

TESIS

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN
PUBLIK DI BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI
JAWA TIMUR**



ODISTI ZULFA INTIFADAH
NIM. 1162100006

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**SURABAYA
2022**

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK DI BIRO
ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR**

TESIS

**Untuk Memperoleh Gelar Magister
Pada Program Studi Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**

**Oleh:
ODISTI ZULFA INTIFADAH
NIM: 1162100006**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK (FISIP)
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**SURABAYA
2022**


HALAMAN PERSETUJUAN

Disetujui Tanggal 16 Desember 2022


Oleh :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS.
NPP. 20110.86.0062



Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si.
NPP. 20110.96.0463


Program Studi Magister Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Mengetahui
Dekan

Mengesahkan
Ketua Program Studi



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120.87.0103



Prof. Dr. Agus Sukristyanto, MS.
NPP. 20120.90.0203

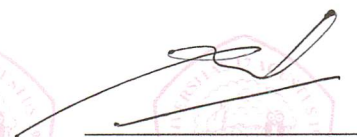
HALAMAN PENGESAHAN

**Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh**

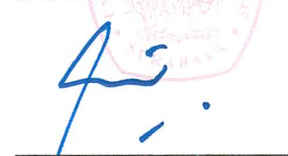
Gelar Magister

Pada Tanggal 16 Desember 2022

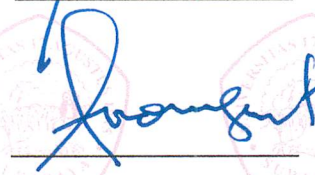
**1. Prof. Dr. V. Rudy Handoko, MS.
NPP. 20110.86.0062**



**2. Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM.
NPP. 20120.93.0298**



**3. Dr. IGN. Anom Maruta, MM.
NPP. 20120.86.0056**



**Mengetahui ;
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**



**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP 20120.87.0103**

**PERNYATAAN
ORIGINALITAS KARYA ILMIAH**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Odisti Zulfa Intifadah
NIM : 1162100006
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur

Menyatakan:

1. Bahwa Tesis yang Saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah dan orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Tesis saya terbukti sebagian atau seluruhnya plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam Daftar Pustaka, maka saya akan bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh - sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, Desember 2022

Yang membuat pernyataan



(Odisti Zulfa Intifadah)

1162100006



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Odisti Zulfa Intifadah
NBI/ NPM : 1162100006
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Jenis Karya : Tesis

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

“EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK DI BIRO ORGANISASI SEKRETARIAT DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR”

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 6 Januari 2023

Yang Menyatakan,



(Odisti Zulfa Intifadah)

*Coret yang tidak perlu

ABSTRAK

Pemerintah menyelenggarakan reformasi birokrasi untuk mewujudkan *good governance*. Efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Efektivitas kerja menjadi dasar bagi pegawai untuk melaksanakan tugas program dan kegiatan agar pelaksanaannya berjalan dengan tepat sasaran dan maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan proses pelaksanaan pelayanan publik dalam perspektif pegawai serta mendeskripsikan dan menganalisis kendala dan memaparkan solusi yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kerja pegawai di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur. Jenis penelitian yang digunakan adalah Deskriptif Kualitatif. Analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Metode pengumpulan data meliputi wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil penelitian diperoleh gambaran secara keseluruhan bahwa efektivitas kerja pegawai dalam mewujudkan pelayanan publik di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur sudah baik, hasil kerja pegawai dapat dibuktikan dengan Sasaran Kerja Pegawai (SKP) yang setiap bulannya memenuhi target akan tetapi belum maksimal dikarenakan kekurangan pegawai dan kurang memanfaatkan waktu kerja.

Kata Kunci: Efektivitas Kerja, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The government carried out bureaucratic reforms to realize good governance. The effectiveness of a government system is determined by the merits of public service delivery. Work effectiveness is the basis for employees to carry out program tasks and activities so that the implementation goes on target and optimally. This study aims to describe the process of implementing public services from an employee's perspective as well as describe and analyze the constraints and describe the solutions undertaken to increase the effectiveness of the work of employees in the Organizational Bureau of the Regional Secretariat of East Java Province. The type of research used is descriptive qualitative. Data analysis used is data reduction, presentation, and conclusion. Data collection methods include interviews, observation and documentation. The results of the study obtained an overall picture that the effectiveness of employee work in realizing public services at the Regional Secretariat Organizational Bureau of East Java Province is already good, employee work results can be proven by Employee Work Targets which meet the target every month but are not optimal due to a shortage of employees and less use of working time.

Keywords: Work Effectiveness, Public Service.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis ini dengan judul “Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Pada kesempatan ini disampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan yang ditujukan kepada:

1. Kedua Orang Tua Ayahanda Khoirul Anwar dan Ibunda Endang Lastutik yang telah memotivasi serta mendoakan selama ini.
2. Suami tercinta Moch Oka Syah Darmanto serta anak tercinta Muhammad Aqsa Ghaniy Alhusayn yang telah tulus memberikan dukungan baik moril dan materil serta doanya selama ini.
3. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M. CMA., CPA., Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Bapak Harjo Seputro, S.T., M.T., Wakil Rektor I Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Bapak Dr. Abdul Halik, M.M., Wakil Rektor II Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
4. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan Bapak Drs. Agung Pujianto, M.M., selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
5. Bapak Prof. Dr. Agus Sukristyanto, M.S., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Negara.
6. Bapak Prof. Dr. V. Rudy Handoko, M.S., selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan kritik dan sarannya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
7. Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, S.H., M.Si, selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan, masukkan serta motivasi, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh pegawai Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur yang telah membantu penulis dalam mengerjakan penelitian ini.
9. Seluruh dosen, karyawan dan civitas akademika Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membantu penulis dalam mengikuti aktivitas perkuliahan.

10. Teman-teman seperjuangan MAP 53 yang telah kompak dan saling membantu proses perkuliahan sampai akhir.

Penulisan Tesis ini masih terdapat kekurangan yang perlu disempurnakan lagi dengan saran dan kritikan dari semua pihak. Semoga Allah SWT melimpahkan berkah dan taufik-Nya pada kita semua dan Tesis ini bermanfaat bukan hanya bagi penulis tapi juga untuk seluruh pembaca.

Amin ya Robbal'alamiin.

Surabaya, 16 Desember 2022

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL DALAM	i
PRASARAT GELAR.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Masalah Penelitian	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Teori yang Digunakan	16
2.3 <i>Critical Review</i>	24
BAB 3 PROSEDUR PENELITIAN.....	31
3.1 Landasan Filosofi dan Pendekatan Penelitian	31
3.2 Objek dan Informan Penelitian	31
3.3 Metode Pengumpulan Data	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	35
BAB 4 DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	37
4.1 Deskripsi Organisasi	37
4.2 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Unit Kerja	38
4.3 Struktur/ Bagan Organisasi.....	40
BAB 5 HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	43
5.1 Hasil Penelitian.....	43

BAB 6 PENUTUP	59
6.1 Kesimpulan	59
6.2 Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN.....	65

DAFTAR TABEL

Nomor	Judul Tabel	Halaman
1.1	Indeks Reformasi Birokrasi di Jawa Timur.....	2
2.1	Penelitian Terdahulu.....	11
3.1	Kisi-kisi Wawancara Efektivitas Kerja.....	33
3.2	Check List Observasi.....	34
3.3	Check List Dokumen.....	34
4.1	Daftar Pejabat Struktural Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur.....	41
5.1	Rekapitulasi Kehadiran Pegawai Biro Organisasi.....	44
5.2	Konsistensi Pegawai dalam Mengikuti Pelatihan.....	47

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul Gambar	Halaman
1.1	LKE Aspek Manajemen Perubahan	3
4.1	Bagan Struktur Organisasi Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Timur	40
5.1	Peta Jabatan Biro Organisasi.....	45
5.2	Core Value ASN	51
5.3	Sistem Informasi Manajemen Biro Organisasi..	52
5.4	Nilai SKM Biro Organisasi	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Daftar Pertanyaan Wawancara.....	65
2	Dokumentasi Wawancara.....	67
3	Lembar Revisi	
4	Uji Turnitin	