

**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 hasl 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**



Universitas Putera Batam

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 terlesaikannya 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 Admnistrasi Negara angkatan tahun 2018 yang memberi semangat, motivasi dan saran bagi penulis.
13. Kepada leader PT. Dynacast terutama CNC Enginnering 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

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	iii
HALAMAN JUDUL	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
BAB I PENDAHULUAN	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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	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

BAB III METODE PENELITIAN	40
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	45
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
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	74
5.1 Simpulan.....	74
5.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	xiii
LAMPIRAN.....	xv

DAFTAR GAMBAR

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

DAFTAR TABEL

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