

Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrais Negara



Oleh :

VITROTUL MU'AFFA

NBI 1112000196

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

**Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan
Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan
Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-I
Program Studi Administrais Negara**



Oleh :

**VITROTUL MU'AFFA
NBI.1112000196**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2024

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Vitrotul Mu' affa

NBI : 1112000196

Judul : Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

Surabaya, 04 Juli 2024

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

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing I


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP : 20120870103


Dr. Joko Widodo, MS

NPP 20110930306

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

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 Sarjana pada tanggal:

1. Dr. Joko Widodo, MS

Ketua



2. Dra. Indah Murti, M.Si

Anggota I



3. Muhammad Roisul Basyar, S.AP., M. KP

Anggota II



Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



Dra. Awan Maduwinarti, M.P
NPP : 20120870103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Vitrotul Mu'affa

NBI : 1112000196

Program Studi : Administrasi Negara

Judul Skripsi : Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi 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 telah dipublikasikan dan atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau mneulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 05 Juli 2024



Vitrotul Mu'affa



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
JI. 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 dibawah ini :

Nama : Vitrotul Mu'affa
NBI : 1112000196
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

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

"Efektifitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kkecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya"

Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right), Badsn 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 terantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada tanggal : Surabaya, 05 Juli 2024

Yang menyatakan



Vitrotul Mu'affa

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah SWT atas kehadiran-Nya yang telah memberikan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Dengan ini penulis mempersembahkan kepada :

1. Ayah Agus Anshori, Ibu Eni Kusriani, Mama Luluk dan Ayah Tito selaku ayah, ibu, mama dan ayah saya.
2. Keluarga besar yang selalu memberikan doa, dukungan serta nasihatnya agar saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Untuk diri saya sendiri yang telah semangat, percaya diri, dan berhasil berjuang memerangi rasa malas sehingga dapat menyelesaikan pendidikan sarjana.
4. Samuel Managam Perdamean selaku pasangan yang selalu menemani saya pada saat menyusun skripsi.
5. Teman-teman seperjuangan skripsi saya yaitu Erika Aprilia, Siti Khotijah, Wulan Adinda, Vina Ervinda dan Vidya Rahma. Yang menemani saya ke perpustakaan untuk menyusun skripsi.
6. Segenap civitas akademika Perguruan Tinggi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang saya bantu melancarkan proses penyusunan skripsi.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Vitrotul Mu'afra
Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 15 Desember 2001
Alamat : Jl. Tenggilis Lama II
Jenis Kelamin : Perempuan
Kewarganegaraan : Indonesia
Status Perkawinan : Belum Menikah
Agama : Islam
Email : vitrotulmuaffa@gmail.com
No. Telp/HP : 0812 – 4731 – 3438

Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri Tenggilis Mejoyo (2008-2014)
2. SMP Negeri 17 Surabaya (2014-2017)
3. MA Negeri Surabaya (2017-2020)

Pengalaman Kerja

1. Admin Stacola Garage Surabaya (2021-2023)
2. Staff Admin Kantor Jasa Penilai Publik
Sudiono Awaludin dan Rekan (2023 – sekarang)
3. Bawanslu Pemilu 2024

Pengalaman Organisasi

1. Anggota IPPNU Ranting Tenggilis Mejoyo (2023 - sekarang)
2. Sekretaris PACNU Tenggilis Mejoyo (periode 2023-2025)

RINGKASAN

Vitrotul Mu'afia, 2024. **Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya Provinsi Jawa Timur**

Kinerja pegawai belum mencapai potensi maksimalnya dalam meningkatkan taraf pelayanan publik. Pegawai yang terlambat memberikan pelayanan dan membuat pelanggan menunggu lama merupakan cerminan dari hal tersebut. Kegunaan kinerja pegawai dalam meningkatkan standar pelayanan publik di Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya tercakup dalam penelitian ini. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi seberapa baik kontribusi kinerja pegawai terhadap peningkatan standar pelayanan publik di Kecamatan Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya. Metode deskriptif kualitatif yang melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan. Teori yang digunakan adalah Steers (2005:226) mengemukakan empat kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu (1) Produktivitas (2) Kemampuan Adaptasi (3) Kepuasan Kerja (4) Pencarian Sumber Daya Manusia. Reduksi data, visualisasi data, dan penyusunan kesimpulan data merupakan bagian dari metodologi analisis data. Informasi disajikan secara naratif. Hasil dari penelitian ini adalah berdasarkan analisis indikator Steers (2005:226) mengemukakan empat kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu (1) Produktivitas (2) Kemampuan Adaptasi (3) Kepuasan Kerja (4) Pencarian Sumber Daya Manusia. Dari beberapa indikator tersebut sudah dapat dikatakan efektif tetapi ada indikator pencarian sumber daya manusia, yang dimaksud yaitu jumlah sumber daya manusia dan kemampuan pegawai. Untuk itu dapat menambahkan kuantitas pegawai khususnya dalam petugas pelayanan dan memberikan prosedur atau langkah-langkah yang tepat secara menyeluruh dan detail kepada masyarakat dalam pengurusan surat dan berkas.

Kata Kunci: Efektivitas Kinerja, Pelayanan Publik.

SUMMARY

Vitrotul Mu'afia, 2024. **Effectiveness of Employee Performance in Improving the Quality of Public Services at the Tenggilis Mejoyo District Office, Surabaya City, East Java Province**

Employee performance has not reached its maximum potential in improving the level of public services. Employees who are late in providing service and make customers wait a long time are a reflection of this. The use of employee performance in improving public service standards in Tenggilis Mejoyo District, Surabaya City is covered in this research. The aim of this research is to evaluate how well employee performance contributes to improving public service standards in Tenggilis Mejoyo District, Surabaya City. The method used is a descriptive qualitative method with an observation, interview and documentation approach. The theory used is Steers (2005:226) who puts forward four criteria for measuring effectiveness, namely (1) Productivity (2) Adaptability (3) Job Satisfaction (4) Search for Human Resources. Data reduction, data visualization, and drawing up data conclusions are part of the data analysis methodology. Information is presented narratively. The results of this research are based on indicator analysis, Steers (2005:226) suggests four criteria for measuring effectiveness, namely (1) Productivity (2) Adaptability (3) Job Satisfaction (4) Search for Human Resources. Several of these indicators can be said to be effective, but there are indicators for the search for human resources, which are meant by the number of human resources and employee abilities. For this reason, you can increase the number of employees, especially service officers, and provide thorough and detailed procedures or steps to the public in handling letters and files.

Keywords: Performance Effectiveness, Public Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo beralamatkan di Jl. Prapen Indah Blok E No.1, Prapen, Kec. Tenggilis Mejoyo, Surabaya, Jawa Timur.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terimakasih, antara lain kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
3. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP. selaku Kepala Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1946 Surabaya.
4. Bapak Muhammad Roisul Basyar, S.AP, M.KP selaku Ketua Skripsi Periode 2024 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas 17 Agustus 1946 Surabaya.
5. Bapak WAWAN WINDARTO S.Sos, MM selaku Camat Tenggilis Mejoyo Kota Surabaya.
6. Ibu MUSRIFAH, SH, MM selaku Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Tenggilis Mejoyo.
7. Bapak R. SIGIT INDRAPRIYANTO, ST, MSi selaku Seksi Pemerintahan dan Pelayanan Publik Kecamatan Tenggilis Mejoyo.
8. Bapak Riyono selaku Staff Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo bagian pelayanan.
9. Staff Tata Usaha Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu mengurus berkas Skripsi.
10. Ayahku Agus Anshori yang ikut serta mendonasi kebutuhan biaya kuliah, Ibuku Ani Kusri yang selalu mengingatkan untuk selalu berdoa, bersyukur, mengingatkan hal-hal kecil demi kelancaran mengerjakan skripsi, serta Mama luluk yang menanyakan pengembangan skripsi.

11. Almarhumah Satuni dan Noor Hasan selalu nenek dan kakek saya yang selalu turut mendukung saya dalam perkuliahan.
12. Adik saya Rofian Anshori yang memberikan doa dan dukungan.
13. Seluruh Keluarga besar Ayah dan Ibu saya yang terus memberikan doa dan dukungannya.
14. Samuel Managam Perdamean selaku pasangan saya selalu memberikan dukungan apapun serta meluangkan waktu untuk mendengarkan keluh kesah saya pada saat menyusun skripsi, serta keluarga dari pasangan saya yang selalu memberikan dukungan.
15. Teman seperjuangan saya yaitu Erika Aprilia, Siti Khotijah, Wulan Adinda, Vina Ervinda dan Vidya Rahma.
16. Teman-teman SMA saya Fauza Fatwa, Riswandini Aulita, dan Reza Febri yang selalu memberikan dukungan.
17. Bapak Ismail selaku pimpinan kerja saya, yang selalu berkenan mengizinkan saya berkuliah dan mendukung saya dalam menyusun skripsi serta teman-teman kerja yang mendukung serta membantu pekerjaan kantor.
18. Seluruh narasumber yang telah memberikan waktu dan informasinya untuk membantu saya dalam penyusunan skripsi.
19. Dan untuk diri saya sendiri, makasih sudah dapat membagi waktu kuliah dan kerja, meluangkan biaya, waktu, dan masa remaja yang banyak diluar sana main-main, saya sangat bangga dengan diri saya sendiri.
20. Semua pihak yang belum saya sebutkan satu persatu yang telah membantu serta meberikan doa dan dukungan saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini asih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan. oleh karena itu segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulis skripsi ini serta dapat bermanfaat bagi saya dan orang lain

Surabaya, 14 Juni 2024

Penyusun,

Vitrotul Mu'afra

DAFTAR ISI

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 Efektivitas	22
2.2.2 Pelayanan Publik	25
2.3 Kerangka Konseptual	27

BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Fokus Penelitian	29
3.3 Lokasi Penelitian	30
3.4 Sumber Data.....	30
3.5 Pengumpulan Data.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Gambaran Umum	33
a. Letak Geografis	33
b. Tugas, Fungsi Dan Struktur Organisasi.....	33
c. Sumber Daya Kecamatan Tenggilis Mejoyo	35
4.2 Hasil Penelitian.....	37
4.1.1 Penyajian data Efektif Kinerja.....	37
4.2 Hasil Pembahasan	52
BAB V PENUTUP.....	57
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	59

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2 Data Sekunder	31
Tabel 3 Data Informan	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Jumlah Pegawai Negeri Sipil di Indonesia berdasarkan kelompok usia pada bulan Januari-Juni 2023.	1
Gambar 2 Golongan Pegawai Kecamatan Tenggilis Mejoyo	4
Gambar 3 Jabatan Pegawai Kecamatan Tenggilis Mejoyo.....	5
Gambar 4 Kerangka Konseptual	27
Gambar 5 Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo	33
Gambar 6 Struktur Organisasi.....	35
Gambar 7 Sumber Daya Manusia.....	36
Gambar 8 Fasilitas	36
Gambar 9 Kemampuan dalam melayani masyarakat.....	42
Gambar 10 Indeks kepuasan Masyarakat	46
Gambar 11 Jumlah Pegawai di Kantor Kecamatan Tenggilis Mejoyo	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 PEDOMAN WAWANCARA.....	63
Lampiran 2 Dokumentasi.....	67
Lampiran 3 Lembar revisi dosen penguji 1.....	70
Lampiran 4 Dosen Penguji 2.....	71
Lampiran 5 Lembar Revisi dosen penguji 3.....	72
Lampiran 6 Surat Perijinan Observasi Instansi Perguruan Tinggi.....	73
Lampiran 7 Surat Pengantar Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Surabaya.....	74
Lampiran 8 Surat Keterangan Sudah Melakukan Penelitian.....	75
Lampiran 9 Kartu Bimbingan.....	76
Lampiran 10 Turnitin.....	78
Lampiran 11 Submit Jurnal.....	79