

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEPENDUDUKAN  
DI KECAMATAN BANDAR KABUPATEN  
SIMALUNGUN**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**MILA SARI DEVI SIDABUTAR**

**188510033**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

**EFEKTIVITAS KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA  
BAGIAN ADMINISTRASI DAN KEPENDUDUKAN  
DI KECAMATAN BANDAR KABUPATEN  
SIMALUNGUN**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area**

**OLEH:**

**MILA SARI DEVI SIDABUTAR**

**188510033**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
2022**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/5/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)29/5/23

## LEMBAR PENGESAHAN

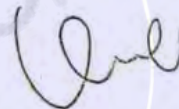
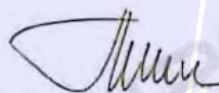
Judul Skripsi : Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian  
Administrasi dan Kependudukan di Kantor Camat Bandar  
Kabupaten Simalungun.  
Nama Mahasiswa : Mila Sari Devi Sidabutar  
NPM : 188510033  
Program Studi : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh:

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II



Agung Suharyanto, S.Sn, M.Si

Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP

Mengetahui:

Dekan

Ka Prodi Ilmu Pemerintahan



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si



Dr. Novita Wulandari, S.ST.S.Si

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mila Sari Devi Sidabutar

NPM : 188510033

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : ISIPOL

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas Karya saya yang berjudul: **Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Administrasi Dan Kependudukan Di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun**. Dengan hak bebas Royalti Non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : April 2023

Yang Menyatakan



MILA SARI DEVI SIDABUTAR

## SURAT PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun sebagai syarat memperoleh gelar sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari berbagai sumber telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika dalam penulisan karya ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, April 2023



Mila Sari Devi Sidabutar  
188510010

## ABSTRAK

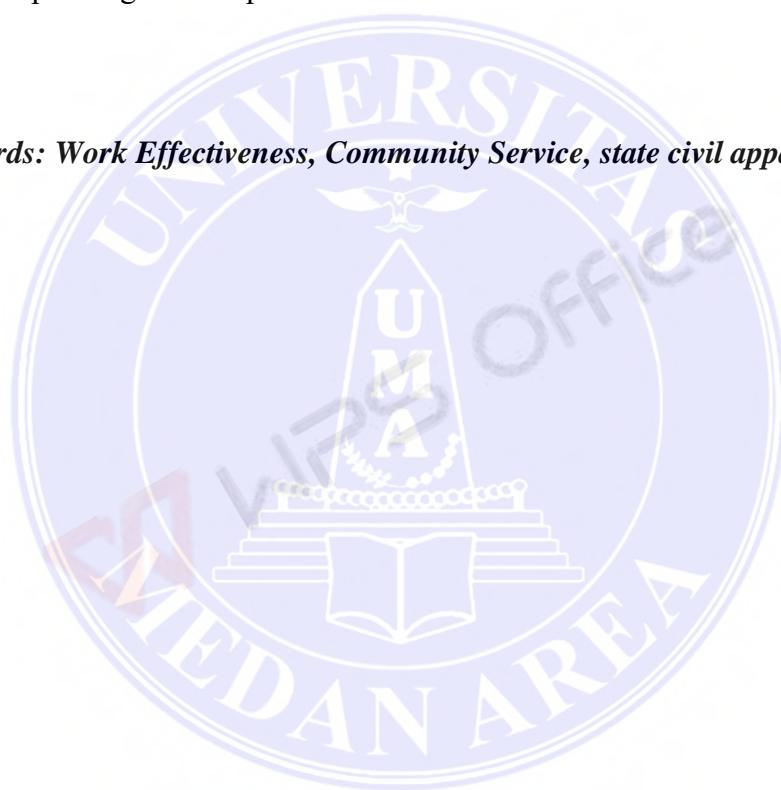
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas kinerja aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun. kendala dalam pelaksanaan efektivitas kinerja aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan terhadap pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun. Guna menjawab tujuan penelitian, maka digunakan Teori Efektivitas Kerja yang dikemukakan oleh Drs.H.malayu,SP hasibuan dengan 4 indikator, yaitu kuantitas kerja, kualitas kerja, pemanfaatan waktu dan peningkatan kualitas kerja. Metode penelitian yang digunakan adalah jenis kualitatif Deskriptif dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas kinerja aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan di kantor camat Bandar masih rendah dalam hal kuantitas kerja masih kurang efektif dari jumlah pekerjaan yang dihasilkan yang tidak sesuai dengan target dan jumlah jumlah pekerjaan selama satu tahun. aspek kualitas kerja masih kurang efektif dari segi pembuatan laporan yang belum seluruhnya mencapai target kualitas kerja yang diberikan. aspek pemanfaatan waktu kurang efektif akibat kurang pandainya dalam komputer mengoperasikan komputer sehingga menghambat pekerjaan. aspek meningkatkan kualitas kerja sudah efektif dikarenakan dilakukannya pelatihan, pembinaan/bimbingan dan musyawarah kepada setiap pegawai di kantor camat bandar kabupaten simalungun.

**Kata kunci:** Efektivitas Kerja, Pelayanan Masyarakat, Aparatur Sipil Negara.

### **ABSTRACT**

The results of the study show that the effectiveness of the performance of the administrative and population state civil apparatus in the Bandar sub-district office is still low in terms of the quantity of work that is still less effective than the amount of work done. results are not in accordance with the target and the number of jobs for one year. the quality aspect of work is still less effective in terms of making reports that have not fully reached the target quality of work provided. the aspect of time utilization is less effective due to lack of computer skills in operating the computer so that it hinders work.

**Keywords:** *Work Effectiveness, Community Service, state civil apparatus.*



## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Mila Sari Devi Sidabutar , anak dari Bapak Sumurung Sidabutar dan Ibu Delima Ambarita . Lahir di Perdagangan, 24 April 1998 . Penulis merupakan anak ke 5 (Lima ) dari 9 (Sembilan ) bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 091621 Perdagangan. pada tahun 2004, selanjutnya pada tahun 2010 penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 1 Bandar , kemudian di tahun 2013 penulis melanjutkan sekolah di SMA Negeri 1 Bandar . Pada tahun 2018 sampai sekarang, penulis terdaftar sebagai mahasiswa program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan karunianya yang berlimpah sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Bagian Administrasi dan Kependudukan di Kantor Camat Bandar Kabupaten Simalungun”. Skripsi ini disusun untuk melengkapi tugas dan persyaratan untuk menyelesaikan Studi Strata satu (SI) Program Studi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area. Dalam penulisan Skripsi ini, dengan segala kemampuan yang ada, masih banyak terdapat kekurangan dan mungkin masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun maupun mengarah kepada penyempurnaan Skripsi ini. Sehingga Skripsi ini bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembacanya.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan kerjasamanya baik secara materi maupun moril dari berbagai pihak, khususnya dosen pembimbing, maka untuk itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, Sc
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Ibu Kairunnisa, S.Sos., M.Ipol, selaku dosen pembimbing akademik.
4. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST.S.Si selaku ketua program studi Ilmu Pemerintahan fakultas ilmu social dan politik Universitas Medan Area
5. Bapak Agung Suharyanto, S.Sn., M.Si., selaku pembimbing 1 yang telah banyak meluangkan waktu pikiran dan tenaga.

6. Ibu Evi Yunita Kumiaty S.Sos, M.IP selaku pembimbing II yang telah memberikan banyak saran sehingga penyusunan dan penyempurnaan skripsi ini hingga selesai.
7. Bapak Fuad Putera P.Ginting,S.Sos, M.IP, selaku sekretaris, yang telah memberikan saran dan tanggapan dalam skripsi ini.
8. Saya berterimakasih kepada Kedua orang tua tercinta yaitu Ayahanda Sumurung Sidabutar dan Ibunda Delima Ambarita yang telah banyak berjuang dan memberikan do'a serta dukungan penuh kepada saya dan tak lupa juga saya sangat berterimakasih kepada abang kakak dan adik saya yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada saya,saya juga berterimakasih buat teman-teman saya yg sudah membantu saya untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada Bapak/Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah banyak memberikan ilmu dan informasi dalam mengajarkan materi perkuliahan serta staf tata usaha yang membantu penulis. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa tulisan skripsi ini tidak luput dari kesalahan dan kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan adanya saran maupun kritik serta motivasi yang membangun agar dapat menjadi lebih baik lagi sehingga dapat bermanfaat bagi setiap pembaca.

Medan, September 2022

Mila Sari Devi Sidabutar

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b>	
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b>	
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS</b>	
<b>ABSTRAK</b>	
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN.....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan Penelitian .....	5
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
2.1 Konsep Efektivitas kinerja .....	8
2.1.1 Aspek Pengukuran Efektivitas Kerja .....	14
2.2 Pelayanan Publik.....	15
2.3 Aparatur Sipil Negara .....	25
2.4 Kerangka Berfikir.....	29
2.5 Penelitian Terdahulu .....	33
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>42</b>
3.1 Metode Penelitian .....	42
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian .....	44
3.3 Informan Penelitian .....	45
3.3.1 Sumber Primer .....	45
3.3.2 Sumber Sekunder.....	46
3.4 Teknik Pengumpulan Data .....	46

3.4.1 Wawancara.....	46
3.4.2 Observasi.....	47
3.4.3 Studi Dokumentasi.....	48
3.5 Analisis Data .....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	50
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	50
4.1.2 Visi dan Misi Kantor Camat Bandar .....	51
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Camat Bandar .....	52
4.1.4 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Camat Bandar.....	54
4.2 Pembahasan .....	64
4.2.1 Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negeri Bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun .....	64
4.2.2 Kendala dalam Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negeri Bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.....	84
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>89</b>
5.1 Kesimpulan .....	89
5.2 Saran.....	90
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>91</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>93</b>
Lampiran 1 : Dokumentasi Penelitian.....	93
Lampiran 2 : Data Informan.....	101

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
<b>Tabel 1.</b> Penelitian Mengacu Kepada Penelitian Terdahulu. ....	33
<b>Tabel 2.</b> Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	44
<b>Tabel 3.</b> Capaian Kinerja.....	61
<b>Tabel 4 .</b> Data Pegawai.....	67
<b>Tabel 5.</b> Sarana Kerja atau Fasilitas .....	72
<b>Tabel 4.</b> SOP Laporan Bulanan Pelayanan .....	73



## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
<b>Gambar 1.</b> Peta Lokasi Kabupaten Simalungun.....	51
<b>Gambar 2.</b> Struktur Organisasi Kecamatan Bandar.....	53
<b>Gambar 3.</b> Kantor Camat Bandar .....	93
<b>Gambar 4.</b> Camat Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.....	94
<b>Gambar 5.</b> Ibu Lisa Sitinjak .....	95
<b>Gambar 6.</b> Ibu Asdaryati Saragih .....	96
<b>Gambar 7.</b> Ibu Nora Purba Amd .....	97
<b>Gambar 8.</b> Bapak Haporasan Sihombing .....	98
<b>Gambar 9.</b> Retno dabuke .....	99
<b>Gambar 10.</b> Ibu Hotna Gultom.....	100

## DAFTAR LAMPIRAN

Gambar 1. Kantor Camat Bandar .....	87
Gambar 2. Camat Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun .....	88
Gambar 3. Informan tambahan yaitu Ibu Lisa Sitinjak.....	89
Gambar 4. Ibu Asdaryati Saragih Selaku Pegawai bagian kependudukan di kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun .....	90
Gambar 5. Ibu Nora Purba Amd Selaku Pegawai bagian administrasi sekaligus kependudukan di kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.....	91
Gambar 6. Bapak Haporasan Sihombing .....	92
Gambar 7. Retno dabuke .....	93
Gambar 8. Hotma Gultom.....	94
Data Informan .....	95
Data Wawancara .....	97

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pada Era Reformasi hingga saat ini, Indonesia menerapkan pola dan sistem pemerintahan yang berasas “Desentralisasi” dimana penyerahan urusan pemerintahan dari pemerintah pusat atau daerah tingkat atasnya kepada pemerintah daerah untuk mengurus rumah tangganya sendiri. Pemberian wewenang dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah secara tidak langsung membawa konsekuensi tanggung jawab pemerintah daerah terhadap perkembangan daerah tersebut berdasarkan otonomi daerah untuk mengelola dan mengatur urusan organisasi instansi pemerintahan daerah yang dipengaruhi oleh kepemimpinan kepala daerah. Kepemimpinan kepala daerah dapat diartikan sebagai cara seorang pemimpin dalam mengarahkan, mendorong dan mengatur seluruh unsur-unsur didalam kelompok atau organisasinya untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam menghasilkan kinerja staf aparatur yang maksimal di pemerintahan daerah.

Peningkatan kualitas sumber daya staf aparatur di pemerintahan daerah menjadi sangat penting dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, serta berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Sasaran dari pengembangan kualitas sumber daya staf aparatur di pemerintahan daerah adalah untuk meningkatkan kinerja operasional staf aparatur dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan yang akan bermuara pada lahirnya



komitmen kuat dalam penyelesaian tugas sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif.

Sumber Daya Manusia (SDM) di pemerintahan daerah mempunyai dampak yang lebih besar terhadap efektivitas organisasi dibanding dengan sumber daya yang lain. Pengelolaan SDM sendiri akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen organisasi pemerintah. Jika SDM di pemerintahan daerah tidak dikelola dengan baik maka efektivitas tersebut tidak akan tercapai.

Menurut Hanapiah (2007:51), faktor yang mempengaruhi efektivitas pengelolaan SDM di pemerintahan daerah bagi staf aparatur yaitu faktor lingkungan, perubahan teknologi yang cepat, kompetisi Internasional dan motivasi kinerja. Menurut Siagian (2008:10), "Motivasi" adalah suatu pendorong bagi staf aparatur dalam bekerja dengan giat dan sungguh-sungguh untuk mencapai tujuan yang diinginkan dengan menimbulkan tekanan atau rasa ketidakpuasan tersendiri sehingga mendorong terciptanya efektivitas kinerja staf aparatur yang tinggi di pemerintahan daerah.

Pemerintahan daerah sangat mengharapkan dan menghendaki suatu tingkat efektivitas kerja yang baik, efektivitas kerja yang baik pada gilirannya akan menghasilkan suatu produktivitas kerja yang optimal terhadap staf aparatur. Selain itu, salah satu pedoman yang patut disadari oleh staf aparatur di pemerintahan daerah adalah pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh staf aparatur pemerintah daerah kepada masyarakat dan juga ditentukan oleh penerima atau kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh staf aparatur pemerintah daerah.

Menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 tentang “pelayanan publik” sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun termasuk daerah yang memiliki wewenang untuk mengatuh kebijakan-kebijakan yang mampu meningkatkan kinerja staf dan pegawainya agar memiliki komitmen kerja yang profesional, sebagaimana telah diketahui pada saat ini melalui pengambilan data awal bahwa Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun memiliki 25 orang ASN dan staff berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009. Salah satu permasalahan yang terjadi di bagian Administrasi dan Kependudukan Kantor Camat Bandar Kabupaten Simalungun munculnya keluhan dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh aparatur sipil negara (ASN) bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.

Melalui pelayanan yang maksimal kepada masyarakat maka efektivitas kinerja ASN bagian Adminstrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun semakin meningkat, sebaliknya pelayanan yang tidak optimal dilakukan oleh ASN bagian Adminstrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun kepada masyarakat dapat menyebabkan kinerja ASN bagian Adminstrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun menjadi terhambat.

Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun, menurut Rezekinta Sembiring (2022) selaku salah satu ASN di bagian administrasi dan kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun bahwa aparatur sipil negara tidak bekerja efektif sebagaimana mestinya. ASN di bagian administrasi dan kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun sering kali datang terlambat masuk kerja dari jam kerja yang telah ditentukan bahkan meninggalkan kantor sebelum jam kerja serta terdapat keluhan beberapa masyarakat mengenai sulitnya bertemu dengan bapak Camat guna mendapatkan tanda tangan yang menyebabkan pelayanan administrasi dan kependudukan masyarakat seperti pembuatan KK dan KTP terhambat dan tidak berjalan dengan baik.

Atas pemaparan latar belakang masalah tersebut maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai efektivitas dari kinerja staf aparatur kecamatan dalam pelayanan masyarakat, dalam bentuk karya ilmiah (skripsi) yang berjudul: “Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negeri Bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun”

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut di atas, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana efektivitas kerja Aparatur Sipil Negara Bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun?

2. Bagaimana kendala pelaksanaan efektivitas kerja Aparatur Sipil Negara Bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun?

### 1.3 Batasan Masalah

Untuk lebih terarahnya pembahasan penelitaian ini maka kami sebagai penulis perlu untuk membatasi bahasan penelitian ini di sekitar hal-hal yang terkait dengan Efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun Provinsi Sumatera Utara.

### 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan diatas, adapun tujuan dari penelitian dalam skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui efektivitas kerja Aparatur Sipil Negara bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun?
2. Untuk mengetahui kendala dalam efektivitas kerja Aparatur sipil Negara bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun?

## 1.5 Manfaat Penelitian

Dalam hal ini penulis juga sangat mengharapkan agar karya ilmiah ini dapat bermanfaat bagi diri penulis dan terlebih-lebih bagi semua orang secara teoritis.

### a. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada kalangan akademis kampus guna membangun pengetahuan Ilmu Pemerintahan khususnya dalam Kinerja aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun dan dapat memberikan suatu manfaat wawasan bagi penulis dan pembaca terkait efektivitas kinerja yang akan diteliti serta diharapkan juga dapat dijadikan sebagai salah satu rujukan dalam penelitian berikutnya.

### b. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu pembelajaran serta pengaplikasian ilmu pengetahuan terutama yang berhubungan dengan Sumber Daya Manusia (SDM) dan pelayanan publik yang berkaitan dengan efektivitas kerja Aparatur sipil Negara bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun?

### c. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan saran, pemikiran dan informasi yang berkaitan dengan efektivitas kinerja Aparatur sipil

Negara bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun untuk mencapai kinerja yang maksimal sehingga dapat memberikan pelayanan yang prima serta dapat digunakan sebagai referensi tambahan atau pengembangan ide-ide baru untuk penelitian selanjutnya.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Konsep Efektivitas Kinerja

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip dari Handyaningrat (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”

Efektivitas memiliki arti berhasil atau tepat guna. Efektif merupakan kata dasar, sementara kata sifat dari efektif adalah efektivitas. Menurut Effendy (2006:14) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: “Komunikasi yang prosesnya mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan biaya yang dianggarkan, waktu yang ditetapkan dan jumlah personil yang ditentukan”.

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pendapat tersebut menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target yang telah ditetapkan sebelumnya oleh lembaga atau organisasi dapat

tercapai. Hal tersebut sangat penting peranannya di dalam setiap lembaga atau organisasi dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu lembaga atau organisasi itu sendiri (Sedarmayanti, 2006:61).

Setiap organisasi atau lembaga di dalam kegiatannya menginginkan adanya pencapaian tujuan. Tujuan dari suatu lembaga akan tercapai segala kegiatannya dengan berjalan efektif akan dapat dilaksanakan apabila didukung oleh faktor-faktor pendukung efektivitas. Lebih lanjut menurut Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektivitas sebagai berikut: “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya”. Berdasarkan beberapa pendapat di atas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (*output*). Hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan



efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Faktor-faktor yang mempengaruhi organisasi harus mendapat perhatian yang serius apabila ingin mewujudkan suatu efektivitas menurut Hasibuan (2002:18), yaitu 1) struktur yang dibangun dan teknologi digunakan dalam organisasi akan sangat berpengaruh terhadap proses dan pencapaian tujuan, 2) organisasi sebagai organisasi yang terbuka, kelangsungan hidupnya akan sangat tergantung kepada lingkungan sekitarnya baik yang berada di dalam organisasi maupun diluar organisasi, 3) bahwa manusia sebagai unsur penting dari organisasi memiliki kemampuan, pandangan motivasi dan budaya yang berbeda, dan 4) kebijakan dan praktek manajemen yang ditetapkan oleh pimpinan dalam mengatur dan mengendalikan organisasi sangat berpengaruh bagi organisasi maupun bagi pencapaian tujuan.

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak menurut Siagian (2008:77), yaitu: (1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai; (2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan; (3) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap; (4) Perencanaan yang matang; (5) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik; (6) Tersedianya sarana dan prasarana kerja; (7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien; (8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Steers (1985:46-48) berpendapat bahwa beberapa ukuran dari pada efektivitas di dalam organisasi yaitu (1) Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi; (2) Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan; (3) Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik; (4) Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut; (5) Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi; (6) Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya; (7) Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu; (8) Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu; (9) Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki; (10) Motivasi artinya adanya kekuatan yang muncul dari setiap individu untuk mencapai tujuan; (11) Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan

baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan; (12) Keluwesan Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan.

Berkaitan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu, menunjukkan pada tingkat sejauh mana organisasi, program/ kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal. Pendapat para ahli di atas dapat dijelaskan, bahwa efektivitas merupakan usaha pencapaian sasaran yang dikehendaki (sesuai dengan harapan) yang ditujukan kepada orang banyak dan dapat dirasakan oleh kelompok sasaran yaitu masyarakat.

Berdasarkan ukuran efektivitas di atas, maka keterkaitan antara variabel yang mempengaruhi efektivitas terdapat tujuh indikator yang sangat mempengaruhi terhadap efektivitas. Tujuh indikator tersebut, sangat dibutuhkan dalam menerapkan sistem informasi. Hal tersebut dapat dilihat dari:

#### 1. Pencapaian tujuan

Pencapaian adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu kurun waktu pencapaiannya ditentukan, sasaran merupakan target yang kongkret dan dasar hukum (Steers, 1985:53).

## 2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu: prosedur dan proses sosialisasi.

## 3. Adaptasi

Adaptasi adalah proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk meyelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor, yaitu peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana (Steers, 1985:53).

Berdasarkan uraian di atas dilandasi kajian teori yang digunakan dalam penelitian adalah efektifitas kerja yang dikemukakan oleh Hasibuan (2002), maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas kinerja merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam suatu kegiatan ataupun program dalam melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh Aparatur sipil Negeri bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun. Pengukuran efektivitas kinerja Aparatur sipil Negera bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas kinerja dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya seperti pencapaian tujuan yang harus dipandang sebagai suatu proses, integrasi dan adaptasi efektivitas kinerja

Aparatur sipil Negera bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar kabupaten Simalungun.

### **2.1.1. Aspek- aspek pengukuran Efektivitas Kerja**

Untuk mendapatkan tingkatan-tingkatan efektivitas kerja, diperlukan pengukuran terhadap aspek-aspek dasar yang mengakibatkan dihasilkannya efektivitas kerja. Aspek-aspek yang biasa dipergunakan dalam pengukuran pengukuran efektivitas kerja itu biasa dari beberapa hal, misalnya dari perencanaan, dari pelaksanaan atau dari hasil evaluasi seluruh kegiatan.

Pengukuran efektivitas kerja didasarkan pada beberapa hal seperti yang dikemukakan oleh Hasibuan (2002:2) yaitu :

- a. Kualitas kerja adalah Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu.
- b. Kuantitas kerja adalah Untuk melihat kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang
- c. Pemanfaatan waktu adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran pemanfaatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan pemanfaatan waktu dalam menyelesaikan suatu kegiatan.
- d. Peningkatan kualitas adalah suatu upaya yang terencana untuk meningkatkan kapasitas ASN agar dapat secara aktif menentukan masa depannya.

## 2.2 Pelayanan Publik

Menurut kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna,(1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Secara etimologis, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai; cara melayani, servis jasa, sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain.

Istilah pelayanan dalam bahasa Indonesia berasal dari kata “layan” yang berarti menolong menyediakan segala apa saja yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Sedangkan dalam bahasa Inggris pelayanan diartikan “*service*”. Pelayanan merupakan salah upaya pemuasan baik yang dilakukan pemerintah, swasta, maupun perorangan kepada masyarakat atau pelanggan. Pelayanan pada dasarnya adalah interaksi antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan sehingga bentuk pelayanan yang diberikan tercermin kualitas pemberi pelayanan.

Hardiyansyah (2011:11) mengatakan bahwa “pelayanan diartikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Sedangkan definisi yang diberikan Moenir (2002:26-27) adalah “pelayanan

diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam garapan pengguna”.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara No 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 UU No.25/2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 25/ 2009, Bab 1, Pasal 1, ayat (1), pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan

kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga Negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yang maksimal.

Menurut Hardiansyah (2011:12), pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Moenir (2002:7) menyebutnya sebagai “pelayanan umum yakni suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.” Selain itu, Batinggi (1998:12) mengatakan bahwa “pelayanan publik diartikan sebagai perbuatan atau kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengurus hal-hal yang diperlukan masyarakat atau khalayak umum”. Sehingga demikian kewajiban pemerintah memberikan pelayanan publik adalah hak setiap warga negara.

Pelayanan publik merupakan usaha pemenuhan hak-hak dasar masyarakat dalam bentuk barang maupun jasa yang dilakukan oleh pemerintah. Melengkapi uraian tersebut Nurcholis (2005:175-176) mengemukakan “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat”.

Pemerintah dalam melaksanakan pelayanan publik harus diselenggarakan secara efektif dan efisien guna melindungi hak asasi manusia, memperkuat



demokrasi, mengurangi kemiskinan, dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Buku yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik, menyatakan bahwa pelayanan publik didefinisikan sebagai berikut : Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, 2006:5).

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik berdasarkan efektifitas kerja yang dikemukakan oleh Hasibuan (2002), yaitu segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

#### 1. Pelayanan barang

Pelayanan pengadaan dan penyaluran barang bisa dikatakan mendominasi seluruh pelayanan yang disediakan pemerintah kepada masyarakat. Pelayanan publik kategori ini bisa dilakukan oleh instansi

pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya merupakan kekayaan negara yang tidak bisa ang dan jasa. Dipisahkan atau bisa diselenggarakan oleh badan usaha milik pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya berasal dari kekayaan negara yang dipisahkan (Badan Usaha Milik Negara/BUMN). Pelayanan barang Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

## 2. Pelayanan administratif

Pelayanan publik dalam kategori ini meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, dan harta benda juga kegiatan administratif yang dilakukan oleh instansi non pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perjanjian dengan penerima pelayanan. Pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Pelayanan Pemerintahan, yaitu merupakan pelayanan masyarakat yang erat dalam tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan Kartu Keluarga/KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan Imigrasi.

## 3. Pelayanan pembangunan

Pelayanan Pembangunan merupakan pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada

masyarakat dalam aktivitasnya sebagai warga masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

#### 4. Pelayanan kebutuhan pokok

Pelayanan Kebutuhan Pokok merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.

#### 5. Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan Kemasyarakatan merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lainnya.

Iskandar (2012:11) mengemukakan pendapatnya terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu Pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen. Baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa-jasa.
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen yang menerima berbagai layanan dan penyediaan layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.

Selanjutnya, Sedarmayanti (2006:34) mengemukakan ciri-ciri Pelayanan Publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut:

- a) Tersedianya karyawan yang baik

- b) Tersedianya sarana dan prasarananya yang baik
- c) Bertanggung jawab kepada setiap pelanggan sejak awal hingga akhir
- d) Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e) Mampu berkomunikasi
- f) Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi
- g) Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h) Berusaha memahami kebutuhan pelanggan
- i) Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan.

Kesimpulan dari unsur-unsur pelayanan publik menurut para ahli unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah) untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan pelanggan.

Pelayanan yang optimal pada akhirnya juga akan mampu meningkatkan image organisasi sehingga citra organisasi dimata masyarakat terus meningkat. Adanya citra organisasi yang baik, maka segala yang dilakukan oleh organisasi akan dianggap baik pula. Menurut Subarsono (2011:3), faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka. Beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut :

- a. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas

pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif.

- b. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan banyak faktor yang mempengaruhi, antara lain sumber daya manusia, kesadaran, aturan, organisasi, keterampilan dan kemampuan, sarana pelayanan, serta pengalaman pelanggan selain itu faktor internal dan eksternal menjadi penting dan berpengaruh dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas bagi setiap pengguna.

Memahami konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat.

Sinambela (2006:) menjelaskan bahwa, untuk mencapai kepuasan dituntutkan kualitas pelayanan prima terdiri dari:

- a. Transparans, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Koordinasi, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Kesenambungan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (Rahmayanty, 2010:86). Sedangkan Ibrahim (2008:19) menjelaskan hakikat pelayanan publik atau pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah/pemerintahan di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong segenap upaya untuk mengefektifkan dan mengefisiensikan sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta partisipasi masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik ada karena munculnya kebutuhan masyarakat akan pelayanan dari penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, terdapat macam-macam bentuk pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bentuk pola pelayanan sebagai berikut:

1. Pola Pelayanan Fungsional, yaitu pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsi dan kewenangannya
2. Pola Pelayanan Terpusat, yaitu pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Pelayanan Terpadu Satu Atap, yaitu pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa

pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatu atapkan.

4. Pola Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.
5. Pola Pelayanan Gugus Tugas, yaitu petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

### **2.3.Aparatur Sipil Negara (ASN)**

Pengertian aparatur adalah segala aspek administrasi yang dibutuhkan dalam penyelenggaraan negara atau pemerintahan, sebagai alat untuk mencapai suatu tujuan organisasi. Adapun beberapa aspek administrasi yang cukup penting adalah administrasi organisasi dan administrasi dan kepegawaian. (Handayani, 1994:45).

Adapun pengertian aparatur sipil negara adalah profesi dari orang yang bekerja pada instansi pemerintah yang terdiri dari pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah lainnya dengan perjanjian kerja, memiliki tugas dan tanggung jawab dalam suatu instansi pemerintah dan digaji sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Salah satu hal yang membedakan keduanya adalah hak menerima jaminan pensiun dan dan hari tua. aparatur sipil negara pemerintah dengan perjanjian kerja tidak berhak menerima jaminan pensiun dan hari tua.



Dengan terbitnya Undang-undang no 5 Tahun 2014 yang mengatur tentang Aparatur Sipil Negara atau ASN maka aparatur pemerintah seperti pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah lainnya dengan perjanjian kerja telah menjadi sebuah profesi yang memiliki asas, nilai dasar, pengembangan kompetensi, kode perilaku, dan kode etik. Layaknya profesi lainnya maka ASN harus dapat bekerja secara profesional serta memiliki kompetensi, objektivitas, transparansi, kinerja, dan kualifikasi. Dan yang tidak kalah pentingnya adalah bebas dari kepentingan politik dan praktek korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Thoha (2010:113) berpendapat bahwa, “Pegawai” adalah merupakan tenaga kerja manusia jasmaniah maupun rohaniyah (mental dan pikiran) yang senantiasa dibutuhkan dan oleh karena itu menjadi salah satu modal pokok dalam usaha kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu (organisasi).

Syafri (2013:5), berpendapat juga bahwa pegawai adalah orang-orang yang dikerjakan dalam suatu badan tertentu, baik lembaga-lembaga pemerintah maupun dalam badan-badan usaha. Musenef menambahkan pegawai adalah orang-orang yang melakukan pekerjaan dengan mendapat imbalan jasa berupa gaji dan tunjangan dari pemerintah atau badan swasta. Berdasarkan pengertian diatas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa aparatur sipil negara adalah “seseorang yang bekerja pada suatu kesatuan organisasi, baik aparatur sipil negara tetap maupun tidak untuk memenuhi kebutuhan hidupnya”.

RUU tentang aparatur sipil negara adalah undang undang yang mengatur tata cara penyelenggaraan aparatur sipil Negara sebagai suatu profesi yang profesional, bersih dari intervensi politik, bebas dari praktik KKN, efisien dan

efektif dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan. Karena itu yang menjadi objek adalah pengaturan dalam RUU ini adalah semua pegawai aparatur sipil Negara yang diangkat oleh pejabat yang berwenang melalui seleksi yang menerapkan asas merit yaitu perbandingan relatif antara kompetensi yang diperlukan untuk suatu jabatan dengan kompetensi yang dimiliki oleh calon, diangkat, ditempatkan dan dipromosikan pada jabatan melalui penilaian objektif, dan mendapatkan gaji dan terikat pada persyaratan kerja sampai selesai masa tugasnya.

Pasal 6 Undang-Undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur sipil Negara, yang menjelaskan Pegawai Negeri sipil terdiri dari:

- a. PNS, sebagaimana dimaksud dalam pasal 6 huruf a merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai tetap oleh pejabat Pembina kepegawaian dan memiliki nomor induk pegawai secara nasional.
- b. PPK, sebagaimana di maksud dalam pasal 6 huruf b merupakan pegawai ASN yang diangkat sebagai pegawai dengan perjanjian kerja oleh pejabat Pembina kepegawaian sesuai dengan kebutuhan instansi pemerintah dan ketentuan Undang-undang ini.

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur sipil negara khususnya aparatur negeri. Karena itu, dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi, diperlukan aparatur negeri yang merupakan unsur aparatur sipil negara yang bertugas sebagai abdi

masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945.

Di samping itu dalam pelaksanaan desentralisasi kewenangan pemerintah kepada daerah, aparatur sipil negara berkewajiban untuk tetap menjaga persatuan dan kesatuan bangsa dan harus melaksanakan tugasnya secara profesional dan bertanggung jawab dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan, serta bersih dan bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme.

Adapun kewajiban ASN setia dan taat ke Pancasila, UUD 1945 dan pemerintah yang sah, menjaga persatuan dan kesatuan bangsa, melaksanakan kebijakan yang dirumuskan tugas pemerintah yang mengakses, mentaati ketentuan peraturan pemberian undangan, melaksanakan tugas kedinasan dengan penuh pengabdian, kejujuran, kesadaran, dan tanggung jawab kebebasan dan keteladanan dalam sikap, ucapan, dan tindakan untuk setiap orang baik dalam maupun diluar kedinasan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa dari efektifitas kerja yang dikemukakan oleh Hasibuan (2002) bahwa Aparatur sipil Negara di bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun adalah profesi dari orang yang bekerja pada instansi pemerintah yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam suatu instansi pemerintah dan digaji sesuai dengan peraturan perundang-undangan. RUU tentang aparatur sipil negara di bagian administrasi dan kependudukan di kecamatan Bandar

kabupaten Simalungun adalah undang undang yang mengatur tata cara penyelenggaraan aparatur sipil Negara sebagai suatu profesi yang profesional, bersih dari intervensi politik, bebas dari praktik KKN, efisien dan efektif dalam menyelenggarakan pelayanan publik serta tugas-tugas pemerintahan dan pembangunan.

Kelancaran penyelenggaraan tugas pemerintahan dan pembangunan nasional sangat tergantung pada kesempurnaan aparatur sipil negara khususnya aparatur sipil negara di bagian administrasi dan kependudukan di kecamatan Bandar kabupaten Simalungun. Karena itu, dalam rangka mencapai tujuan pembangunan nasional yakni mewujudkan masyarakat madani yang taat hukum, berperadaban modern, demokratis, makmur, adil dan bermoral tinggi, diperlukan aparatur negeri yang merupakan unsur aparatur sipil negara di bagian administrasi dan kependudukan di kecamatan Bandar kabupaten Simalungun yang bertugas sebagai abdi masyarakat yang harus menyelenggarakan pelayanan secara adil dan merata kepada masyarakat dengan dilandasi kesetiaan, dan ketaatan kepada Pancasila dan UUD 1945.

## 2.4 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2015: 91) kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Sehingga pada dasarnya penguraian kerangka dalam penulisan skripsi ini didasarkan kepada efektivitas

kinerja staf Aparatur sipil Negara bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.

Efektifitas kinerja yang digunakan dalam lingkungan Aparatur sipil Negara bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun adalah untuk menggambarkan tepat tidaknya sasaran yang dipilih organisasi tersebut. Efektifitas kinerja Aparatur sipil Negara bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun adalah perilaku yang nyata ditampilkan setiap pegawai sebagai prestasi kerja yang dihasilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi dan prinsip-prinsip yang ditetapkan baik dalam kerjasama, pemanfaatan waktu, penggunaan sarana dan prasarana, maupun kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kerja (Hasibuan, 2002:22).

Kinerja tersebut merupakan keadaan yang dilaporkan, transparan, dan dikonfirmasi kepada pihak-pihak tertentu untuk mengetahui keberhasilan dalam mencapai visi lembaga, serta mengetahui dampak negatif dan positif dari suatu operasional kebijakan yang ditetapkan baik dalam hal kerjasama, pemanfaatan waktu, penggunaan sarana dan prasarana, maupun kemampuan beradaptasi dengan lingkungan kinerja aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.

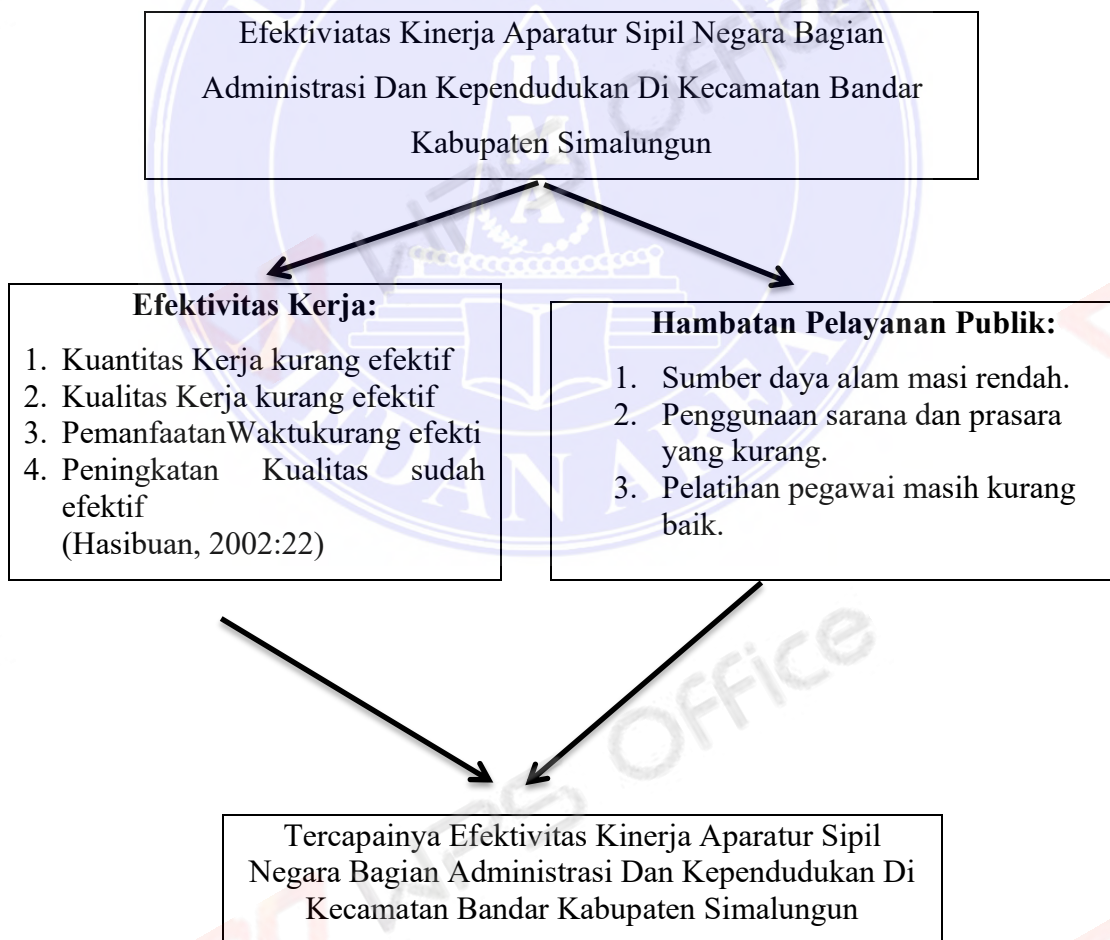
Dalam penelitian ini, berdasarkan Hasibuan(2002:2) yang dijadikan sebagai tolak ukur dalam penelitian, maka efektifitas Kinerja Aparatur sipil Negara bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun, apabila dilihat dari indikator:

1. Kualitas kerja adalah pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat kualitas pekerjaan yang dihasilkan melalui suatu proses tertentu. dengan melakukan pekerjaan sesuai dengan target output yg harus dihasilkan per orang dan melakukan pekerjaan sesuai dengan jumlah siklus yg diselesaikan.
2. Kuantitas kerja adalah Untuk melihat kinerja dapat pula dilakukan dengan melihat dari kuantitas (jumlah) yang dihasilkan oleh seseorang, masi kurang efektif karena banyaknya pekerjaan yang tertumpuk. Hal ini membuat Aparatur Sipil Negara bekerja tergesa-gesa dan tidak teliti dalam menyelesaikan tugas sehingga seringkali terjadi pengolahan data yang tidak lengkap atau terjadi kesalahan pengetikan. Selain itu, kurangnya pemberian pelatihan membuat Aparatur Sipil Negara kurang terampil dalam mengerjakan tugas, seperti pengolahan data terdapat yang masih kosong akibat petugas kurang memahami pencatatan dan pengkodean.
3. Pemanfaatan waktu adalah sesuai tidaknya dengan waktu yang direncanakan. Pengukuran pemanfaatan waktu merupakan jenis khusus dari pengukuran kuantitatif yang menentukan pemanfaatan waktu dalam menyelesaikan suatu kegiatan. masih kurang efektif dimana masih terdapat Aparatur Sipil Negara yang kurang pandai dalam mengoperasikan komputer sehingga menghambat pekerjaan dan kurang efektifnya pemanfaatan waktu.
4. Peningkatan kualitas adalah suatu upaya yang terencana untuk meningkatkan kapasitas ASN agar dapat secara aktif menentukan masa depannya, peningkatan kualitas ini harus menunjukkan sikap baik dan keramahmatan pegawai masih harus ditingkatkan lagi untuk melayani masyarakat. Karena

keramahtamahan akan mendatangkan sikap yg baik.berdasarkan hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pribadi pegawai jdi hambatan efektivitas kinerja pegawai dalam rangka mencapai visi organisasi.

Hambatan yang terjadi dari efektifitas kinerja Aparatur sipil Negara bagian Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun, adalah sumber daya manusia dan sarana prasaran yang kurang memadai.

Kerangka Pemikiran di atas dapat dilihat dalam model kerangka penelitian sebagai berikut:



Bagan 1. Kerangka Pemikiran Penelitian  
Sumber: Hasibuan (2002:22)

## 2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini peneliti mengacu kepada penelitian terdahulu yang dijadikan acuan untuk melihat dasar atau acuan berupa teori-teori atau temuan melalui hasil sebagai penelitian sebelumnya untuk dijadikan sebagai data pendukung. Penelitian terdahulu dapat dipakai sebagai sumber perbandingan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan dan juga agar mengetahui persamaan dan perbedaannya (Tabel 1):

**Tabel 2.1 Peneliti mengacu kepada penelitian terdahulu**

No	Nama	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Satria Fahrudin Syah (2018)	Efektivitas Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan (PADMA) dalam Perwujudan Good Governance (Studi di Desa Sambirejo Kecamatan Plupuh Kabupaten Sragen	Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sesuai dengan prosedur pelaksanaan berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 22 Tahun 2014 tentang Pelayanan Administrasi Masyarakat Desa dan Kelurahan serta terlaksana dengan baik. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	Berfokus pada efektivitas kinerja staf aparatur kecamatan pelayanan masyarakat di kecamatan	Pada penelitian Satria berfokus pada kecamatan dan kelurahan sedangkan fokus yang peneliti lakukan yaitu pada kecamatan.
2.	Lora Marsa Hutahaean (2021)	Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan	Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Bagian Tata Usaha Dalam Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sudah berprestasi, Aparatur Sipil Negara sangat disiplin dalam mengerjakan dan menyelesaikan tugas	Berfokus pada efektivitas kinerja aparatur sipil negara	Berfokus pada Bagian Tata Usaha Dalam Pengelolaan Administrasi Kepegawaian Di Dinas Ketenagakerjaan Kota Medan sedangkan peneliti berfokus pada Bidang Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar



			<p>administrasi kepegawaian dengan tertib dan tepat waktu, namun belum cukup memiliki daya kreatifitas dikarenakan masih belum adanya pengembangan Sumber Daya Manusia, para Aparatur Sipil Negara sudah dapat bekerjasama dengan baik dalam menyelesaikan setiap pekerjaan yang diberikan, sangat bertanggung jawab atas tugas dan fungsinya masing-masing. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.</p>		Kabupaten Simalungun
3.	Khoiron (2019)	Efektivitas Kinerja Staf Aparatur Kecamatan Terhadap Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Mersam Kabupaten Batanghari	Salah satu indikator kinerja yang baik itu adalah efektivitas kinerja aparatur kecamatan terhadap pelayanan masyarakat beban kerja yang harus di pikul, jenis pekerjaan yang harus beragam serta berbagai spesialisasi yang diperlukan; bentuk efektivitas kerja aparatur kecamatan terhadap pelayanan masyarakat mempunyai beberapa elemen diantara lain dimensi pertama adalah kualitas dari efektivitas yang mengarah kepada pencapaian target berkaitan dengan kualitas kinerja,	Berfokus pada efektivitas kinerja aparatur sipil negara	Pada penelitian Khoiron berfokus pada pelayanan masyarakat Di Kecamatan Mersam Kabupaten Batanghari sedangkan peneliti berfokus pada Bidang Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.

			serta pengaruh efektivitas dapat dilakukan dengan mempaiki rasio efektivitas dengan menghasilkan lebih banyak keluaran atau output yang lebih baik dengan tingkat masukan sumber daya tertentu dan diantara faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas pemerintahan Kecamatan Mersam perbaikan secara terus menerus, peningkatan mutu hasil pekerjaan, pemberdayaan sumber daya manusia, dan kondisi tempat bekerja yang baik. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.		
4.	Indra Sudarman (2021)	Efektivitas Kerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam pelayanan publik pada Badan Pengawasan Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Selatan	Efektivitas kerja Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik pada badan pengawas pemilihan umum provinsi Sulawesi selatan sudah cukup efektif. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.	Berfokus pada efektivitas kinerja aparatur sipil negara	Pada penelitian Indra Sudaman berfokus pada pelayanan publik pada Badan Pengawas Pemilihan Umum Provinsi Sulawesi Selatan sedangkan peneliti berfokus pada Bidang Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.
5.	Muhammad Kadarisman (Jurnal Ilmu Administrasi, Volume 16, Nomor 1, Tahun 2019, Halaman 17-	Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Administrasi di Kota Depok	Kinerja ASN di Kota Depok terbukti sudah cukup efektif sesuai perencanaan dan harapan publik. Adanya kerjasama yang baik dalam menyelesaikan	Berfokus pada efektivitas kinerja aparatur sipil negara	Pada penelitian Indra Sudaman berfokus pada pelayanan administrasi di kota Depok sedangkan peneliti berfokus pada Bidang

	32, ISSN: 1829-8974)		<p>beban tugas, dan pemanfaatan waktu secara optimal, sehingga dapat mencapai sasaran kerja individu dan tim sesuai perencanaan.</p> <p>Kegiatan tersebut, didukung sarana dan prasarana yang memadai, serta kemampuan ASN dalam beradaptasi dengan lingkungan kerja. Rekomendasi: perlu dibuat <i>time management</i> yang lebih baik di Pemerintah Kota Depok berkaitan dengan pencapaian dan perwujudan visi, misi, tujuan, dan program kerja organisasi.</p> <p>Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif.</p>	Administrasi dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.
--	-------------------------	--	--	---

Dapat disimpulkan bahwa penelitian yang diteliti memiliki persamaan dan perbedaan terhadap penelitian terdahulu yaitu persamaan dalam penelitian adalah efektivitas kinerja aparatur sipil negara terhadap pelayanan kepada masyarakat di instansi pemerintahan dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sedangkan perbedaan penelitian yang teliti dengan penelitian terdahulu yaitu pada penelitian ini berfokus pada bagian Administrai dan Kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan suatu cara dalam melakukan penelitian secara ilmiah, metode penelitian digunakan ketika melakukan penelitian pada saat penyusunan skripsi dan penelitian ilmiah lainnya. Menurut Sugiyono (2015:1) penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Menurut Mulyatiningsih (2011:1) penelitian adalah sebuah cara untuk menemukan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan atau rumusan masalah dengan menggunakan prosedur yang sistematis dan ilmiah.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah pendekatan deskriptif yaitu penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2015:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel \mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lain. Menurut Strauss dan Corbin dalam Sujarweni (2015:30) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai (diperoleh) dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara-cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

Selanjutnya Menurut Sugiyono (2015:15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah.

Bentuk penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Suharsimi Arikunto (2013: 3) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menyelidiki keadaan, kondisi atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian. Dalam penelitian deskriptif fenomena ada yang berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan yang lainnya.

Menurut Sukmadinata (2006: 72) penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia. Fenomena itu bisa berupa bentuk, aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya.

Sugiyono (2015: 13) menjelaskan bahwa penelitian deskriptif yaitu: penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Sedangkan tujuan utama penelitian deskriptif menurut Sukardi (2003: 157) adalah: Menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik objek atau subjek yang diteliti secara tepat.

Dalam penelitian ini data dikumpulkan dengan melakukan wawancara yang mendalam kepada objek atau informan didalam penelitian, serta dengan melakukan observasi dan dokumentasi. Dengan demikian penelitian ini secara langsung meneliti atau menyelidiki tentang efektivitas kinerja aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan di kecamatan bandar kabupaten simalungun.

### 3.2.Lokasi dan Waktu Penelitian

#### 3.2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*Field Research*), Tempat yang peneliti gunakan berkenaan dengan judul penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Bandar Bagian Administrasi dan Kependudukan, Kecamatan Bandar, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara.

#### 3.2.2. Waktu Penelitian

Adapun penelitian akan dilakukan pada Juni sampai Juli di tahun 2022, dalam penyusunan Skripsi ini, peneliti telah menentukan jadwal sesuai dengan yang tertera pada Tabel 2

Tabel 2.3

No	Uraian Kegiatan	April		Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
		2022																									
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
	Penyusunan Proposal																										
2.	Seminar Proposal																										
3.	Perbaikan Proposal																										
4.	Pengambilan data/penelitian																										
5	Penyusunan Skripsi																										

### 3.3.Data Penelitian

Data yang digunakan sebagai sumber penelitian ini adalah:

#### 3.3.1 Sumber Primer

Sumber primer yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya (Hasan, 2002:82). Data primer dapat diperoleh peneliti dengan melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi secara langsung dengan Camat Kecamatan Bandar, Pejabat Struktural Kecamatan Bandar dan Aparatur Bidang Administrasi dan Kependudukan Kecamatan Bandar, Kabupaten Simalungun untuk mengetahui untuk mengetahui efektivitas kinerja staf aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun dan kendala dalam pelaksanaan efektivitas kinerja aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun. Berdasarkan uraian di atas maka berikut rincian sumber primer yang dibutuhkan dalam penelitian, yaitu:

1. Camat Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun 1 Orang (Ir. Sastro Tambah, M.Si)
2. Aparatur Sipil Negara di Bagian Administrasi dan Kependudukan Kecamatan Purba Bandar Kabupaten Simalungun 2 Orang (Asdaryati Saragih, A.Md dan Nora)
3. Masyarakat Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun 4 Orang (Lia Sitinjak, Haporasan Sihombing, Retno Dabuke dan Hotna Gultom)

### 3.3.2. Sumber Sekunder

Sumber sekunder yaitu sumber penunjang selain dari sumber primer, sebagai bahan pendukung dalam pembahasan skripsi yang diperlukan oleh peneliti. (Sugiyono, 2015: 135). Sumber sekunder yang digunakan dalam penelitian mengenai kinerja staf aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun yaitu data tentang demografis Kecamatan Bandar, papan monografi, notulen rapat, daftar hadir, bahan bacaan dan majalah yang berkaitan dengan efektivitas kinerja staf aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun serta kendala dalam pelaksanaan efektivitas kinerja aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

“Dalam penelitian kualitatif dikenal beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan. Beberapa metode tersebut antara lain wawancara, observasi, studi dokumentasi dan *focus group Discussion*” (Haris, 2010:98). Metode pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 3.4.1 Wawancara

Wawancara adalah bentuk komunikasi antara dua orang dengan tujuan memperoleh informasi melalui pengajuan pertanyaan-pertanyaan tertentu. Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, wawancara tidak berstruktur



dan wawancara berstruktur. Wawancara tidak berstruktur disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, wawancara terbuka dan wawancara etnografis. Sedangkan wawancara berstruktur disebut wawancara baku yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya dengan pilihan-pilihan jawaban yang juga sudah disediakan (Arikunto, 2013:199). Dari dua model wawancara tersebut, maka peneliti akan menggunakan model wawancara tidak berstruktur.

Data wawancara tidak berstruktur yang berkaitan dengan efektivitas kinerja aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun akan peneliti gunakan untuk mencari informasi tentang efektivitas kinerja aparatur sipil negara pada bagian administrasi dan kependudukan (Basrowi dan Suwandi, 2008:127).

### **3.4.2 Observasi**

Observasi ialah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Dengan metode observasi ini akan diketahui kondisi nyata yang terjadi di lapangan dan diharapkan mampu menangkap gejala terhadap suatu kenyataan sebanyak mungkin mengenai apa yang akan diteliti (Sugiyono, 2015: 229).

Observasi yang peneliti lakukan termasuk dalam jenis observasi terus terang dan tersamar dalam melakukan pengumpulan data kepada narasumber bahwa peneliti sedang melakukan penelitian sehingga narasumber yang diteliti mengetahui sejak awal sampai akhir tentang aktivitas peneliti berkaitan tentang efektivitas kinerja aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan di

Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi karena hal tersebut bertujuan untuk menghindari jika suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan jika dilakukan dengan terus terang maka peneliti tidak akan diizinkan untuk melakukan observasi.

### **3.4.3 Studi Dokumentasi**

Studi dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih kredibel atau dapat dipercaya. Dokumentasi yang diperoleh di lapangan dapat mengungkapkan bagaimana subjek mendefinisikan dirinya sendiri, lingkungan dan situasi yang dihadapinya pada saat itu, serta bagaimana definisi diri tersebut dalam hubungan dengan orang-orang disekelilingnya dengan tindakan-tindakannya.

Dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan gambaran umum tentang kantor camat kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun, struktur organisasi di kantor camat kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun, serta aktivitas bagian administrasi dan kependudukan di kantor camat Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun.

### **3.5 Analisis Data**

Data yang diperoleh tersebut kemudian akan disajikan secara analisis kualitatif yaitu analisis yang tidak dapat diukur baik besar atau jumlahnya dan mengutamakan kualitas data yang digunakan. Analisis ini digunakan untuk menganalisis data yang berbentuk non-numerik atau data-data yang tidak

dapat diterjemahkan dalam bentuk angka tapi interpretasi dalam bentuk pernyataan. Sedangkan metode analisis kualitatif yang digunakan dalam kegiatan ini adalah analisis deskriptif kualitatif, digunakan untuk mendeskripsikan dan memberikan penjelasan dan gambaran wilayah studi secara lengkap dan mendetail.

Berdasarkan pernyataan di atas, analisis data dalam penelitian kualitatif sebelum peneliti memasuki lapangan yaitu dengan melakukan studi pendahuluan atau penelitian untuk menentukan fokus permasalahan. Pada saat penelitian berlangsung di lapangan analisis data dilakukan secara interaktif yaitu pada saat pengumpulan data berlangsung. Sugiyono (2015: 246) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu sehingga diperoleh data yang dianggap kredibel. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menjelaskan fenomena dengan sedalam-dalamnya melalui pengumpulan data. Untuk lebih mempermudah menganalisis data maka digunakan cara (Miles dan Huberman 1988:156).

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, Efektivitas Kinerja ASN Bagian Administrasi Dan Kependudukan Di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun dapat ditarik kesimpulan bahwa:Aspek kuantitas kerja aparatur sipil negara bagian administrasi dan kependudukan kantor camat bandar kabupaten simalungun masi kurang efektif yang mana jumla pekerjaan yang dihasilkan masi terdapat belum selesai sesuai target penyelesaian .Aspek kualitas kerja aparatur sipil negara bagian administarsi dan kependudukan masi kurang efektif yang mana terdapat pengelolaan data yang tidak lengkap atau terjadi kesalahan pengetikan.Aspek pemanfaatan waktu kurang efektif akibat kurang pandai dalam menoprasikan komputer sehngga menghambat pekerjaan dan kurang efektifnya pemanfaatan waktu.Aspek peningkatan kualitas masi kurang efektif dikarenakan kurang nya pelatihan (bintek) kepada pegawai dan staf kantor camat bandar.

Faktor penghambat efektivitas kinerja Aparatur sipil Negara bagian Administrasi dan Kependudukan di kantor Camat Bandar yaitu kurangnya sarana prasarana penunjang seperti jaringan internet yang lelet dan kurangnya sumberdaya manusia yang motivasi kerja dari atasan sehingga kinerja tidak optimal. dan kurang nya pelatihan yang diadakan kantor Camat Bandar kepada setiap pegawai dan staf di kantor Camat Bandar.

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan mengenai Efektivitas Kinerja ASN Bagian Administrasi Dan Kependudukan Di Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun penulis memberikan saran sebagai berikut:

### A. Sumber daya manusia

- a. Perlunya penambahan pegawai yang mahir dalam mengoperasikan alat-alat yang ada dikantor Camat Bandar. seperti computer dan alat rekaman KTP
- b. Pentingnya meningkatkan pelatihan kepada setiap pegawai.

### B. Sarana dan Prasarana

- a. Kurangnya alat-alat yang ada dikantor Camat Bandar.
- b. Dibutuhkan nya pegawai untuk mengawasi alat-alat yang ada dikantor Camat Bandar.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Arikunto, Suharmini. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Batinggi, Ahmad. 1998. *Manajemen Pelayanan Umum*. Bahan Kuliah STIA LAN
- Bisri, MustofadanTinaTisnawati. 2009. *TeknikMenulisKaryaIlmiah MenghadapiSertifikasi*. Semarang: GhyyasPutra.
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Human Relations Dan Public Relations Dalam Management*. Bandung: PT Remaja Roskadakarya
- Hanapiah, Pipin. 2007. *Good Governance : Membangun Masyarakat Yang Demokratis Dan Nasionalis*. Purwakarta: Banyu Media
- Handyaningrat. 1994. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Jakarta: Haji Masagung.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Haris, Herdiansyah. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu- ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta
- Hasibuan, Malayu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan konsep pelayanan publik serta implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Iskandar, Jusman. 2012. *Kapita Selekta teori Administrasi Negara*. Bandung: Puspaga
- Islamy, M. Irfan. 2003. *Dasar- Dasar Administrasi Publik Dan Manajemen Publik*. Malang: Medio.
- Kadarisman, Muh. 2013. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*, Depok: Raja Grafindo Persada.

- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamboran
- Moenir, H.A.S. 2002. *Bentuk-bentuk Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muh. Kadarisman. 2019. Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok, Volume 16, Nomor 1, Tahun 2019, ISSN: 1829-8974, Hal. 17-32.
- Mulyatiningsih, Endang. 2011. *Metode Penelitian Terapan bidang pendidikan*. Bandung : CV. Alfabeta.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: Grasindo.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sedarmayanti. 2006. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, M Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Subarsono, A. G. 2011. *Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Jogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif R dan Do*. Alfabeta, Bandung.
- Sujarweni, V. Wiratman. 2015. *Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sukardi. 2003. *Metodologi Penelitian Pendidikan Kompetensi dan Prakteknya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sukmadinata. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Graha Aksara
- Susanto, Astrid. S. 1975. *Pendapat Umum*. Bandung: Bina Cipta.
- Syafri, Wirman. 2013. *Studi tentang Administrasi Publik*. Erlangga. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2012. *Dimensi-dimensi Prima Ilmu Administrasi Negara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

### **Perundang-undangan**

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 sebagaimana penyesuaian dari Keputusan Menteri Penyelenggara Aparatur Negara No. 81 tahun 1993 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang – undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (dan peraturan pemerintahan tentang kepegawaian terbaru).





## LAMPIRAN

### Lampiran 1: Dokumentasi Penelitian



**Gambar 1. Kantor Camat Bandar  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 25 Juli 2022)**



**Gambar 2. Camat Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 25Juli 2022)**



**Gambar 3. Informan tambahan yaitu Ibu Lisa Sitinjak  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 127 Juli 2022)**



**Gambar 4. Ibu Asdariyati Saragih Selaku Pegawai bagian kependudukan di kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 25 Juli 2022)**



**Gambar 5. Ibu Nora Purba Amd Selaku Pegawai bagian administrasi sekaligus kependudukan di kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun (Sumber: Dokumentasi Pribadi, 25 Juli 2022)**



**Gambar 6. Bapak Haporasan Sihombing  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 27 Juli 2022)**



**Gambar 7. Retno dabuke**  
**(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 27 Juli 2022)**



**Gambar 8. Ibu Hotna Gultom  
(Sumber: Dokumentasi Pribadi, 27 Juli 2022)**



Lampiran 2 : Data Informan

1. Informan Kunci

Nama : Ir.Sasto Tambah M.Si

Jenis Kelamin : Laki-laki

Usia : 49 Tahun

Jabatan : Camat Bandar

2. Informan Utama

Nama : Nora Purba, Amd

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 45 Tahun

Jabatan : Kepala Bidang Administarsi dan Kependudukan

3. Informan Utama

Nama : Asdaryati Saragih

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 46 Tahun

Jabatan : pegawai bagian kependudukan

4. Informan Tambahan

Nama : Lisa Sitinjak

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 25 Tahun

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

3. Informan Tambahan

Nama : Retno Dabuke

Jenis Kelamin : Perempuan

Usia : 28 Tahun

Pekerjaan : Pedagang

4. Informan Tambahan

Nama : Haporasan Sihombing

Jenis kelamin : laki- laki

Usia : 40 Tahun

Pekerjaan : Petani

5. Informan Tambahan

Nama : Hotna Gultom

Usia : 50 Tahun

Jenis kelamin : perempuan

Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga

### Lampiran Wawancara

Daftar pertanyaan untuk informan kunci yaitu Bapak Camat Bandar.

1. Bagaimana kuatitas kerja yang dimiliki pegawai kantor camat bandar khususnya bagian administrasi dan kependudukan?
2. Apakah kualitas kerja sudah sesuai dengan standart yang berlaku di kantor camat bandar ini?
3. Bagaimana cara pegawai memanfaatkan waktu yang ada dalam proses penyelesaian pelayanan yang tersedia?
4. Bagaimana cara bapak dalam meningkatkan kualitas kerja para pegawai?
5. Sudahkan tersedianya pelatihan ditempat ini, coba berikan contohnya?

Daftar pertanyaan untuk informan Utama yaitu bagian administrasi dan kependudukan.

1. Bagaimana kedisiplinan pegawai dalam melaluakan proses pelayanan?
2. Apakah dalam proses melalukan pelayanan pegawai sudah cermat?
3. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggukan alat bantu untuk melakuakan pelayanan kepada masyarakat?
4. Apakah pegawai ditempat ini sudah memberikan pelayanan yang tepat dan cepat?
5. Apakah pegawai di kantor ini sudah mengikuti pelahihan yang disediakan oleh kantor camat bandar?

Daftar pertanyaan untuk informan Utama yaitu masyarakat perdagangan kecamatan bandar.

1. Apakah petugas memberikan pelayan sudah seuai dengan aturan yang ada?
2. Apakah setiap keluhan masnyarakat ditanggapi oleh pegawai?
3. Bagaiman pegawai merespon masyarakat dalam melakuakn pelayanan?