

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
SE-KECAMATAN TALUN KABUPATEN BLITAR**

SKRIPSI

**Di Ajukan Guna Melengkapi Sebagai Syarat Dalam
mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE)**



Disusun Oleh :

Nama : Andri Siswanto

Nim : 12221004

Pembimbing : Rony Ika Setiawan, SE., MM.

**JURUSAN MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA
BLITAR
2016**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini dosen pembimbing dari,

Nama : Andri Siswanto

NIM : 12221004

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SE-KECAMATAN TALUN KABUPATEN BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 17 Nopember 2015 sampai dengan 22 Juli 2016 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut diatas.

Blitar, Juli 2016

Pembimbing,



(Rony Ika Setiawan, SE, MM)

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : ANDRI SISWANTO
NIM : 12221004
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Manajemen

Judul Skripsi :

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SE-KECAMATAN TALUN
KABUPATEN BLITAR**

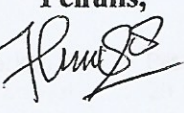
Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata dikemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggung jawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, Juli 2016



Penulis,

(Andri Siswanto)



PEMERINTAH KABUPATEN BLITAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Dr. Sutomo Nomor 53 Telepon/Faximile (0342) 801243
E-mail : badan.kesbang@blitarkab.go.id

BLITAR

SURAT IZIN

Nomor : 072/187/409.202/2016

- Membaca : Surat dari Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM) Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar, Tanggal 20 April 2016, Nomor: 075/STIEKEN/E.2.04/VI/2016, Perihal Permohonan Izin Survey/Observasi Penelitian An. ANDRI SISWANTO.
- Mengingat : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011;
2. Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 6 Tahun 2011 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Blitar Nomor 20 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Blitar;
3. Peraturan Bupati Blitar Nomor 44 Tahun 2011 tentang Penjabaran Tugas dan Fungsi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Blitar;
4. Peraturan Bupati Blitar Nomor 20 Tahun 2012 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan Pelaksanaan Survei Penelitian, Pendataan, Pengembangan, Pengkajian dan Studi Lapangan di Kabupaten Blitar.

Diizinkan untuk melakukan kegiatan survei, penelitian, pendataan, pengembangan, pengkajian dan studi lapangan kepada :

Nama : ANDRI SISWANTO
Alamat : Lingkungan Talun RT 01 RW 02 Kelurahan Talun Kecamatan Talun
Judul Kegiatan : Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Peningkatan Pelayanan Administrasi Kependudukan Se Kecamatan Talun
Lokasi : Kecamatan Talun
Waktu : Tanggal 20 April sd 20 Juni 2016
Bidang Kegiatan : Penelitian
Nama Penanggungjawab/Koordinator : RONY IKA SETIAWAN, SE. MM.
Anggota/Peserta/Surveyor : -

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan kegiatan tersebut harus selalu berkoordinasi (menyampaikan maksud dan tujuan) dengan Pemerintah Desa setempat serta Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) atau Instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk seperlunya;
2. Wajib menjaga ketertiban dan mematuhi Peraturan Perundangan yang berlaku;
3. Izin hanya digunakan untuk kegiatan sesuai izin yang diberikan;
4. Izin dapat dibatalkan sewaktu-waktu apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas;
5. Memenuhi ketentuan, etika dan norma yang berlaku di lokasi/tempat kegiatan;
6. Dalam jangka waktu 1 (satu) bulan setelah selesai dilakukannya kegiatan survei, penelitian pendataan, pengembangan pengkajian dan studi lapangan diwajibkan memberikan laporan tentang hasil-hasil pelaksanaan kegiatan dalam bentuk softcopy dan hardcopy kepada :
 - a) Bupati Blitar cq Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Blitar;
 - b) Satuan Kerja Perangkat Daerah/Instansi di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Blitar yang terkait.
7. Izin ini tidak boleh disalahgunakan untuk tujuan tertentu yang dapat mengganggu ketertiban umum dan kestabilan pemerintah serta hanya diperlukan untuk keperluan ilmiah.

Dikeluarkan di : Blitar
Pada Tanggal : 20 April 2016

An. **KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**
KABUPATEN BLITAR

Sekretaris,


IR. A. IRIANTO, MM.
Pembina Tingkat I
NIP. 19611231 199202 1 006

TEMBUSAN disampaikan kepada Yth :

1. Bupati Blitar (sebagai laporan):

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SE-KECAMATAN
TALUN KABUPATEN BLITAR**

Yang disusun oleh :

Nama : Andri Siswanto

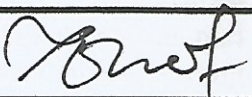


NIM : 12221004

Jurusan : Manajemen

Program Studi : Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus pada 11 Agustus 2016

SUSUNAN DEWAN PENGUJI :

| No. | Nama | Kedudukan | Tanda Tangan |
|-----|-----------------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Iwan Setya Putra SE.,Ak., MM.,CA. | Penguji I |  |
| 2. | Rony Ika Setiawan SE., MM. | Penguji II |  |
| 3. | Sandi Eka Suprajang SE., MM. | Penguji III |  |

Pembimbing


(Rony Ika Setiawan SE., MM)

Mengetahui,



Ketua Program Studi Manajemen

(Sandi Eka Suprajang SE., MM)

PERSEMBAHAN

KARYA TULIS INI MEWAKILI TUGAS AKHIR SAYA DALAM MENYELESAIKAN
PENDIDIKAN KULIAH DI SEKOLAH TINGGI ILMU KESUMA NEGARA (STIEKEN) BLITAR
DAN SAYA PERSEMBAHKAN UMUMNYA UNTUK PEMBACA KARYA TULIS SAYA INI
SEMOGA BERMANFAAT KHUSUSNYA UNTUK :

1. UNTUK ORANG TUA SAYA BAPAK PONIDI YANG SANGAT SAYA SAYANGI DAN
HORMATI BERKAT SEMANGAT DAN MOTIVASI BELIAU LAH KARYA TULIS INI
BISA SELESAL.
2. SAUDARA KANDUNG SAYA YANG MEMBERIKAN SEMANGAT KEPADA SAYA
DALAM MENYELESAIKAN KARYA TULIS INI.
3. KELUARGA BESAR YAYASAN SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI BLITAR.
4. TEMEN – TEMAN KULIAH ANGKATAN 2012-2016 DI SEKOLAH TINGGI ILMU
EKONOMI BLITAR FASULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN YANG TELAH
BANYAK MEMBANTU DALAM PROSES PEMBUATAN KARYA TULIS INI.
5. GROUP UMYEK RENNY ATIKASARI SE, WIBRAM BUDI SE, NILA NAYLA YANG
TELAH MEMBERI SEMANGAT UNTUK MENYELESAIKAN KARYA ILMIAH INI.
6. GENERASI EMAS ANAK BANGSA MAHASISWA DAN PELAJAR INDONESIA

ABSTRAKSI

EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SE-KECAMATAN TALUN KABUPATEN BLITAR

ANDRI SISWANTO – 12221004

Kata kunci : Efektivitas kerja, Pelayanan, Kecamatan Talun

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut sebuah pelayanan yang berkualitas. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi kependudukan yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal bagi kepentingan masyarakat semua. Gambaran tentang kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai aparat kelurahan dalam memberikan pelayanan masyarakat tampak bagai sebuah potret yang sangat buram.

Dari hasil analisis kuisioner yang telah disebar dan yang telah kembali untuk mengetahui efektivitas kerja pegawai di Kantor se-Kecamatan Talun dengan teori efektivitas kerja diperoleh bahwa kedisiplinan kerja dan tugas pokok fungsi (TUPOKSI) didalam kerja sangat baik. Dari hasil analisis kuisioner yang telah disebar dan yang telah kembali untuk mengetahui pelayanan administrasi kependudukan seKecamatan Talun dengan teori pelayanan diperoleh bahwa dari duabelas pertanyaan dibuat penulis dan disebarkan diperoleh satu masalah yang timbul dari salah satu pertanyaan tersebut yaitu tentang kedisiplinan pegawai. Dari hasil analisis efektivitas kerja pegawai dan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan Talun dapat ditarik kesimpulan kerja pegawai harus lebih ditingkatkan lagi suapaya dalam sistim pelayananya dapat lebih baik lagi. Dari hasil analisis efektivitas kerja pegawai dan peningkatan pelayanan administrasi kependudukan pada kantor Kecamatan Talun disarankan bagi para pegawai Kecamatan Talun Lebih ditingkatkan lagi dalam pelayanan administrasi kependudukan.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi yang berjudul “ EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PENINGKATAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN SeKECAMATAN TALUN KABUPATEN BLITAR” dengan lancar. Penulis menyadari sepenuhnya, tanpa bimbingan dari berbagai pihak, Tugas Akhir Skripsi ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih yang tulus kepada :

1. Bapak Iwan Setya Putra SE., Ak., MM., CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Kota Blitar.
2. Bapak Sandy Eka Suprajang SE, MM selaku Ketua Jurusan Manajemen
3. Bapak Rony Ika Setiawan SE, MM selaku pembimbing yang telah meluangkan waktu dengan penuh kesabaran memberikan bimbingan dan arahan selama penyusunan skripsi.
4. Bapak Ir. A Irianto, MM selaku kepala badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten blitar yang telah memberikan izin untuk penelitian
5. Bapak Camat beserta Staff serta Bapak Lurah beserta Staff yang telah membantu memberikan data dan memberikan penjelasan dalam melaksanakan penelitian.
6. Bapak Ponidi dan (Almh) Ibu Menik selaku orang tua yang telah mendoakan dan memberikan dorongan selama penyusunan skripsi mulai dari awal sampai terselesainya skripsi ini.

7. Semua kakakku yang telah memberi motivasi
8. Semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan banyak dorongan serta bantuanselama penyusunan tugas akhir ini.

Semoga semua amal baik mereka diterima Allah SWT dan dicatat sebagai amalan yang terbaik, Amin. Harapan peneliti mudah-mudahan apa yang terkandung didalam penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Blitar, Juli 2016

Penulis,

(**Andri Siswanto**)

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|-----------------------|
| Halaman Judul. | i |
| Halaman Persembahan. | ii |
| Halaman Persetujuan Skripsi | iii |
| Halaman Pernyataan Keaslian | iv |
| Halaman Pengesahan | v |
| Abstraksi | vi |
| Kata Pengantar | vii |
| Daftar Isi | ix |
| Daftar Tabel | xii |
| Daftar Gambar | xiv |
| BAB I | PENDAHULUAN |
| A. Latar Belakang Masalah | 1 |
| B. Permasalahan | 3 |
| C. Rumusan Masalah | 3 |
| D. Tujuan Penelitian | 3 |
| E. Kegunaan Penelitian | 4 |
| BAB II | LANDASAN TEORI |
| A. Penelitian Terdahulu | 5 |
| B. Efektivitas..... | 7 |
| C. Kerja Pegawai | |
| 1. Kinerja | 9 |
| 2. Kriteria Kinerja | 10 |
| 3. Faktor Kinerja | 11 |
| 4. Pengukuran Kinerja | 16 |
| 5. Efektivitas Kerja | 16 |

| | | |
|---------|--------------------------------------------------------------------------|----|
| | D. Pelayanan | 20 |
| | E. Hubungan Efektivitas kerja Pegawai dengan peningkatan pelayanan | 25 |
| | F. Hipotesis..... | 25 |
| BAB III | METODE PENELITIAN | |
| | A. Definisi Oprasional Variabel | 27 |
| | B. Populasi Dan Sampel Penelitian | 28 |
| | C. Jenis Penelitian | 29 |
| | D. Metode Pengumpulan Data | 29 |
| | E. Teknik Analisa Data | 30 |
| | F. Waktu dan Tempat Penelitian | 31 |
| BAB IV | ANALISA DATA DAN PEMBAHASAN | |
| | A. Data Perusahaan | |
| | 1. Sejarah Kecamatan Talun | 32 |
| | 2. Kondisi Demografi Kecamatan Talun | 33 |
| | 3. Visi dan Misi Perusahaan | 34 |
| | 4. Struktur Organisasi | 36 |
| | 5. Tupoksi Kecamatan Talun | 37 |
| | B. Hasil Analisa Data | |
| | 1. Menganalisis hasil kuesioner | 44 |
| | 2. Tanggapan Pegawai tentang Efektivitas kerja | 48 |
| | 3. Tanggapan Responden tentang pelayanan | 50 |
| | C. Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 64 |
| | D. Menguji Hipotesis..... | 65 |
| | E. Analisa Pembahasan | 67 |

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 72

B. Saran 73

Daftar Pustaka

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

| | | |
|------------|-----------------------------------|----|
| Tabel 4.1 | Karakteristik Faktor Usia | 45 |
| Tabel 4.2 | Karakteristik Jenis Kelamin | 46 |
| Tabel 4.3 | Karakteristik Pendidikan Terakhir | 46 |
| Tabel 4.4 | Karakteristik Jenis Pekerjaan | 47 |
| Tabel 4.5 | Kedisiplinan Kerja | 49 |
| Tabel 4.6 | Tupoksi | 50 |
| Tabel 4.7 | Prosedur Pelayanan | 52 |
| Tabel 4.8 | Persyaratan Pelayanan | 53 |
| Tabel 4.9 | Kejelasan Petugas Pelayanan | 54 |
| Tabel 4.10 | Kedisiplinan Petugas Pelayanan | 55 |
| Tabel 4.11 | Tanggungjawab Petugas | 56 |
| Tabel 4.12 | Kemampuan Petugas Pelayanan | 57 |
| Tabel 4.13 | Kecepatan Pelayanan | 58 |
| Tabel 4.14 | Keadilan Mendapatkan Pelayanan | 59 |
| Tabel 4.15 | Kesopanan dan Keramahan Petugas | 60 |
| Tabel 4.16 | Kepastian Jadwal Pelayanan | 61 |
| Tabel 4.17 | Kenyamanan Lingkungan | 62 |
| Tabel 4.18 | Keamanan Lingkungan | 63 |

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kecamatan Talun

36