi pekerjaan seseorang dalam menggapai tujuan atau hasil yang diinginkan.

Berdasarkan pada uraian di atas dapat diketahui bahwasannya faktor waktu, tugas, produktivitas, motivasi, evaluasi kerja, pengawasan, serta lingkungan kerja dan Sarana Prasarana sangat berpengaruh terhadap kinerja seorang pegawai. Jika faktor-faktor di atas tidak ada, maka akan sulit bagi sebuah organisasi untuk meningkatkan kinerja pegawai.

Selanjutnya menurut Winardi (2016:75), efisiensi dapat dicapai dengan mendefinisikan sarana bagi seluruh organisasi dan bagi individu dan kelompok dalam organisasi untuk dikoordinasikan. Beragam faktor yang berkemungkinan memengaruhi keefektifan diantaranya:

a. Kemampuan

Dalam hal ini, kemampuan merupakan kapabilitas pekerja itu sendiri, baik didalam hal teknis maupun umum serta koordinasi, terkhusus bagi pemimpin/atasan, perlu memiliki kapabilitas untuk memimpin segala kegiatan, agar keseluruhan pekerja mendapat pekerjaan yang mereka inginkan.

b. Keahlian

Keahlian ialah kapabilitas yang secara khusus dimiliki untuk pemecahan suatu permasalahan teknis tertentu didalam pekerjaan, keahlian didalam berkoordinasi penting bagi koordinator seperti seorang pemimpin.

c. Pengetahuan

Dalam hal ini, pengetahuan ialah kapasitas yang didapat serta dikembangkan dari pembelajaran ilmu.

d. Sikap

Dalam hal ini, sikap ialah kepribadian yang merupakan cerminan dari sikap individu, misalnya dengan sikapnya yang baik, pengkoordinasian dapat dilaksanakan dengan baik.

e. Motivasi

Dalam hal ini, motivasi ialah sebuah dorongan yang muncul dari dalam diri seorang individu guna menggapai sebuah keinginan.

f. Stress

Dalam hal ini, stress ialah tekanan yang muncul sebab adanya tekanan dari lingkungan luar manusia, misalnya berasal dari pekerjaan mereka.

Secara general, faktor yang memengaruhi keefektifan pegawai didalam melaksanakan pekerjaan, asalnya dari dalam organisasi, namun adapun yang asalnya dari luar, seperti keluarga, perekonomian, dan lain-lain. Para ahli mengemukakan pendapatnya bahwa keefektifan pegawai didalam melaksanakan pekerjaannya terpengaruh oleh beragam faktor, yakni taraf produktivitas kerja, pengetahuan, sikap mental serta motivasi.

### **2.1.3 Tujuan Efektivitas Kerja**

Ilham Taufik Akbar (2017:13) mengemukakan bahwasanya, bagi pegawai, efektifitas kerja ditujukan guna:

1. Dapat menggapai tujuan

Sebuah kegiatan dikatakan memenuhi unsur efektifitas bila tujuannya telah dicapai dengan baik.

2. Ketepatan waktu

Sebuah kegiatan dikatakan memenuhi unsur efektifitas bila pelaksanaan kegiatannya tepat atas waktu yang telah ditentukan.

3. Dapat memberi manfaat bagi pegawai, juga Kantor, sesuai keperluannya.

#### **2.1.4 Alat Ukur Efektivitas Kinerja Pegawai**

Guna menggabungkan keseluruhan faktor yang memengaruhi efektivitas kerja, peneliti memakai teori dari Richard dan M. Steers (2016:192) guna melakukan pengukuran atas efektivitas kinerja pegawai, yang dalam hal ini mencakup unsur berikut:

a) Kemampuan menyesuaikan diri

Manusia memiliki keterbatasan kemampuan disegala aspek, sehingga atas keterbatasannya, manusia tidak dapat memenuhi keperluannya tanpa berkerjasama dengan orang lain. Argumen itu sejalan dengan pandangan Ricard M. steers yang menegaskan bahwasannya kunci berhasilnya organisasi ialah kerjasama untuk menggapai tujuannya. Tiap orang yang masuk kedalam organisasi harus mampu beradaptasi dengan orang-orang yang bekerja disana dan bekerja di dalam organisasi tersebut. Jika kemampuan menyesuaikan diri tersebut dapat berjalan maka tujuan organisasi dapat tercapai.

b) Prestasi Kerja

Prestasi kerja ialah sebuah hasil kerja yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka melaksanakan tugas yang diberi sesuai dengan keahlian, pengalaman, ke-sungguhan serta waktunya. Berdasar pada argumen itu, simpulan yang didapat ialah dengan keahlian, pengalaman, ke-sungguhan serta waktu yang di-milikinya, pekerja berkemungkinan menyelesaikan pekerjaan yang diberi sesuai dengan tanggung jawab yang diberi.

Prestasi kerja ialah gambaran pekerjaan seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberi kepadanya dalam jangka waktu tertentu, dengan kata lain prestasi kerja pegawai ialah kemampuan pekerja untuk menyelesaikan tugas sehingga dapat menciptakan sesebuah yang menunjukkan pengetahuan dan keterampilan yang mereka miliki.

c) Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan isu yang cukup menarik dan penting, karena terbukti sangat bermanfaat bagi kepentingan individu, pemerintah dan masyarakat. Bagi individu, penelitian tentang penyebab dan asal-mula kepuasan kerja dapat mengarahkan pada upaya untuk meningkatkan tingkat kebahagiaan dalam hidup mereka. Bagi pemerintah, penelitian mengenai kepuasan kerja dilakukan dengan tujuan untuk meningkatkan output dan menekan biaya dengan memperbaiki sikap dan perilaku pegawai. Selain itu, instansi tentunya akan mendapat keuntungan dari hasil kompetensi yang maksimal di industri serta peningkatan nilai manusia dalam kerangka kerja.

Taraf kesenangan yang dirasa oleh seorang atas peran/pekerjaannya didalam organisasi. Taraf kepuasan seorang bahwasannya mereka mendapat apa yang



pantas mereka dapatkan, dari beragam aspek pekerjaannya serta organisasi tempatnya bekerja.

### **2.1.5 Indikator Efektivitas**

Admosoeprpto (2016:55) mengemukakan bahwasannya ukuran yang dapat menjadi indikator keefektifan ialah berikut:

#### **1. Pencapaian Tujuan**

Kapabilitas Instansi untuk menggapai tujuannya yang berupa peningkatan keuntungan, kualitas serta kuantitas pelayanannya. Tiap individu wajib menuntaskan pekerjaannya sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan guna mengoptimalkan pencapaian prestasi kerja.

#### **2. Kualitas Kerja**

Kualitas kerja ialah terkait kualitas hasil kerjaan yang dari pegawai. Yang dalam hal ini, kualitas kerja juga merupakan perilaku pekerja atau pegawai yang dinyatakan dalam bentuk hasil kerja berupa kerapian, ketelitian, dan keterkaitan hasil asosiatif. Tanpa melewatkan beban kerja selama pelaksana pekerjaan.

#### **3. Kuantitas Kerja**

Kuantitas kerja ialah jumlah pekerjaan yang di hasilkan ketika kondisi normal. Itu diperoleh dari jumlah pekerjaan serta kondisi yang dialami semasa kerja.

#### **4. Tepat Waktu**

Menuntaskan kerjaan tepat waktu dan menggapai tujuan yang ditetapkan. Itu dapat di laksanakan guna memangkas atau membatasi biaya yang

dikeluarkan. Tiap pegawai wajib menggunakan waktunya secara efisien dengan datang tepat waktu serta berupaya melaksanakan tugasnya dengan performa terbaik sesuai dengan kebijakan instansi.

## 5. Kepuasan Kerja

Kepuasan Kerja merupakan faktor yang berhubungan langsung dengan Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai pegawai atau pekerja dalam menggapai tujuan organisasi. Kepuasan kerja ialah tingkat kenikmatan seseorang dengan peran atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat kepuasan yang dapat dicapai individu dengan mengukur beragam aspek situasi pekerjaan dan organisasi tempat mereka berada.

## 2.2 Kinerja

### 2.2.1 Pengertian Kinerja

Kinerja ialah fungsi dari motivasi dan kemampuan untuk melakukan tugas atau pekerjaan. Seseorang harus memiliki kemauan dan kapasitas tertentu. Kemauan dan keterampilan seseorang tidak cukup efektif untuk melakukan sesebuah tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. Kinerja ialah perilaku nyata yang diekspresikan oleh orang-orang dalam bentuk prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan sesuai dengan perannya dalam upaya organisasi untuk menggapai tujuan organisasi. (Rivai dan sagala, 2015:15)

Menurut (Hasibuan, 2016:6) mendefinisikan kinerja sebagai sebuah pekerjaan yang dilakukan oleh seseorang dalam melaksanakan tugas yang diberi

kepadanya sesuai dengan keahlian, kecakapan, pengalaman, kesungguhan serta waktu.

### **2.2.2 Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Kinerja**

Datu dari beragam sarana organisasi guna menggapai tujuannya ialah kinerja pekerjanya didalam menjalankan tugas yang dijadikan sebagai tanggungjawabnya. Tergantung pada posisi serta peran tiap orang didalam organisasi. Organisasi instansi pemerintahan, yakni organisasi yang mengarahkan aparatur pemerintah serta melakukan pengembangan SDM dengan kinerja yang terbaik, juga memberi simulasi yang memengaruhi banyak orang didalam melakukan pekerjaan kelompok.

Prawirosentono (2016:5) mengemukakan bahwasannya ada beberapa faktor yang memengaruhi kinerja seseorang, antara lain:

#### **1. Efektivitas dan Efisiensi**

Jika sebuah tujuan tertentu pada akhirnya dapat dicapai, maka kegiatan tersebut efektif, tetapi jika tidak ditemukan konsekuensinya, maka kegiatan tersebut mengevaluasi pentingnya hasil yang dicapai agar dapat menimbulkan kepuasan, bahkan jika efektif disebut tidak efisien. Sebaliknya, jika hasil yang diinginkan tidak penting/sepele, maka aktifitas itu efisien.

#### **2. Otoritas (wewenang)**

Otoritas ialah sifat dari sebuah komunikasi/perintah didalam sebuah organisasi formal yang dipegang oleh seorang anggotanya dengan anggota

lainnya guna melaksanakan sebuah pekerjaan sesuai tanggungjawabnya. Perintah itu menunjukkan apa yang diperbolehkan serta tidak diperbolehkan untuk dilaksanakan didalam organisasi.

### 3. Disiplin

Disiplin ialah kepatuhan terhadap hokum serta peraturan yang tersedia. Dengan demikian, disiplin pegawai merupakan implementasinya didalam menghargai perjanjian kerja dengan organisasinya.

### 4. Inisiatif

Inisiatif yakni terkait daya pikir serta kreativitas didalam membentuk gagasan guna membuat rencana atas suatu yang ada kaitannya dengan maksud/tujuan organisasi.

Selain menurut Prawirosentono ada juga disampaikan oleh Muchdarsyah Sinungan (2016:95), bahwasannya beragam faktor yang dapat memengaruhi kinerja seorang manusia yakni mencakup, kualitas kerjanya, kuantitas kerjanya, pendidikannya, kemampuannya, serta kinerjanya.

Terkait dengan argumen tersebut di atas, kinerja pegawai didalam melaksanakan pekerjaannya bergantung pada kapabilitas pegawai untuk melakukan apa yang telah diperintahkan, jadi kapabilitasnya ditunjukkan melalui hasil serta taraf keahlian mereka. Selain itu, adapun di katakan bahwasannya kinerja pegawai tiap instansi/organisasi di tentukan oleh tingkatan atau kapabilitasnya didalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan demikian, efektifitas sebuah pekerjaan di tetntukan oleh tercapainya tujuan yang telah di tetapkan serta kapabilitas yang pekerja miliki. Telebih lagi, itu di tentukan pula oleh tingkatan moral pegawai yang

terlibat didalam melakukan pekerjaan. Saat ini perlunya kinerja yang terbaik oleh pegawai, sebab itu di perlukan guna menumbuhkan tingkat efesiensi kerja mereka, menggapai tujuan instansi, serta menjalankan tugasnya secara maksimum. Dengan memperbaiki sistim kerja serta melaksanakan fungsinya, maka akan menyempurnakan tata kerja dan berdampak pada fungsinya, maka akan menyempurnakan tata kerja dan berdampak pada peningkatan kinerja pegawai.

## **2.3 Pelayanan**

### **2.3.1 Definisi Pelayanan**

Pelayanan (customer service) pada umumnya ialah segala kegiatan yang ditujukan untuk kepuasan pelanggan. Layanan ini memungkinkan untuk memenuhi keperluan pelanggan. Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwasannya pelayanan ialah bagian dari melayani keperluan orang lain, dan pelayanan membantu mempersiapkan. Pelayanan Pada hakekatnya merupakan rangkaian kegiatan, proses pelayanan yang teratur dan berkesinambungan yang meliputi hidup semua orang dalam masyarakat dan merupakan proses yang diwujudkan melalui kegiatan orang lain. Kegiatan pelayanan memegang peranan penting dalam kehidupan manusia karena untuk memenuhinya keperluannya memerlukan pelayanan orang lain. Pelayanan, sebagai proses pemuasan keperluan secara langsung melalui kegiatan orang lain merupakan konsep yang selalu relevan dalam beragam konteks kelembagaan. Layanan tidak hanya ada pada organisasi komersial, tetapi juga telah dikembangkan secara lebih luas dalam konteks organisasi pemerintahan.

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) ialah tindakan atau perbuatan seseorang atau sebuah organisasi untuk memberi kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan.

Dari pengertian yang telah dikemukakan oleh para ahli diatas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwasannya pelayanan merupakan sebuah aktivitas atau interaksi secara langsung untuk membantu, menyiapkan serta mengurus apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan publik ialah salah satunya ujung tombak dari usaha pemuasan pelayanan publik serta telah dijadikan sebagai kewajiban yang perlu di optimalisasikan, yakni oleh individu hingga organisasi, sebab wujud layanan yang diberi memperlihatkan kualitas mereka didalam memberi layanan publik.

## **2.4 Publik**

### **2.4.1 Pengertian Publik**

*Public* ialah istilah dari Publik didalam Bahasa Inggris yang artinya umum, masyarakat, atau negara. Istilah tersebut sesungguhnya telah di terima sebagai Bahasa Indonesia yang baku, yakni publik yang artinya umum, orang banyak, atau ramai. Walau demikian, istilah yang tepat dipergunakan ialah praja, yang maknanya rakyat, yang kemudian dijadikan sebagai lahirnya istilah pamong praja dengan arti pemerintah yang melayani kepentingan semua rakyat. Ismanto Setyobudi dan Daryanto (2014:11), mengartikan publik sebagai sekelompok kecil ataupun besar yang meliputi orang banyak ataupun sedikit, yang tingkat perhatiannya cukup tinggi pada sebuah hal yang sama. Kepentingan umum atau publik biasanya mengarahkan kepentingan masyarakat guna untuk memenuhi kebutuhan individu.

Berdasarkan pada pendapat para ahli diatas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwasannya publik ialah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yang terikat oleh kesamaan cita-cita, tujuan dan bekerja sama dalam pencapaian tujuan.

## **2.5 Pelayanan Publik**

### **2.5.1 Pengertian Pelayanan Publik**

KEPMENPAN NO.25 KEP/25/M.PAN/2004 mengemukakan bahwasanya konsep pelayanan publik ialah keseluruhan aktivitas yang di laksanakan oleh penyelenggara layanan publik sebagai usaha memenuhi keperluan penerimanya demi melaksanakan peraturan didalam Undang-undang. Sedangkan unitnya menurut ketentuan ialah unit kerja ataupun Kantor layanan di instansi pemerintahan meliputi BUMN, BUMD, dan BHMN, yang secara langsung ataupun tidak langsung memberi layanan pada penerimanya yakni rakyat. Selain itu, pemberinya ialah pegawai pemerintahan ataupun swasta yang bertugas serta berfungsi sebagai pelayanan publik yang memberi layanan pada penerimanya yakni rakyat sesuai peraturan didalam Undang-undang. Undang-undang NO 25 Tahun 2009 memberi definisi pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan keperluan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap warga Negara dan penduduk atas barang/jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Yayat, 2017)

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik tidak lepas dari problematika kepentingan umum, yang mana kepentingan tersebut saling terkait dengan pelayanan publik. Pelayanan publik didalam perkembangannya dapat

muncul juga sebab hadirnya kewajiban demi terselenggaranya sebuah proses organisasi. Salah satu para ahli yakni Agus Dwiyanto (2016:20) mengemukakan bahwasannya pelayanan publik ialah “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi keperluan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud menurutnya disini ialah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sebagainya”.

Pelayanan publik ialah aktivitas yang diberi oleh satu orang ataupun kelompok orang yang berlandaskan pada sistim/prosedur tertentu sebagai upaya guna memenuhi kepentingan penerimanya. Pelayanan publik wajib mementingkan kepentingan umum atau rakyatnya, sebab layanan umum berguna demi mencukupi kepentingnya rakyat umum yang memerlukan pelayanan. Pelayanan publik menurut Hardiyansyah (2017:2) ialah pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberi kepuasan kepada penerima pelayanan. Dari definisi-definisi yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwasannya yang dimaksud dengan pelayanan publik ialah pemenuhan keinginan dan keperluan masyarakat pada penyelenggara Negara. Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan tujuan agar dapat memenuhi keperluan masyarakat.

### **2.5.2 Asas-Asas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik ialah wujud pemenuhan keinginan serta keperluan rakyat oleh penyelenggara negara. Pendirian sebuah Negara yang telah dilakukan oleh



publik, tentu ditujukan supaya dapat tambah mensejahterakan. Guna memberi layanan yang memuaskan serta dapat lebih mensejahterakan rakyatnya, berarti penyelenggara layanan wajib memenuhi tiap asasnya. Mahmudi (2016:11) mengemukakan bahwasanya asas pelayanan publik yang wajib di perhatikan oleh Kantor penyedia didalam memberi layanan publik ialah berikut:

a. Transparansi

Yakni pemenuhan layanan publik wajib mempunyai sifat terbuka, mudah, serta dapat di jangkau oleh segala pihak yang memerlukannya, selain itu di sediakan juga secara memadai serta mudah di pahami.

b. Akuntabilitas

Yakni layanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan didalam Undang-undang.

c. Kondisional

Yakni pemenuhan layanan publik harus sejalan dengan situasi serta kapabilitas pemberi dan penerimanya, terlebih lagi tetap berprinsip pada layanan yang efisien dan efektif.

d. Partisipasi

Yakni pemenuhan layanan publik di harap dapat menumbuhkan peranan rakyat didalam penyelenggaraannya dengan memberi perhatian pada aspirasi, keperluan serta harapan rakyat.

e. Tidak Diskriminatif

Yakni pemenuhan layanan publik tidak mempermasalahkan perbedaan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial serta perekonomian rakyat.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Yakni layanan publik wajib memenuhi hak serta kewajiban tiap pihak.

Dari asas-asas tersebut terlihat bahwasannya dalam pelaksanaannya pelayanan publik ditujukan kepada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan keperluan khusus. Pelayanan publik yang terbaik ialah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat, yakni pelayanan yang mengandung asas-asas transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, keamanan hak, serta keseimbangan hak dan kewajiban, dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

### **2.5.3 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003) sringkas sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Prosedurnya yang tidak rumit, mudah di pahami serta mudah di lakukan

2. Kejelasan

Persyaratannya secara teknis terkait unit kerja/pejabat yang mempunyai wewenang serta tanggungjawab didalam memberi layanan, menyelesaikan

keluhan serta persoalan/sengketa didalamnya, selain itu secara administratif terkait rincian biayanya serta tatacara pembayarannya.

3. Kepastian Waktu

Pelaksanaannya dapat terselesaikan didalam waktu tertentu yang sudah di tetapkan.

4. Akurasi

Produknya dapat di terima dengan benar, tepat serta sah.

5. Keamanan

Proses dan produknya memberi rasa aman dan kepastian hukum

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaranya ataupun pejabat yang diharuskan bertanggungjawab untuk menyelenggarakan layanan serta menyelesaikan keluhan ataupun persoalan didalam pelaksanaanya.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya fasilitas kerja serta pendukung lainnya yang memadai yakni meliputi adanya teknologi komunikasi dan informatika.

8. Kemudahan Akses

Tempat, lokasi dan sarananya telah memadai, mudah di jangkau rakyat, serta dapat mempergunakan teknologi komunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberinya wajib mempunyai sikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberi layanan dengan penuh keikhlasan.

10. Kenyamanan

Lingkungannya harus tertib, teratur, serta perlu di sediakan ruangan penunggu yang nyaman, bersih, rapi, dengan lingkungan yang indah, sehat serta di lengkapi fasilitas pendukungnya dapat berupa sarana parkir, kamar mandi, tempat ibadah, dan sebagainya.

#### **2.5.4 Standar Pelayanan Publik**

Penyelenggaraan layanan publik wajib mempunyai standar layanan serta di publikasikan sebagai penjamin keberadaan kepastian bagi penerimanya “standar pelayanan merupakan ukuran yang baku didalam terselenggaranya layanan publik yang harus di penuhi oleh pemberi serta penerimanya”. Kep. MENPAN No.63 Tahun 2003. Yakni:

1) **Prosedur Pelayanan**

Prosedurnya yang baku bagi pemberi serta penerimanya, mencakup juga pengadaan.

2) **Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaiannya telah di tentukan ketika diajukannya permohonan hingga selesai pelaksanaan layanan mencakup juga pengaduan.

3) **Biaya pelayanan**

Biaya atau tarif serta rinciannya telah di tentukan ketika proses pemberian layanan.

4) **Produk Pelayanan**

Hasilnya sesuai dengan ketentuan didalam peraturan yang sudah di tetapkan.

5) **Sarana dan prasarana**

Fasilitas atau sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyelenggaranya harus memadai.

6) Kompetensi petugas pemberi Pelayanan

Kompetensi petugasnya wajib di tentukan dengan tepat berdasar pada ilmu, keahlian, keterampilan, sikap serta perilaku yang di perlukan.

### **2.5.5 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Tersedianya pelayanan publik di sebabnkan oleh kehadiran sebuah kepentingan, yang mana kepentingan itu beragam wujudnya, jadi bentuk layanan publik yang dineri juga beragam. Berlandaskan keputusan MENPAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003 terkait pelayanan publik, beragam kegiatannya yakni:

a. Pelayanan Administratif

Sebuah pelayanan yang hasilnya ialah beragam dokumen resmi yang di perlukan publik, seperti berupa status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, pemilikan sebuah barang dan dokumen lainnya. Dokumen yang dimaksudkan diantaranya yakni Kartu Tanda Penduduk (KTP), akte Kelahiran atau Kematian, Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan beragam bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air brsih dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan beragam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya Pendidikan, pemeliharaan Kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

## **2.6 Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.6.1 Definisi Kualitas Pelayanan Publik**

Pemberian pelayanan yang terbaik ialah satu dari beragam upaya sebuah badan usaha guna memberi rasa puas bagi pelanggannya. Rasa puas pelanggan atas kinerja pemberi layanan serta kualitas layanan memiliki keterkaitan satu sama lain. Dalam hal ini, kualitas tersebutlah yang nantinya menentukan sebesar apa tingkatan rasa puas yang telah diberi. Kualitas layanan ialah inti dari sebuah kinerja layanan, yang mana hal itu dijadikan sebagai poin penting didalam indikator berhasilnya sebuah layanan publik yang baik, serta dijadikan sebagai tumpuan bahwasannya layanan yang diberi telah sejalan dengan ketentuan didalam Undang-undang. Itulah yang mengindikasikan bahwasannya kualitas SDM telah baik, profesional serta penuh tanggungjawab, juga kompeten.

Berkaitan dengan hal tersebut, bila kualitas layanan publiknya baik, berarti kinerja pelayanannya pun telah diberi secara maksimum. Secara general, penyediaan layanan yang berkualitas bagi rakyat ialah sebuah kewajiban yang perlu dilaksanakan oleh tiap penyelenggara Negara. Bahwasannya guna menilai kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, kriteria yang dapat dipergunakan didalam menilainya ialah:

- a. *Tangibility*, yakni penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
- b. *Realibility*, yakni kapabilitas didalam membantu pelanggan dengan memberi layanan secara akurat, memenuhi ketepatan waktu serta dapat dipercaya.
- c. *Responsiveness*, yakni kemauan didalam membantu pelanggan dengan memberi layanan yang terbaik serta cekatan.
- d. *Empathy*, yakni berupaya guna mengetahui serta memahami keperluan pelanggan secara personal.
- e. *Assurance*, yakni ilmu, keramahan, serta kapabilitas personil untuk dapat di percaya dan di yakini.

## **2.7 Kecamatan**

Kecamatan ialah sebuah bagian wilayah *administrative* Negara Indonesia di bawah Kabupaten/Kota. Pemimpin dari sebuah Kecamatan di sebut Camat, kemudian per bagiannya di pecah pada berbagai kelurahan/desa. Di Indonesia, sebuah Kecamatan ialah pecahan bagian dari Kabupaten/Kota (Kodya). Sebuah Keabupaten itulah yang nanti di pecah lagi juga jadi Kelurahan serta desa. Yang berada dibawah kepemimpinan Camat ialah Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Kabupaten yang mempunyai kewilayahan kerja tertentu.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah memperjelas bahwasannya, Pemerintah Daerah (Pemda) mempunyai wewenang guna melaksanakan pengaturan serta kepengurusan sendiri atas urusan pemerintah sesuai atas asas otonom serta tugas pembantuan. Diberikannya wilayah otonom

pada daerah ditujukan guna mempercepat perwujudan didalam mensejahterakan rakyat melalui perbaikan layanan, pemberdayaan serta peran serta mereka. Terlebih lagi melalui otonom, sebuah daerah di harap mempunyai kapabilitas didalam menumbuhkan daya saing dengan tetap mencermati prinsip demokratis, perataan, adil, keistimewaan serta kekhususan, juga potensi dan keberagaman daerah didalam sistem NKRI.

Implementasi kebijakan daerah otonom itu yang nantinya memotivasi terlaksananya perubahan struktural, fungsional, serta kultural didalam keseluruhan tatanan penyelenggaraan pemda. Salah satunya perubahan yang sangat fundamental ialah terkait kedudukan, kewenangan, tugas serta fungsi Camat. Dalam hal ini, Camat pun mempunyai peranan sebagai kepala Wilayah (akan tetapi tidak mempunyai daerah kewenangan). Camat dalam hal ini hanya berfungsi guna melakukan tugas umum pemerintah diwilayah kecamatan, terkhusus pada tugas atributive guna menjalankan koordinasi pemerintahan bersama dengan seluruh instansi pemerintah diwilayah Kecamatan. Berkaitan dengan tugas itu, camat mempunyai peranan didalam menjalankan koordinasi pemberdayaan masyarakat, mewujudkan ketenteraman serta ketertiban, menegakkan aturan Undang-undang pembinaan penyelenggaraan pemerindah desa ataupun kelurahan, serta mejalankan tugas lain yang belum terlaksana oleh pemerindah desa ataupun kelurahan serta instansi lainnya diwilayah Kecamatan. Maksud dari koordinasi yakni ditujukan guna memotivasi kelancaran terlaksananya beragam aktivitas ditaraf Kecamatan serta memotivasi terselenggaranya tugas pemerintah lainnya di Kecamatan.



Camat sebagai seorang perangkat daerah pun memiliki kekhususan di banding dengan perangkat daerah lain didalam melaksanakan tupoksinya guna mendukung terlaksananya azaz desentralisasi. Kekhususan yang dimaksudkan itu yakni tersedianya sebuah kewajiban pengintegrasian nilai sosio-kultural, penciptaan stabilitas didalam dinamika politis, ekonomi, serta Kultur Kebudayaan. Mengusahakan perwujudan ketenteraman serta ketertiban wilayahnya sebagai wujud upaya mensejahterakan rakyat demi membangun integritas kesatuan wilayah. Selain melaksanakan pelayanan pada warga Kecamatan, fungsi utama Camat ialah melaksanakan tugas pembinaan wilayah.

Didalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, Kecamatan bukan lagi dijadikan suatu Satuan wilayah kekuasaan pemerintah, tetapi dijadikan sebagai perangkat daerah. Dengan demikian, statusnya sekarang ialah perangkat daerah Kabupaten/Kota yang selevel dengan Dinas serta lembaga teknis daerah bahkanpun dengan kelurahan. Penjelasan itu telah tercantum didalam Pasal 120 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, yang secara ringkas yakni perangkat daerah Kabupaten/Kota meliputi sekretariat daerah dan DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, Kecamatan serta Kelurahan. Sejalan dengannya Camat bukan lagi di tempatkan sebagai Kepala Wilayah ataupun Wakil Pemerintah Pusat, tetapi dijadikan perangkat daerah. Dalam hal ini Prof. Koeswara Kertapradja, mengemukakan bahwasanya kedudukan Camat sudah bukan lagi sebagai kepala wilayah sebuah Kecamatan, guna dijadikan alat pemerintah pusat didalam mennelesaikan tugas dekonsentrasi, tetpi berubah jadi perangkat daerah

yang mempunyai sebagian wewenang daerah otonom daerah serta menjalankan tugas umum pemerintah diwilayah Kecamatan saja.

Selain itu, pada pasal 126 ayat (3) huruf a Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, dapat diringkas bahwasanya Camat berwenang melaksanakan pembinaan, serta koordinasi didalam aktivitas pemberdayaan warganya. Yang dimaksudkan dengan pembinaan didalam ketentuan tersebut ialah wujud dari pembuatan program kerja pemberdayaan serta fasilitas bagi warga duna meningkatkan kinerja mereka. Pemerintah Kecamatan merupakan tingkat pemerintah yang peranannya penting didalam melaksanakan layanan pada warga di sebuah Kecamatan, itulah yang kemudian membuat Camat dijadikan sebagai ujung tombak didalam pelaksanaan tiap tugas umum pemerintah pusat, juga sebagian limpahan urusan otonom yang perlu di laksanakan diwilayah kecamatan dari Bupati/Walikota. Walaupun demikian, tugas itu tidak terus menempatkan posisi Camat sebagai kewilayahan selayaknya diwaktu yang lalu. (Rahab, 2016:32)

## **2.8 Penelitian Terdahulu**

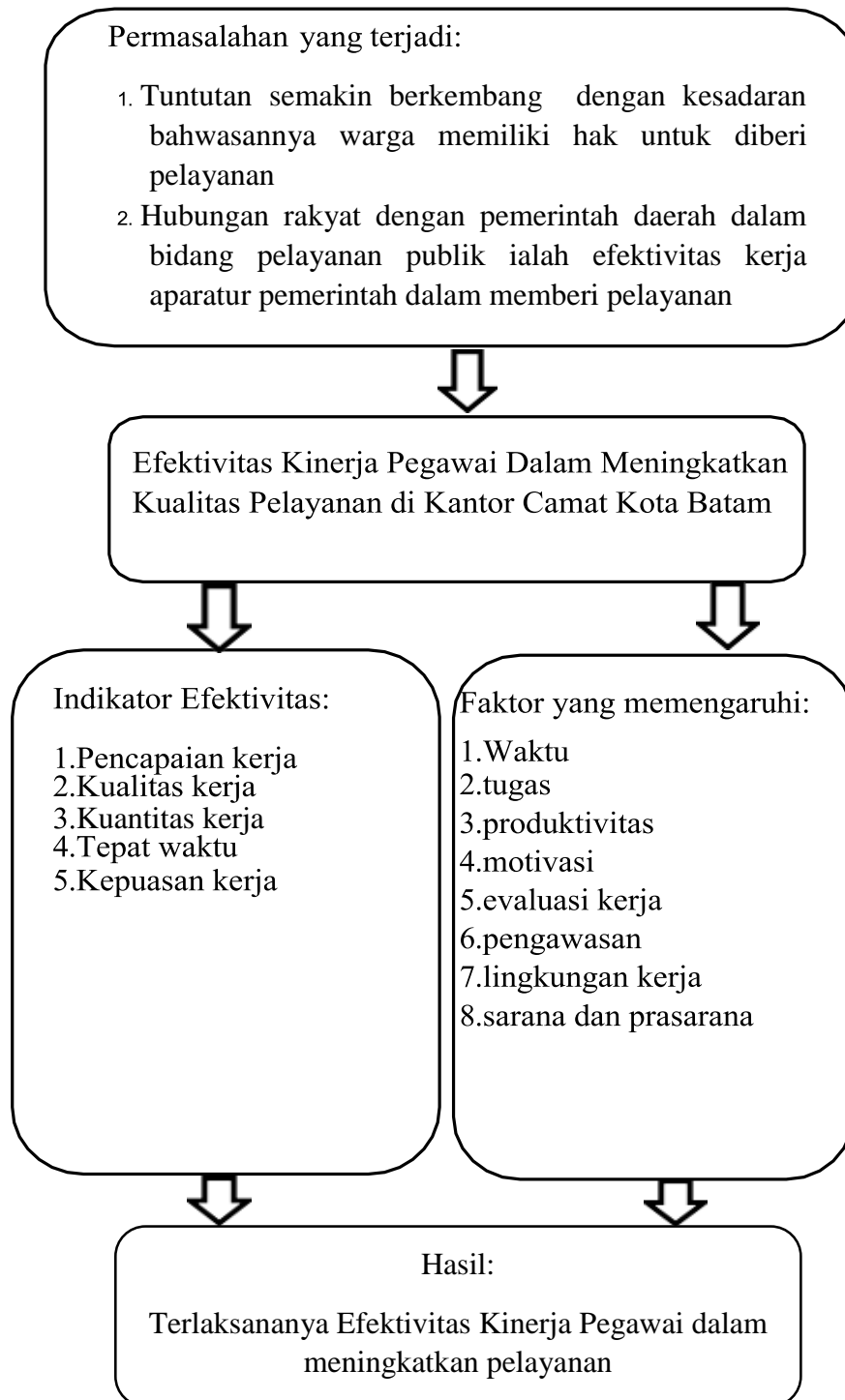
1. Penelitian dilakukan oleh (Torres, 2017) judul “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik pada Kantor Camat Molawe Kabupaten Konawe Utara”. Metode ini menggunakan Kualitatif Deskriptif, hasilnya yakni bahwasannya efektivitas layanan yang di peroleh dari Kantor camat tersebut kurang karena kurangnya sumber daya manusia dan minimnya fasilitas pendukung administrasi Kantor dan kurangnya motivasi yang diberi pimpinan.

2. Penelitian dilakukan oleh Noor judul “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Samarinda Seberang”. Dalam Jurnal Ilmu Pemerintahan Tahun 2019 Vol 7 ISSN. 2477-2458 (Online), ISSN. 2477-2631 (Cetak). Metode ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini ialah menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberi dari pegawai Kecamatan tersebut. (Noor, 2019)
3. Penelitian dilakukan oleh (Zamrodah, 2016) “Efektivitas kebijakan pemerintah terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara selama Covid-19 pada Kantor Imigrasi di Kota Medan”. Fokus tentang bagaimana Efektivitas kebijakan pemerintah terhadap Kinerja Aparatur Sipil Negara selama Covid pada Kantor Imigrasi Kota Medan? Tujuannya untuk mengetahui efektivitas kebijakan pemerintah terhadap kinerja Aparatur Sipil selama Covid.
4. Penelitian dilakukan (Akmaliyah, 2013) berjudul “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Penggunaan Sistem Kearsipan Berbasis Elektronik di Kantor Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Makassar”. Vol.53 Issue.9 ISSN.1689-1699. Penelitian ini dilakukan dengan metode Kualitatif Deskriptif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwasannya prestasi kerja pegawai dalam tahap ini telah mampu meningkatkan skill dan keterampilan, meningkatkan loyalitas pekerjaan, dan disiplin kerja dengan baik.
5. Penelitian dilakukan oleh Hilarie Nur Azizah (2016) judul “Efektivitas Kinerja Pegawai Negeri Sipil Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bidang Sosial Kota Malang”. Metode yang digunakan dari penelitian ini

yakni kualitatif deskriptif. Hasil dari penelitian ini yakni pelayanan di Dinas Sosial Kota Malang sudah dikatakan cukup baik.

6. Penelitian dilakukan oleh Timbul Dompok (Samnuzulsari & Yudiatmaja, 2016) judul “Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Pemuda dan Olahraga Kota Batam”. Vol.2 No.1 Tahun 2016 ISSN. 2528-3332. Penelitian ini dilakukan dengan metode Kuantitatif. Kesimpulan dari Jurnal tersebut ialah bahwasannya secara parsial dan simultan bahwasannyasanya terdapat pengaruh kepemimpinan dan budaya organisasi terhadap efektivitas kerja pegawai Kantor Pemuda dan Olahraga Kota Batam.
7. Penelitian dilakukan oleh Nursyahrul Akil, Haedar Akib, Nasrullah dengan judul “The Effectiveness of Employee Performance at the Sinjai District Office of Bulupoddo District”. Dalam jurnal Pemikiran Ilmiah dan Pendidikan Administrasi Perkantoran Vol 6 No 1 Tahun 2020 ISSN. 25-36. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja karyawan pada Bulupoddo Kantor Kecamatan di Kabupaten Sinjai. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasilnya menunjukkan bahwa efektivitas kinerja pegawai pada Kantor Kecamatan Bulupoddo Kabupaten Sinjai jika dilihat sebagai keseluruhan efektif. (Akil et al., 2020)

## 2.8 Kerangka Berpikir



**Gambar 2.1** Kerangka Berpikir



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang akan dilakukan ialah penelitian deskriptif. Menurut Sukmadinata (2017:54) Penelitian deskriptif (*descriptive research*) ialah jenis penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan fenomena yang ada, termasuk fenomena alam dan buatan dengan menggambarkan aktivitas, karekteristik, perubahan, korelasi, persamaan, dan kontras diantara mereka. Dalam penelitian deskriptif, pendekatan tipe-tipe umumnya menggunakan tiga metodologi, antara lain metode studi kasus, metode survey, dan metode eksperimen. Dalam situasi ini, penulis memilih jenis pendekatan studi kasus, mengingat masalah yang diselidiki didasarkan pada gejala dan kenyataan dilapangan.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2017) Penelitian kualitatif ialah sebuah pendekatan penelitian untuk mempelajari keadaan alam di mana penelitian memainkan peran penting dalam keefektifan penelitian. Tujuan penulis menggunakan metodologi penelitian kualitatif ialah untuk dapat menggambarkan dan memberi pemahaman yang sangat jelas dan mendalam tentang, Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Camat Batu Aji Kota Batam.

### 3.3 Lokasi Penelitian dan Periode Penelitian

#### 1. Lokasi Penelitian

Untuk memperoleh data yang digunakan didalam penelitian ini maka penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Batu Aji. Penulis memilih tempat penelitian dengan pertimbangan bahwasannya lokasi penelitian dengan masalah yang akan diteliti. Dan kemudian untuk memperbanyak data dalam penelitian ini, maka peneliti menetapkan situasi dan keadaan dalam pengumpulan data yang dimulai dari kecamatan Batu Aji Kota Batam. Pertimbangan peneliti mengerjakan penelitian di Kecamatan Batu Aji ialah selaku bagian institusi yang menerapkan pelayanan publik.

#### 2. Periode Penelitian

Tabel 3.1 Periode Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																	
		Maret 2022			April 2022			Mei 2022			Juni 2022			Juli 2022			Agustus 2022		
1	Studi pustaka	■	■	■															
2	Penyusunan proposal	■	■	■															
3	Pengumpulan data				■	■	■												
4	Pengolahan data							■	■	■									
5	Analisa hasil penelitian							■	■	■									
6	Penyusunan laporan										■	■	■						
7	Penyerahan laporan													■	■	■			
8	Sidang hasil																■	■	■



### **3.4 Sumber Data**

Peneliti mempergunakan dua jenis sumber data untuk mengumpulkan informasi. Menurut Sugiyono (2018:456) sumber data dalam peneliti ini ialah sebagai berikut:

- 1) Data primer ialah informasi yang diterima langsung dari seseorang yang telah diidentifikasi oleh peneliti sebagai informan dalam penelitian ini dan telah didekati secara tatap muka. Dalam penelitian ini yang menjadi sumber data primer ialah para pegawai Kecamatan Batu Aji Kota Batam.
- 2) Data sekunder merupakan data yang didapatkan peneliti dari jurnal, buku-buku, penelitian pendahulu, dari website Disduk, kecamatan batu aji dan dokumen-dokumen penting dari Kecamatan Batu Aji Kota Batam.

### **3.5 Metode Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2016) Karena tujuan utama penelitian ialah untuk mendapat data, maka teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang paling krusial dalam sebuah penelitian. Penelitian ini mempergunakan pendekatan penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data wawancara, observasi dan dokumentasi sebagai berikut:

#### **1. Wawancara**

Dalam penelitian, wawancara ialah strategi pengumpulan data yang melibatkan wawancara langsung dengan informan dan mengajukan pertanyaan yang telah disusun secara sistematis oleh peneliti,

informan didalam penelitian ini meliputi: pegawai Kecamatan dan masyarakat Kota Batam, Peneliti dapat mengurutkan informan yang akan ditanyakan sebagai berikut berdasar pada uraian sebelumnya.

**Tabel 3.2** Daftar Informan

No	Nama	Jabatan
1.	Tri S. Handayani	Kepala Seksi Pemerintahan
2.	Maimun	Staff Kepegawaian
3.	Ranti	Seksi Pelayanan Umum
4.	Ibu Cut	Masyarakat
5.	Bapak Rios	Masyarakat
6.	Bapak Jona	Masyarakat

## 2. Observasi

Istilah pengamatan mengacu pada pengamatan metodis dan dokumentasi gejala yang diselidiki. Dengan cara mengamati para pegawai yang berada di Kecamatan Batu Aji.

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan serangkaian aktivitas yang telah terjadi. Dokumentasi dalam penelitian biasanya berbentuk gambar dan lain sebagainya. Dokumentasi digunakan agar memperkuat fakta dan bukti yang diperoleh dilapangan agar penelitian dapat dipertanggung jawaban keabsahannya



---

**Universitas Putera Batam**