

**EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DESA KWALA MUSAM KECAMATAN BATANG SERANGAN
KABUPATEN LANGKAT SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

OLEH:

ANISA NATALIA SURBAKTI

188520161



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 28/11/24

Access From (repository.uma.ac.id)28/11/24

**EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR
DESA KWALA MUSAM KECAMATAN BATANG SERANGAN
KABUPATEN LANGKAT SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Medan Area

OLEH:

ANISA NATALIA SURBAKTI

188520161

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2024

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

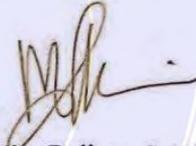
Document Accepted 28/11/24

Access From (repository.uma.ac.id)28/11/24

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa
Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten
Langkat Provinsi Sumatera Utara
Nama : Anisa Natalia Surbakti
Npm : 188520161
Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Disetujui Oleh,
Komisi Pembimbing

Pembimbing I	Pembimbing II
	
Nina Angelia, S.Sos, M.Si	Marlina Deliana, S.AB, M.AB

Mengetahui

Dekan	Ka. Prodi Ilmu Administrasi Publik
--------------	---


Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP


Drs. Indra Muda, MAP

Tanggal Lulus: 20 September 2024

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun ini adalah syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. 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 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, 30 September 2024
Penulis,



Anisa Natalia Surbakti
188520161

**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 : Anisa Natalia Surbakti

NPM : 188520161

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusif Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“EFEKTIVITAS KINERJA PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KWALA MUSAM KECAMATAN BATANG SERANGAN KABUPATEN LANGKAT PROVINSI SUMATERA UTARA”

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, 30 September 2024
Yang Menyatakan



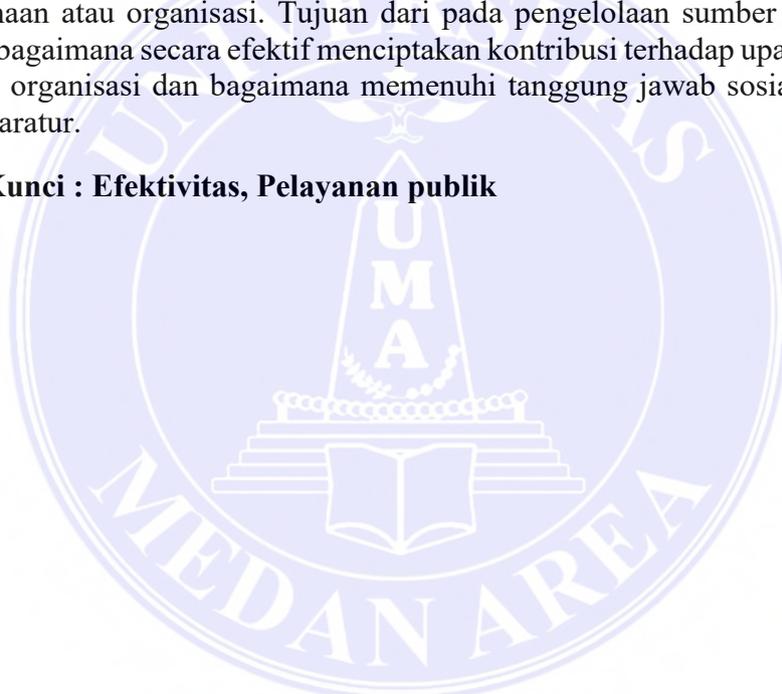
(Anisa Natalia Surbakti)

ABSTRAK

Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat Sumatera Utara

Peningkatan efektivitas pelayanan publik sangat diharapkan guna terciptanya tenaga aparatur yang handal dan terampil dalam melaksanakan segala pekerjaan yang diberikan kepadanya. Dengan adanya efektivitas kinerja aparatur yang baik akan dapat memperlancar efektivitas pelayanan Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat. Semakin ketatnya tingkat persaingan sumber daya manusia, baik dalam bisnis maupun dalam organisasi mengakibatkan organisasi dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Keberhasilan suatu pelayanan publik desa dipengaruhi oleh kinerja aparatur atau hasil kerja yang dicapai oleh setiap aparatur desa dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi. Tujuan dari pada pengelolaan sumber daya manusia adalah bagaimana secara efektif menciptakan kontribusi terhadap upaya pencapaian sasaran organisasi dan bagaimana memenuhi tanggung jawab sosialnya terhadap para aparatur.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan publik



ABSTRACT

Improving the effectiveness of public services is highly expected in order to create reliable and skilled apparatus in carrying out all tasks assigned to them. With good apparatus performance effectiveness, it will be able to smooth the effectiveness of services at the Kwala Musam Village Office, Batang Serangan District, Langkat Regency, North Sumatra. The increasingly tight competition for human resources, both in business and in organizations, has resulted in organizations facing challenges to maintain their survival. The success of a village's public service is influenced by the performance of the apparatus or the work results achieved by each village apparatus in carrying out their duties according to the responsibilities given by the company or organization. The goal of human resource management is how to effectively create contributions towards the achievement of organizational goals and how to meet social responsibilities towards the apparatus.

Keywords: *Effectiveness, Public Services*



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Annisa Natalia Br Surbakti anak dari Bapak Sabaria Surbakti dan Ibu Sri Aslina Br Ginting. Lahir di Aman Damai pada tanggal 21 Juni 2000, penulis merupakan anak ke-2 dari 3 bersaudara. Tahun 2018 penulis lulus dari SMA Dharma Pancasila dan pada tahun 2018 terdaftar sebagai mahasiswi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dan berhasil menulis skripsi tentang Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat Sumatera Utara



KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama *Allahsubhanahu wa'ta'allah* yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, dan tak lupa pula saya panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayat, dan inayah-Nya pula penulis selama proses pengerjaan skripsi ini sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat Sumatera Utara”** dengan baik dan tepat waktu. Skripsi ini di susun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidik program studi strata (S-1) Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik di Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan skripsi ini yaitu kepada :

1. Bapak Prof. Dandan Ramdan M.Eng,M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Walid Musthafa Sembiring, S.Sos, M.IP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Bapak Drs. Indra Muda, MAP selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam skripsi ini.
5. Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku dosen pembimbing 2 yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam skripsi ini.

6. Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku sekretaris yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam skripsi ini.
7. Pemerintah dan pegawai kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat, merupakan tempat penelitian langsung, terima kasih sudah memberikan banyak wawasan dan pembelajaran bagi penulis.
8. Kepada keluarga saya yang saya cintai terutama kedua orang tua saya yang telah membantu penulis dengan doa, semangat serta dukungan yang sepenuh hati mereka kepada saya.
9. Kepada teman-teman saya yang telah mendukung, membantu serta memberi semangat kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Mengingat keterbatasan kemampuan yang penulis miliki, penulis menyadari masih terdapat kesalahan dan kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat positif dan membangun dalam memperbaiki skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan serta menjadi bahan rujukan untuk penelitian berikutnya.

Medan, 30 September 2024
Penulis

Annisa Natalia Surbakti
188520161

DAFTAR ISI

ABSTRAK	v
ABSTRACK	Error! Bookmark not defined.
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Pengertian Efektivitas.....	6
2.1.1. Pengukuran Efektivitas	8
2.2. Faktor-faktor Yang Menghambat Efektivitas.....	9
2.3. Indikator Efektivitas	11
2.4. Pengertian Pelayanan Publik	11
2.5. Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik	16
2.6. Indikator Penilaian Prestasi Kerja Karyawan.....	16
2.7. Tujuan Prestasi Kerja	19
2.8. Penelitian Relevan Atau Terdahulu.....	20
2.9. Kerangka Berpikir	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	26
3.3. Sumber Data	27

3.4.	Informan Penelitian	27
3.5.	Teknik Pengumpulan Data	28
3.6.	Metode Analisis Data	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		32
4.1.	Gambaran Lokasi Penelitian.....	32
4.1.1.	Gambaran Lokasi Umum Kantor Desa Kwala Musam.....	32
4.1.2.	Visi dan Misi kantor Desa Kwala Musam	34
4.1.3.	Struktur Organisasi Kantor Kwala Musam	35
4.1.4.	Fungsi Dan Tugas Kantor Desa Kwala Musam	36
4.2.	Pembahasan	38
4.2.1.	Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat Sumatera Utara	38
4.2.2.	Faktor Penghambat Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat Sumatera Utara	62
BAB V KESIMPULAN		67
5.1.	Kesimpulan.....	67
5.2.	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berfikir	24
Gambar 4.1 Kantor Desa Musam Kec Batang Serangan Kab Langkat	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Desa Musam	35



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1 Jadwal Dan Waktu Penelitian	26



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Menghadapi era perubahan yang penuh tantangan dan peluang maka aparatur negara sebagai pelayan masyarakat semakin dituntut dalam bekerja terutama dalam hal pemberian pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat menuju pemerintahan yang *good governance*. Dewasa ini perubahan demi perubahan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik selalu menjadi fokus utama dalam meningkatkan pelayanan prima bagi masyarakat. Ini dipandang penting guna meningkatkan efektivitas kinerja para aparatur dalam menjalankan roda pemerintahan kearah pencapaian tujuan.

Pembukaan Undang-Undang Dasar Republik Indonesia 1945 (UUD 1945) mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain, adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan membuat cerdas bangsa. Mandat menyiratkan kewajiban untuk memenuhi kebutuhan semua warga negara melalui sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara untuk barang-barang publik, pelayanan publik, dan pelayanan administrasi.

Pemerintah pada awalnya dibentuk adalah untuk menjamin terlaksananya ketertiban masyarakat agar individu dalam masyarakat leluasa dalam menjalankan kegiatannya tanpa rasa merasa terganggu oleh ancaman-ancaman baik dari

lingkungan intern maupun lingkungan ekstern dalam masyarakat. Seiring berjalannya waktu, kebutuhan masyarakat menjadi kompleks dan berkembang.

Semakin ketatnya tingkat persaingan sumber daya manusia, baik dalam bisnis maupun dalam organisasi mengakibatkan organisasi dihadapkan pada tantangan untuk dapat mempertahankan kelangsungan hidup. Keberhasilan suatu pelayanan publik desa dipengaruhi oleh kinerja aparatur atau hasil kerja yang dicapai oleh setiap aparatur desa dalam melakukan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan atau organisasi. Tujuan dari pada pengelolaan sumber daya manusia adalah bagaimana secara efektif menciptakan kontribusi terhadap upaya pencapaian sasaran organisasi dan bagaimana memenuhi tanggung jawab sosialnya terhadap para aparatur.

Sebagai konsekuensi untuk mendukung reformasi diberbagai bidang, telah dilakukan penyempurnaan peraturan perundang-undangan. Terbitnya undang-undang tersebut, pada dasarnya mengharapakan terwujudnya kinerja aparatur pada instansi pemerintah yang efektif.

Oleh karena itu, peningkatan efektivitas pelayanan publik sangat diharapkan guna terciptanya tenaga aparatur yang handal dan terampil dalam melaksanakan segala pekerjaan yang diberikan kepadanya. Dengan adanya efektivitas kinerja aparatur yang baik akan dapat memperlancar efektivitas kinerja pelayanan publik di kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat Sumatera Utara.

Berhasil atau tidaknya pemerintah dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya sangat tergantung pada kemampuan sumber daya manusianya

(pegawai) dalam menjalankan tugas-tugas yang diberikan. Oleh karena itu, setiap instansi desa perlu memikirkan bagaimana cara yang dapat dilakukan untuk mengembangkan sumber daya manusianya agar dapat mendorong kemajuan bagi pemerintah.

Peningkatan kualitas sumber daya aparatur menjadi sangat urgen dan perlu dilakukan secara terencana, terarah, dan berkesinambungan dalam rangka meningkatkan kemampuan dan profesionalisme. Selain itu, kualitas sumber daya aparatur yang tinggi akan bermuara pada lahirnya komitmen yang kuat dalam penyelesaian tugas-tugas rutin sesuai tanggung jawab dan fungsinya masing-masing secara lebih efisien, efektif, dan produktif.

Kinerja aparatur yang berbeda-beda tersebut dipengaruhi oleh pengetahuan, keterampilan, sikap, serta kedisiplinan yang dimiliki masing-masing aparatur. Keadaan tersebut justru menimbulkan perbedaan kemampuan para aparatur dalam hal melaksanakan tugasnya. Sehingga tingkat efektivitas kinerja aparatur akan bervariasi.

Berdasarkan observasi awal adapun identifikasi permasalahan atau fenomena sosial yang saya lihat di lapangan dimana pelayanan publik Di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat, terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya pelayanan Di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat, minimnya staf yang ada didesa suka damai kemudian juga ketidak disiplin staf desa hal ini dapat dilihat dari kantor desa sepi ketika jam masuk kantor.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik dalam mengambil sebuah judul tugas skripsi yaitu” Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat Sumatera Utara”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis mengambil rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat Sumatera Utara?
2. Apa saja faktor penghambat pada Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Efektivitas Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat Sumatera Utara?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan tentang Administrasi Publik, Manajemen Sumber daya Manusia dan Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.

2. Manfaat Praktis

1) Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menggunakan ilmu dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan membandingkannya pada fakta di lapangan.

2) Bagi Civitas Akademik

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan, pertimbangan dan perbandingan bagi kalangan akademisi, mengenai efektivitas kinerja pelayanan publik di kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat Sumatera Utara.

3) Bagi Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat

Hasil penelitian ini diharapkan akan dapat menjadi bahan dalam mempertahankan serta meningkatkan efektivitas kinerja pelayanan publik di kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat Sumatera Utara.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Efektivitas

Efektivitas adalah suatu tingkat keberhasilan seseorang atau sebuah organisasi dalam beberapa cara dalam mencapai suatu tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas dan waktu seperti yang direncanakan sebelumnya. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas adalah keramahan, kegiatan dan ada kesesuaian dalam sebuah kegiatan antara seseorang yang melakukan tugas dengan tujuan yang ingin dicapai.

Efektivitas mengacu pada pencapaian hasil kinerja yang ditetapkan oleh setiap organisasi sebagai tujuan dari tujuan yang ditetapkan dalam organisasi itu. Pencapaian kinerja dapat diukur dengan melihat seberapa baik suatu tujuan telah tercapai. Pengukuran kinerja merupakan langkah yang efektif dalam memastikan perkembangan tujuan organisasi, apakah tujuan tersebut berhasil atau gagal.

Efektivitas merupakan pencapaian tujuan atau target dalam batas waktu yang sudah ditetapkan tanpa sama sekali memperdulikan biaya yang sudah dikeluarkan. Efektif adalah perbandingan antara input dan output dalam berbagai aktivitas kegiatan sampai dengan pencapaian tujuan terpenuhi yang bisa dari beberapa banyaknya kuantitas dan kualitas hasil kerja, maupun batas waktu yang ditetapkan atau ditargetkan sebelumnya. Efektif juga merupakan suatu yang mampu mencapai hasil yang diinginkan. Efektivitas adalah tingkatan sejauh mana tujuan tercapai dan sejauh mana sasaran masalah dapat diselesaikan. Berbeda dengan efisiensi

efektivitas ditentukan tanpa mengacu pada biaya. Efektivitas sama dengan “*Doing the Right Thing*” sedangkan efisiensi “*Doing the Thing Right*”

Handoko (2001:7) Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas merupakan suatu pengukuran dalam arti tercapainya suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, jika sarana atau tujuan tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan maka suatu pekerjaan dikatakan tidak efektif.

Siagian (2003:20) Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya manusia, dana, sarana dan prasarana dalam sejumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Hal ini dapat disederhanakan bahwa kegiatan yang dilakukan dapat dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang dinyatakan dengan hasil yang dicapai. Sebaliknya, buruknya kinerja sumber daya manusia ditunjukkan dengan ketidakmampuannya melaksanakan suatu program sesuai dengan yang telah ditetapkan. Hal itu menggambarkan kinerja yang kurang efektif karena tidak mampu melakukan sesuatu berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Manajemen kinerja adalah manajemen tentang menciptakan dan memastikan komunikasi yang efektif.

2.1.1. Pengukuran Efektivitas

Pengukuran sebuah efektivitas dapat di lihat melalui berbagai sudut pandang tergantung siapa yang menilai efektivitas tersebut karena mengukur efektivitas bukanlah hal yang mudah. Dengan menilai hasil kerja yang di capai dalam organisasi dapat menjadi sebuah pengukuran efektivitas itu sendiri. Dalam efektivitas tidak menyatakan tentang seberapa besar biaya yang akan di keluarkan untuk mencapai sebuah tujuan tersebut yaitu dengan melihat bagaimana proses program atau kegiatan tersebut telah tercapai dengan tujuan yang telah di tetapkan. Tingkat efektivitas juga bisa di ukur dengan menilai antara rencana yang sudah di tentukan oleh hasil nyata yang sudah terwujud, namun jika usaha tidak akurat serta tindakan tidak sesuai dengan tujuan yang akan di capai hal itulah yang dapat dikatakan tidaklah efektif.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton yang di kutip Kembali oleh Sudarwan Danim menyebutkan ukuran efektivitas ,sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat di keluarkan, yang di maksud adalah dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output).
2. Tingkat kepuasan yang di peroleh, artinya ukuran efektivitas dapat berdasarkan jumlah bila dalam kuantitatif dan berdasarkan mutu pada kualitatif.
3. Produk kreatif, artinya hubungan kondisi dengan program ,yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang di capai, memiliki ketaatan yang sangat tinggi dalam suatu tingkatan.

Etzioni yang dikutip oleh Idra wijaya (2010:187), mengemukakan pendekatan pengukuran efektivitas organisasi yaitu :

1. Adaptasi

Adaptasi yang membuat kemampuan bisa menempatkan dan menyesuaikan diri terhadap organisasi sesuai dengan lingkungan.

2. Integrasi

Integrasi adalah sebuah pendekatan yang mengukur tingkat keefektifitasan tingkat organisasi tersebut dalam melakukan sosialisasi.

3. Motivasi

Motivasi merupakan dimana hubungan manusia di dalam organisasi tersebut terhadap organisasi itu sendiri yang dapat menjadi pengukur dalam keefektifitasan.

4. Produksi

Mutu dan jumlah dari suatu organisasi tersebut yang di hubungkan dengan intensitas kegiatan organisasi itu sendiri, ini juga merupakan suatu pendekatan dalam pengukuran efektivitas.

2.2. Faktor-faktor Yang Menghambat Efektivitas

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi adalah hubungan yang sifatnya relatif tetap seperti susunan sumber daya manusia yang terdapat dalam organisasi.

Struktur merupakan cara yang unik memusatkan manusia dalam rangka menciptakan serta menjalankan sebuah organisasi. Dalam struktur,

manusia dipusatkan sebagai bagian dari suatu hubungan yang relatif tetap

yang akan melakukan pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

2. Karakteristik Lingkungan

Karakteristik lingkungan, mencakup dua aspek. Aspek pertama adalah lingkungan eksternal yaitu lingkungan yang diluar batas organisasi dan sangat berpengaruh pada organisasi, terutama dalam pengambilan keputusan dan pengambilan tindakan. Aspek kedua adalah lingkungan internal yang dikenal sebagai iklim organisasi yaitu lingkungan yang secara keseluruhan dalam lingkungan organisasi.

3. Karakteristik Pekerja

Karakteristik pekerja merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap efektivitas. Di dalam diri setiap individu ditemukan banyak perbedaan, akan tetapi kesadaran individu akan perbedaan itu sangat penting dalam upaya mencapai tujuan organisasi. Jadi, apabila suatu organisasi menginginkan keberhasilan, organisasi tersebut harus dapat mengintegrasikan tujuan individu sesuai tujuan organisasi.

4. Kebijakan dan Praktek Manajemen

Karakteristik manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengkondisikan semua hal yang di dalam organisasi sehingga efektivitas dapat tercapai. Kebijakan dan praktek manajemen merupakan alat bagi pimpinan untuk mengarahkan setiap kegiatan guna mencapai tujuan organisasi. Dalam melaksanakan kebijakan maupun praktek manajemen harus memperhatikan manusia, tidak hanya mementingkan strategi dan mekanisme kerja saja. Mekanisme ini meliputi

penyusunan tujuan strategis, pencarian serta pemanfaatan atas sumber daya, penciptaan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan inovasi organisasi.

2.3. Indikator Efektivitas

Dalam menjalankan perusahaan ada beberapa indikator efektivitas yang dapat dinilai untuk mengetahui tingkat efektivitas atas pencapaian sasaran yang ditetapkan yaitu :

1. Kuantitas kerja pegawai merupakan jumlah atau banyaknya pegawai yang bekerja dan kejelasan tugas masing-masing, dimana pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan dapat mencapai tujuan dan target.
2. Waktu yang digunakan merupakan durasi lamanya pekerjaan yang dilakukan dalam melaksanakan pekerjaan dalam mencapai target yang telah ditentukan.
3. Jabatan yang dipegang yaitu wewenang dan tugas masing-masing bagian. Jabatan merupakan kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang dan hak seorang karyawan di dalam sebuah instansi maupun perusahaan.

2.4. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah di tentukan sehingga dapat memenuhi kualitas yang di harapkan oleh masyarakat dan dapat menimbulkan citra yang baik terhadap aparatur pemerintah. Seorang ahli yaitu M. Manullang (1986) mengatakan bahwa prestasi atau efektivitas organisasi pada dasarnya adalah

efektivitas perorangan, atau dengan kata lain bila tiap anggota organisasi secara terkoordinasi melaksanakan tugas dan pekerjaannya masing-masing dengan baik, dan efektivitas pelayanan secara keseluruhan akan timbul.

Pelayanan umum itu sendiri adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat secara khusus.

Pelayanan masyarakat atau pelayanan yang dapat di bentuk sebagai jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di desa. Di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan Publik Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Pelayanan publik yang menjadi fokus studi disiplin ilmu administrasi publik di Indonesia masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan

penyelesaian yang kompherensif. Hipotesis seperti itu secara kualitatif misalnya dapat dengan mudah dibuktikan di mana berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan mereka sehari-hari banyak dilihat.

Harus diakui, bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada rakyat terus mengalami pembaharuan, baik dari sisi paradigma maupun format pelayanan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintahan itu sendiri. Meskipun demikian, pembaharuan dilihat dari kedua sisi tersebut berjumlah memuaskan, bahkan masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang tidak berdaya dan termarginalisasikan dalam kerangka pelayanan Kurniawan dalam (Abdul Kadir 2015 : 103).

Giornale Yuliarmi, N. N dan Riyasa, P. Kutipan dari (2007: 7) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang ambigu, tetapi mendatangkan kepuasan bagi masyarakat dan tidak berhubungan dengan pelayanan. Layanan lainnya. Dikatakan pula bahwa pelayanan merupakan interaksi langsung dengan masyarakat dan interaksi dengan mesin fisik yang mendatangkan kepuasan bagi masyarakat.

Menurut undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayan publik diuraikan bahwa Pelayanan Publik adalah Segala bentuk kegiatan dalam rangka peraturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Kotler (dalam Sinambela, 2010:4) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (2002:6) pelayanan merupakan kegiatan yang diteruskan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki, konsumen yaitu masyarakat yang mendapat manfaat dan aktivitas yang dilakukan oleh organisasi yang memberikan pelayanan.

Sedangkan menurut Boediono (2003:60) pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan yang dilaksanakan oleh organisasi kepada masyarakat yang menawarkan kepuasan. Menurut Juliantara (2005:3) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Dalam hal ini pemberi pelayanan adalah aparatur yang bertugas pada organisasi pemerintahan baik pemerintahan pusat maupun daerah. Penerima pelayanan adalah warga masyarakat yang memiliki hak dan kewajiban atas pelayanan publik. Pelayanan publik adalah pengabdian serta pelayanan kepada masyarakat berupa usaha yang dijalankan dan pelayanan itu diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas, ekonomis serta manajemen yang baik dalam pelayanan kepada masyarakat dengan baik dan memuaskan (Lukman, 2006 : 82).

Sedangkan pelayanan yang terkait dengan tugas aparatur pemerintah menurut Ratminto dan Winarsih (2005:5) adalah: Segala bentuk pelayanan, baik

dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara menurut Kurniawan (2005:4).

Menurut Mahmudi (2007: 128) Mengatakan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menurut (sinambela 2014: 5) adalah sebagai kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik didalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan/masyarakat. Atau pada hakekatnya pelayanan publik merupakan pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

2.5. Pengukuran Kinerja Pelayanan Publik

Pengukuran kinerja pelayanan publik pada dasarnya digunakan sebagai penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program dan kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Pengukuran kinerja mencakup penetapan indikator kinerja dan penetapan pencapaian indikator kerja. Dengan kata lain, pengukuran kinerja adalah metode untuk menilai kemajuan atau hasil yang telah dicapai untuk dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut Gary Dessler (2013:182), penilaian kinerja adalah upaya sistematis untuk membandingkan hasil yang dicapai seseorang dibandingkan dengan standar yang ada. Tujuannya adalah untuk mendorong kinerja seseorang agar bisa diatas rata-rata. Dalam birokrasi, pelayanan kinerja berarti evaluasi keberhasilan atau kegagalan birokrasi dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan publik.

2.6. Indikator Penilaian Prestasi Kerja Karyawan

Dari beberapa pengertian penilaian prestasi kerja diatas maka kita dapat menyimpulkan bahwa penilaian prestasi kerja membuat karyawan mengetahui tentang hasil kerja dan tingkat produktifitasnya hal tersebut berguna sebagai bahan pertimbangan yang paling baik dalam menentukan pengambilan keputusan dalam hal promosi jabatan. Selain itu pelaksanaan penilaian prestasi kerja sangat penting dilakukan untuk membantu pihak manajemen di dalam mengambil keputusan mengenai pemberian bonus, kenaikan upah, pemindahan maupun pemutusan hubungan kerja karyawan.

Penilaian prestasi kerja (performance appraisal) pada dasarnya merupakan faktor kunci guna mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien, karena adanya kebijakan atau program yang lebih baik atas sumber daya yang ada dalam organisasi. Merupakan lembaga pusat penilaian prestasi kerja, dimana lembaga tersebut berfungsi melakukan penilaian prestasi kerja terhadap karyawan suatu perusahaan. Lembaga ini biasanya telah memiliki berbagai bentuk metode penilaian karyawan yang telah distandarisasi, seperti tes psikologi, diskusi, wawancara, simulasi. Penilaian prestasi kerja menggambarkan kekuatan dan kelemahan karyawan. Kendala-kendala penilaian prestasi kerja menurut Hasibuan (2011:100) :

1. Halo effect

Halo effect merupakan kesalahan yang dilakukan oleh penilai, karena penilai cenderung akan memberikan indeks prestasi baik bagi karyawan yang dikenalnya atau sahabatnya. Sebaliknya terhadap karyawan yang kurang dikenal penilai memberikan indeks prestasi sedang/kurang. Penilai sering mendasarkan penilaiannya atas dasar rasa (like or dislike) bukan atas dasar fisis berpikir (right or wrong). Bahkan penilai sering mempertimbangkan orang ketiga atau keluarga karyawan yang dinilainya, seperti anak pejabat, kesukaan, golongan, dan adanya kesalahan penilaian karena hanya meninjau atau melihat secara sepintas umumnya saja.

2. Tolak ukur penilaian

- 1) Leniency adalah kesalahan yang dilakukan penilai, karena penilai cenderung untuk memberikan nilai yang tinggi terhadap karyawan yang dinilainya itu.

- 2) Strictness adalah kesalahan penilai yang cenderung memberikan nilai rendah karyawan yang dinilainya.
- 3) Personal bias adalah penilaian yang terjadi akibat adanya prasangka-prasangka sebelumnya baik yang positif maupun negatif.

Beberapa kegunaan penilaian prestasi kerja adalah mengetahui hasil kerja, mengevaluasi sesuai dengan standar yang ditetapkan dan untuk meningkatkan prestasi kerja karyawan.

Adapun beberapa indikator penilaian prestasi kerja menurut Malayu S.P Hasibuan (2003;95) :

1. Kedisiplinan

Penilai menilai disiplin karyawan dalam mematuhi peraturan-peraturan yang ada mengajukan pekerjaannya sesuai dengan instruksi yang diberikan kepadanya.

2. Kreativitas

Kemampuan karyawan dan mengembangkan kreativitas untuk menyelesaikan pekerjaannya, sehingga bekerja lebih berdaya guna.

3. Kerja Sama

Kesediaan karyawan berpartisipasi dan bekerja sama dengan karyawan lain, sehingga hasil pekerjaan akan lebih baik.

4. Kecakapan

Kecakapan karyawan dalam menyatakan dan menjelaskan semua yang terlibat di dalam penyusunan kebijakan perusahaan.

5. Tanggung Jawab

Kejadian karyawan dalam mempertanggungjawabkan kebijaksanaannya, pekerjaan dan hasil kerjanya, sarana dan prasarana yang digunakannya perilaku serta hasil kerja dari bawahannya.

2.7. Tujuan Prestasi Kerja

Dalam setiap organisasi pasti adanya tujuan untuk meningkatkan prestasi kerja pegawai yang mana nantinya akan tercapai visi dan misi organisasi dengan baik. Adapun tujuan dari prestasi kerja menurut Veithzal Rivai (2004:312) adalah sebagai berikut:

1. Sebagai dasar pengambilan keputusan yang digunakan untuk promosi, demosi, pemberhentian dan penetapan besarnya balas jasa
2. Untuk mengukur prestasi kerja yaitu sejauh mana pegawai bias sukses dalam pekerjaannya
3. Sebagai dasar untuk mengevaluasi efektivitas seluruh kegiatan di dalam organisasi
4. Sebagai dasar untuk mengevaluasi program latihan keefektivan jadwal kerja dan kondisi kerja
5. Untuk meningkatkan motivasi kerja pegawai
6. Sebagai alat untuk memperbaiki dan mengembangkan kecakapan pegawai.

Prestasi kerja pegawai digunakan untuk mengidentifikasi mereka yang akan dipromosikan, bagi para pegawai dengan adanya penilaian prestasi kerja dapat meningkatkan perasaan puas dalam diri mereka atau pegawai. Pegawai itu sendiri merasa bahwa dengan cara ini hasil kerja mereka dinilai oleh organisasi dengan sewajarnya dan sekaligus kelemahan-kelemahan yang ada pada individu pegawai

dapat diketahui. Prestasi kerja merupakan hasil penilaian dari kinerja yang ditunjukkan oleh pegawai-pegawai atau pegawai.

2.8. Penelitian Relevan Atau Terdahulu

Hasil penelitian terdahulu dan relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, penelitian relevan ini menjadi titik tolak untuk peneliti dalam melakukan penelitian, berikut merupakan penelitian yang relevan.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Peneliti	Hasil Peneliti
1	Maria Elis Sri ani dan Cahyo Sasmito (2018)	Efektivitas Pelayanan Publik Dibidang Kesehatan Dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat.	Sebagaimana sudah terlaksana semua tentang efektifitas pelayanan publik dibidang kesehatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Upt (Unit Pelayanan Terpadu) Puskesmas Dau, adapun masyarakat yang sangat mendukung efektifitas pelayanan publik sesuai dengan tujuan instansi dalam upaya mewujudkan kepuasan dan kesejahteraan 20 masyarakat dapat dilihat dari program kerja Puskesmas Dau sudah tersusun dalam struktur organisasi Pukkesmas Dau. Upaya Puskesmas Dau dalam mewujudkan kesejahteraan

			<p>masyarakat juga sudah baik, hal ini dapat dilihat dari inovasi (mobil keliling dan layar monitor untuk pengambilan nomor antrian).</p> <p>Mereka sudah menyiapkan mobil pelayanan 24 jam untuk masyarakat, bahkan mereka juga mempunyai tim Homecare yang siap untuk melayani masyarakat untuk melakukan proses pelayanan.</p>
2	Subarling, Andi Rasyid Pananrangi, Syamsul Bahri (2009)	Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<p>Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektifitas pelayanan publik 21 pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu terkategori 'baik' atau terkategori 'efektif'. kesimpulan penelitian ini adalah pada dasarnya pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu telah berlangsung baik dan mendapat respon yang baik dari masyarakat pengguna jasa pelayanan imb meskipun hal tersebut masih memerlukan upaya maksimal dari pemda Kabupaten Bulukumba untuk meningkatkan pelayanan tersebut.</p>

3	Siti Nor Aisyah, Fakhsiannor, Abdul Wahid (2016)	Efektivitas pelayanan Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Asri Mulya	menunjukkan bahwa masih kurang efektifnya kinerja aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kepada 22 jorong kabupaten tanah laut masyarakat dilihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang mendapatkan pelayanan, hambatan yang ditemui seperti sarana prasarana, sumber daya manusia, dan akuntabilitas.
4	Flowerina Hanesty (2019)	Efektivitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Padang tahun 2016-2019	Pada tahun 2016 banyak keluhan yang dirasakan oleh masyarakat terkait pelayanan di Dinas Kependudukan dan pencatatan sipil di kota Padang yang sangat lamban dan petugas yang tidak ramah. Bahkan beberapa laporan sampai pada Ombudsman di pusat Jakarta.
5	Jessica Luas, Marthen Kimbal, Frans Singkoh (2017)	Efektivitas pelayanan publik di kelurahan kakaskasn dua kecamatan tomohon utara kota tomohon	Kehandalan dan daya tanggap dalam melayani didapati bahwa sebagian aparat kelurahan kakaskasn dua belum dapat diandalkan dalam pengoprasian komputer, sehingga pelayanan terasa berbelit. Hal ini merupakan ujung tombak pelayanan kepada masyarakat, karena daya tanggap atau kepekaan merupakan aspek yang dapat memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

2.9. Kerangka Berpikir

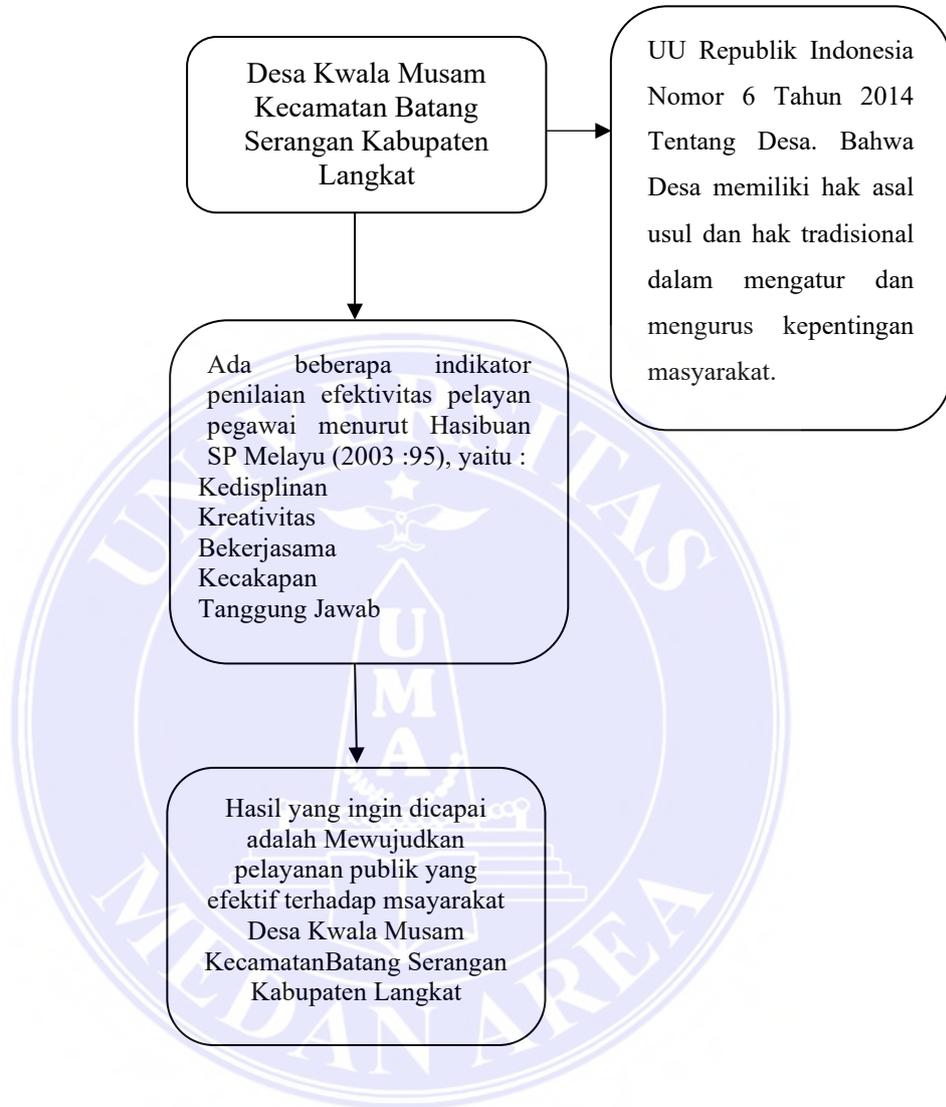
Fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja pegawai pemerintah untuk lebih mendekatkan fasilitas pelayanan publik kepada masyarakat sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Untuk dapat menyelenggarakan pemerintahan yang baik dituntut pegawai pemerintah yang profesional, hal ini merupakan prasyarat dalam mutu penyelenggaraan dan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Kerangka berpikir adalah sintesa dari berbagai teori dan hasil penelitian yang menunjukkan lingkup satu variabel atau lebih yang teliti, perbandingan nilai satu variabel atau lebih pada sampel atau waktu yang berbeda, hubungan dua variabel atau lebih, perbandingan pengaruh antara variabel pada sampel yang berbeda dan bentuk hubungan struktural.

Uma Sekaran dalam Sugiyono (2015:91) mengemukakan bahwa, kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Kerangka berpikir juga dapat diartikan sebagai hubungan antara variabel yang disusun teori yang telah dideskripsikan, selanjutnya dianalisis secara kritis dan sistematis, sehingga sintesa tentang hubungan antara variabel penelitian.

Adapun kerangka pemikiran penelitian yang digambarkan oleh penulis adalah sebagai berikut:



Gambar 2.1.
Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Dalam penelitian kualitatif tidak bermaksud untuk menggambarkan karakteristik populasi atau menarik generalisasi kesimpulan yang berlaku bagi suatu populasi, melainkan lebih berfokus kepada representasi terhadap fenomena sosial. Data atau informasi di telusuri seluas-luasnya sesuai dengan keadaan yang ada. Dengan demikian, peneliti mampu mendeskripsikan fenomena yang diteliti secara utuh (Burhan Bungin, 2012: 53).

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 V. Wiratna Sujarweni (2014:5) penelitian merupakan salah satu hal yang penting dalam mengembangkan ilmu pendidikan dan pengetahuan, sekaligus sebagai bagian yang penting dalam peradaban perkembangan manusia. Metode penelitian adalah cara ilmiah (rasional, empiris, dan sistematis) yang digunakan oleh pelaku suatu disiplin ilmu untuk melakukan penelitian.

Selanjutnya Gay dalam Sugiyono (2015:9) menyatakan bahwa sebenarnya sulit untuk membedakan antara penelitian murni (dasar) dan terapan secara terpisah, karena keduanya terletak pada satu garis kontinum. Penelitian dasar bertujuan untuk mengembangkan teori dan tidak memperhatikan kegunaan yang langsung secara praktis. Penelitian terapan dilakukan dengan tujuan menerapkan, menguji, dan

mengevaluasi kemampuan suatu teori yang diterapkan dalam memecahkan masalah praktis.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif yaitu penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2014:11) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel atau mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Menurut Strauss dan Corbin dalam V. Wiratna Sujarweni (2014:6) penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang menghasilkan penemuan-penemuan yang tidak dapat dicapai atau diperoleh dengan menggunakan prosedur-prosedur statistik atau cara lain dari kuantifikasi (pengukuran).

3.2. Lokasi Dan Waktu Penelitian

Untuk mendapatkan informasi dan data yang dibutuhkan, peneliti melakukan penelitian Di Kantor Desa Aman Damai Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.

Tabel 3.1
Jadwal dan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2021-2022	2023			2024
		Des-Jan	Ags	Sep-Okt	Nov	Ags-Sep
1	Penyusunan dan Bimbingan Proposal					
2	Seminar Proposal					
3	Pengambilan Data Survei					
4	Pengumpulan data					
5	Seminar Hasil					
6	Penyelesaian dan bimbingan skripsi					
7	Pengajuan sidang meja hijau					
8	Sidang meja hijau					

3.3. Sumber Data

Data yang digunakan peneliti bersifat deskriptif dimana data-data yang diperlukan terdiri dari teori, kata-kata, dokumentasi, sumber data tertulis yang berkaitan dengan informasi yang menjadi fokus penelitian sumber data terdiri dari:

1. Data Primer

Data yang diperoleh peneliti dan di kumpulkan secara langsung yang dimaksud dari data primer adalah data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan informan yang bersangkutan atau observasi. Observasi merupakan pengamatan langsung terhadap suatu objek yang ada di lingkungan yang sedang berlangsung meliputi berbagai aktivitas perhatian terhadap kajian objek dengan menggunakan pengindraan.

2. Data Sekunder

Data yang akan diperoleh oleh orang yang telah melakukan penelitian sebelumnya dan berdasarkan sumber-sumber yang ada seperti jurnal, buku, undang-undang, peraturan, hasil penelitian ataupun arsip yang tidak di publish maupun sudah di publish.

3.4. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian memiliki peran yang sangat penting dalam pengambilan data dan informasi. Menurut Afrizal (2016:139) Informan penelitian adalah orang yang memberikan informasi baik tentang dirinya ataupun orang lain atau suatu kejadian atau suatu hal kepada peneliti atau pewawancara mendalam. Dalam penelitian kualitatif, informan dibagi menjadi tiga yaitu:

a. Informan Kunci

Menurut Afrizal (2016:139) Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Kepala Desa Aman Damai Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.

b. Informan Utama

Menurut Afrizal (2016:139) Informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari. Yang menjadi informan utama adalah Aparat atau staf yang bersangkutan mengenai bansos di Desa Aman Damai Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.

c. Informan Tambahan

Menurut Afrizal (2016:139) Informan tambahan merupakan orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Yang menjadi informan tambahan adalah warga desa setempat yakni masyarakat Desa Aman Damai Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat. pada penelitian ini yang menjadi informan tambahan adalah 2 masyarakat yang diberikan pelayanan oleh pegawai tersebut. Masyarakat tersebut adalah ibu Irenke Tarigan dan bapak Nurimansyah.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015:308) teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi.

1. Observasi (pengamatan)

Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2015:203) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

2. *Interview* (wawancara)

Menurut Esterberg dalam Sugiyono (2015:317) wawancara didefinisikan sebagai berikut, “ *a meeting of two persons to exchange information and idea through question and responses, resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*”. Artinya wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015:329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (*life histories*) ceritera, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain.

Berdasarkan pengumpulan data ini, peneliti memakai triangulasi dengan tujuan untuk menggali kebenaran informasi tertentu dengan berbagai sumber untuk memperoleh data. Selain menggunakan wawancara dan observasi peneliti juga menggunakan dokumen tertulis, catatan pribadi, catatan resmi sehingga menghasilkan bukti atau data yang berbeda. Adapun triangulasi data dalam penelitian ini akan membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda.

Selain itu juga peneliti bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek informasi tersebut.

3.6. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2015:336) mengemukakan bahwa analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan.

Menurut Sugiyono (2015:336) menyatakan analisis mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah, sebelum terjun kelapangan, dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian. Dalam penelitian kualitatif, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan bersamaan dengan pengumpulan data.

Dalam penelitian ini, metode analisis data yang digunakan adalah Model *Miles dan Huberman*.

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*) merupakan tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi dan triangulasi.
2. Reduksi Data (*Data Reduction*) merupakan tahapan untuk merakum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Dalam tahap reduksi ini akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.
3. Penyajian Data (*Data Display*) Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dengan bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. *Miles dan Huberman* (1984) menyatakan “*the most frequent form of display data for qualitative research data in the past has*

been narrative tex” Artinya, yang paling sering untuk menyajikan data menyajikan data kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap selanjutnya dalam analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali mengumpulkan data.

Dengan demikian, kesimpulan yang dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari pembahasan dan hasil penelitian melalui wawancara dan observasi, maka penulis menarik kesimpulan bahwa teori yang dikemukakan oleh Malayu S.P Hasibuan (2003;95) mengenai 5 indikator efektivitas kinerja pelayanan yaitu, kedisiplinan, kreativitas, kerjasama, kecakapan di kantor Desa Kwala Musam dapat dikatakan sudah sesuai dengan baik sesuai mutu pelayanan dan sopan santun.

Sedangkan, Tanggung jawab terhadap masyarakat di kantor Desa Kwala Musam belum sesuai dengan mutu pelayanan mengenai kejelasan pegawai dalam melakukan pelayanan publik dan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh pegawai kantor Desa Kuala Musam. Sangat perlu diperhatikan oleh penyedia layanan, karena dengan pelayanan yang cepat dan tepat akan memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan maka penulis dapat memberikan saran yaitu:

1. Diharapkan para pegawai untuk diperhatikan lagi kedisiplinan dalam melakukan pelayanan publik, karena dengan disiplin pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan pelayanan keperluan masyarakat menjadi cepat dan tepat waktu.
2. Untuk pegawai kantor kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat diharapkan apabila mau keluar kantor

memberikan sebuah jadwal tertentu sehingga masyarakat yang datang melakukan pengurusan dapat mengetahui pejabat yang bersangkutan berada di tempat.

3. Untuk kualitas pelayanan yang sudah baik tetap di pertahankan kedepannya dan tidak mengurangi kualitas pelayanan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- A.S. Moenir. (2002). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- _____. *A.S. Moenir. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta : PT.Bumi Aksara.
- Boediono, B. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta
- Bungin, Burhan. (2007). *Penelitian Kualitatif*. Kencana, Jakarta.
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Juliantara Dadang. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah*. Yogyakarta. PT. Gramedia.
- Kadir, Abdul. (2015). *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Kurniawan, Panca dan Purwanto, Agus, (2006). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*. Malang: Banyumedia Publishing.
- Lukman, Sampara, (2000): *Manajemen Konsep Aplikasi Dalam Perencanaan, Pengawasan dan Pengambilan Keputusan*, Jakarta : Raja Grafindo Persada
- Siagian, SP. (2003). *Peran Staf dalam Manajemen*. Jakarta : CV Gunung Agung.
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- _____. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

JURNAL

- Aisyah, S. N. (2020). *Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Asri Mulya Kecamatan Jorong Kabupaten Tanah Laut* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Sriani, maria elis; sasmito, cahyo. *Efektivitas pelayanan publik dibidang kesehatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)*, (2019)
- Subarling, S., Pananrangi, A. R., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Bulukumba*. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 9(2), 89-101.
- Luas, Jessica, dkk (2017). *Efektivitas pelayanan publik di kelurahan kakaskasan dua kecamatan temohon utara kota temohon*

SKRIPSI

Hanesty, Flowerina (2019). *Efektivitas pelayanan publik pada dinas kependudukan dan pencatatan sipil kota Padang tahun 2016-2010.*

Undang-Undang

Undang-undang Nomor 16 Tahun 2015



LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA

Daftar wawancara peneliti di kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.

1. Daftar pertanyaan kepada pegawai kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.

- 1) Bagaimana kedisiplinan di kantor Desa Kwala Musam ?
- 2) Bagaimana tingkat kerjasama pegawai dalam berpartisipasi dan bekerja sama untuk melayani masyarakat ?
- 3) Bagaimana kreativitas di kantor Desa Kwala Musam ?
- 4) Apakah kecakapan di kantor Desa Kwala Musam sudah bagus ?
- 5) Bagaimana tanggung jawab pegawai dalam pekerjaan dan hasil kerja ?
- 6) Apa saja faktor penghambat pada pegawai kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat?

2. Daftar pertanyaan kepada masyarakat Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat.

- 1) Apakah pegawai kantor Desa Kwala Musam sudah disiplin dalam menjalankan tugas ?
- 2) Apakah pegawai menyediakan sarana dan prasarana di kantor Desa Kwala Musam ?
- 3) Apakah menurut kamu tanggung jawab pegawai dalam pekerjaan dan hasil kerjanya sudah sesuai yang peraturan pelayanan ?
- 4) Apa saja faktor penghambat pada pegawai kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat?

LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN

	UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122 Website: www.uma.ac.id E-Mail: univ_medanarea@uma.ac.id
Nomor : 145 /FIS.2/01.10/X/2023	25 Oktober 2023
Lamp : -	
Hal : Pengambilan Data/Riset	
Yth, Kepala Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Di Tempat	
Dengan hormat,	
Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :	
Nama : Anisa Natalia Br Surbakti	
N P M : 188520161	
Program Studi : Administrasi Publik	
Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan, dengan judul Skripsi "EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA KWALA MUSAM KECAMATAN BATANG SERANGAN KABUPATEN LANGKAT"	
Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area	
Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin	
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.	
 Dekan Dr. Effati Juliana Hasibuan, M.Si	
CC : File,-	
  	

LAMPIRAN SURAT BALASAN IZIN PENELITIAN

**PEMERINTAH KABUPATEN LANGKAT**
KECAMATAN BATANG SERANGAN
DESA KWALA MUSAM
Jalan Besar Kwala Sawit Dusun Aman Damai Kode Pos : 20883

SURAT KETERANGAN
Nomor : 402 / SK / KM / XI / 2023

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **ELVIUS SEMBIRING**

Jabatan : **KEPALA DESA KWALA MUSAM
KECAMATAN BATANG SERANGAN**

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : ANISA NATALIA BR SURBAKTI
Tempat/Tgl.Lahir : Aman Damai, 21-06-2000
Bangsa/Agama : Indonesia/Islam
Pekerjaan : Pelajar/Mahasiwa
Alamat : Dusun Aman Damai Desa Kwala Musam
NIK : 120519660600004

Benar Mahasiswa tersebut telah melaksanakan Pengambilan Data/Riset di Kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat pada tanggal 25 Oktober 2023.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Kwala Musam, 16 November 2023
KEPALA DESA KWALA MUSAM
KECAMATAN BATANG SERANGAN


ELVIUS SEMBIRING

LAMPIRAN DOKUMENTASI



**Foto bersama Bapak Elvius Sembiring selaku kepala Desa Kwala Musam
Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Simalungun**



**Foto bersama Bapak Diki Tirta Sembiring selaku kaur tata usaha & umum
kantor Desa Kwala Musam Kecamatan Batang Serangan Kabupaten
Langkat**



**Foto bersama Ibu Irenke Tarigan selaku masyarakat Desa Kwala Musa
Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat**



**Foto bersama Bapak Nirmansyah selaku masyarakat Desa Kwala Musa
Kecamatan Batang Serangan Kabupaten Langkat**