

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT KOTA LAMA  
KOTA KUPANG**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana*

*Administrasi Publik Pada Jurusan Administrasi Publik*



**OLEH**

**BAPTISTA BINTANG BANI**  
**42118084**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA  
KUPANG  
2022**



# UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 - 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : [info@unwira.ac.id](mailto:info@unwira.ac.id)

Kupang 85225 - Timor - NTT

## BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Jumat Tanggal 09 September 2022** Jam **11.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Baptista Bintang Bani  
Nomor Registrasi : 421 18 084  
Prodi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi :

### "EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT KOTA LAMA KOTA KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 2 Sekretaris : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA
- 3 Penguji Materi I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Hendrikus L. Kaha, S.IP, M.Si
- 5 Penguji Materi III : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 6 Pembimbing I : Dr. Indriyati, S.IP, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yohanes K. Ethelbert S.Fil. MPA

*(Handwritten signatures of the examiners and supervisors)*

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 85  
 Penguji II = 80  
 Penguji III = 85

Lulus dengan Nilai = 83

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : ..... TANGGAL : ..... JAM : .....

Hasil Ujian Ulang = .....



Drs. Marianus Kleden, M.Si

Kupang, 09 September 2022  
Ketua Tim Penguji,

*(Handwritten signature of Dr. Indriyati)*

Dr. Indriyati, S.IP, M.Si

**LEMBAR PENGESAHAN  
SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT KOTA LAMA  
KOTA KUPANG**

**DIAJUKAN OLEH**

**BAPTISTA BINTANG BANI**

**42118084**

**DISETUJUI OLEH**

**PEMBIMBING I**

**Dr. Indriyati, S.IP, M.Si**

**PEMBIMBING II**

**Yohanes K. Ethelbert, S.Fil., MPA**

**DISAHKAN OLEH**

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA KUPANG**

**Drs. Marianus Kleden, M.Si**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Baptista Hintang Hani  
No. Regis : 42118084  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas : Katolik Widya Mandira Kupang

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT KOTA LAMA KOTA KUPANG"** adalah benar karya sendiri yang dibimbing oleh Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Yohanes K. Ethelbert, S.PH., MPA selaku Pembimbing II

Demikian pernyataan orisinalitas ini dibuat dengan sebenarnya, Apabila ditemukan penyimpangan maka saya bersedia di tuntutan secara hukum

Kupang, November 2022

Yang membuat pernyataan



Baptista Hintang Hani

“JIKA MENGINGINKAN MUTIARA,  
HARUS BERANI TERJUN DI LAUTAN YANG DALAM”

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa cinta yang tulus dan bangga kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung saya dengan caranya masing-masing:

1. Untuk Orang tua tercinta Bapak Martinus Bani, Mama Tersayang Yulita Patu yang selalu merindukan dan mendukung keberhasilan penulis. Terima kasih banyak untuk setiap doa air mata, semangat dan motivasi serta biaya di setiap jeri lelah yang kalian berikan sehingga anak kalian bisa sampai pada titik ini. Saya bahagia dan sangat bangga memiliki orang tua seperti kalian, karena kalian anugerah terindah dari Tuhan untuk saya.
2. Untuk saudara-saudari tercinta Kakak Viktor Bani, Kakak Vin, Kakak Gilas Bani, Kakak Hesty, Kakak Tati Pasa, Adik Gons Bani dan ketiga ponaan tersayang Chilya, Naldy, Qiara Iting serta seluruh keluarga besar yang selalu merindukan keberhasilan penulis. Terima kasih untuk setiap doa, semangat dan motivasi yang diberikan.
3. Untuk sahabat yang paling penulis sayangi Lita, Erwan, Rodat, Oci, Feby, Popon, Ina, Onik, Clau, Nita, Eka, Novi, Noya, Darwin terima kasih telah membantu penulis dalam bentuk tindakan, motivasi, dan selalu mendoakan serta untuk sahabat lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala dukungannya yang akan selalu terkenang dalam hati.
4. Para sahabat Rusunawa18 yang setia mendukung sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini, terima kasih untuk canda dan tawa, semangat dan motivasi dalam persahabatan yang kita lalui bersama.
5. Teman-teman seperjuanganku AP angkatan 18 yang dengan caranya sendiri telah membantu penulis.
6. Almamater kebanggaanku Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Kuasa, atas rahmat dan penyertaan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kota Lama Kota Kupang tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini sebagai bukti guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penyusunan skripsi ini terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu Penulis ucapkan terima kasih kepada:

1. P. Dr. Philipus Tule, SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang
2. Bapak Drs. Marianus Kleden, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M. Si selaku Ketua Program Studi
4. Bapak Hendrikus Likusina Kaha, S.IP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu Dr. Indriyati, S.IP, M,Si dan Bapak Yohanes K. Ethelbert, S.Fil., MPA, selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II
6. Bapak Drs. Frans Nyong, M. Si dan Bapak Hendrikus L. Kaha S.IP, M.Si selaku pembahas I dan pembahas II
7. Dosen Pengajar, Staf, dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

8. Pimpinan, Seluruh Staf dan Karyawan Kantor Camat Kota Lama yang telah membantu dan memberikan motivasi selama melakukan penelitian, serta dalam penyelesaian skripsi ini
9. Kedua orang tua tercinta: Bapak Martinus Bani dan Mama Yulita Patu, serta Kakak dan Adik tersayang: Kakak Viktor Bani, Kakak Vin, Kakak Rius Bani, Kakak Hesty, Adik Gons Bani dan ketiga ponaan tersayang Chilya, Naldy, dan Qiara Iting
10. Partner saya yang selalu setia menemani, memberikan semangat dan dukungan kepada saya Lita, Erwan, Rodat, Oci, Feby, Popon, Ina, Clau, Onik, Nita, Eka, Novi, Noya, Lian dan Darwin.
11. Kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dan memberikan dorongan, serta kerja sama yang baik sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu masukan dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan ke depan. Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangan penulis berharap kiranya karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pembaca sekalian.

Kupang, Agustus 2022

Penulis



## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR CAMAT KOTA LAMA KOTA KUPANG**

Baptista Bintang Bani\*, Dr. Indriyati, S.IP, M,Si\*\*, Yohanes K. Ethelbert, S.Fil., MPA\*\*\*

---

Skripsi ini berjudul: Efektivitas Kerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Camat Kota Lama Kota Kupang. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas kerja pegawai kantor Camat Kota Lama dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kerja pegawai pada kantor camat Kota Lama. Dengan demikian tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana efektivitas kerja pegawai pada Kantor Camat Kota Lama dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat, dan juga untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kerja pegawai pada kantor Camat Kota Lama Kota Kupang.

Penelitian ini menggunakan teori dari Richard M. Steer, dimana terdapat empat indikator dari efektivitas kerja, yaitu beban pekerjaan, kesiagaan, motivasi, dan waktu menyelesaikan tugas. Untuk memperoleh gambaran efektivitas kerja pegawai kantor Camat Kota Lama, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data primer diperoleh secara langsung dari informan, sedangkan sumber data sekunder diperoleh melalui buku-buku, dan dokumen resmi dari Kantor Camat Kota Lama dan instansi terkait dengan penelitian ini. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Camat, Pegawai, serta Masyarakat.

Berdasarkan hasil penelitian, menunjukkan bahwa kerja pegawai pada Kantor Camat Kota Lama belum berjalan secara efektif. Hal ini ditandai dengan kurang tersedianya sarana dan prasarana, seperti komputer, dan alat print sehingga menghambat kerja pegawai dalam melakukan pelayanan administrasi. Faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai pada Kantor Camat Kota Lama, yaitu faktor beban pekerjaan, dan motivasi, sedangkan faktor penghambat yang dilihat dari berbagai kendala yang ditemukan dalam keefektivitasan kerja pegawai kantor Camat Kota Lama yaitu, kesiagaan serta waktu menyelesaikan tugas.

***Kata Kunci:*** Efektivitas, Kerja Pegawai, Pelayanan Administrasi

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>MOTTO</b> .....	iii
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	iv
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	7
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Efektivitas .....	10
2.2.1 Teori Efektivitas.....	10
2.2.2 Kriteria Efektivitas Organisasi.....	12
2.2.3 Jenis-jenis Efektivitas Organisasi .....	13
2.3 Kerja .....	13
2.3.1 Teori Kerja .....	13
2.3.2 Faktor – faktor yang mempengaruhi Kerja .....	15
2.3.3 Penilaian Kerja .....	16
2.4 Kerja Pegawai .....	17
2.4.1 Teori Efektivitas Kerja Pegawai .....	17
2.4.2 Indikator Efektivitas Kerja Pegawai.....	17
2.4.3 Faktor – faktor penentu Pencapaian Efektivitas Kerja Pegawai.....	18

2.5 Pelayanan Publik.....	20
2.5.1 Teori Pelayanan Publik.....	20
2.5.2 Standar Pelayanan Publik.....	21
2.5.3 Unsur – unsur Pelayanan Publik.....	22
2.6 Pelayanan Administrasi.....	23
2.6.1 Teori Pelayanan Administrasi.....	23
2.6.2 Unsur Penting dalam pelayanan administrasi.....	24
2.6.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	25
2.6.4 Asas dan Prinsip pelayanan administrasi.....	26
2.7 Kerangka Berpikir.....	27
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Fokus Penelitian.....	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	32
3.4 Jenis dan Sumber data.....	32
3.4.1 Data Primer.....	32
3.4.2 Data Sekunder.....	32
3.5 Informan Penelitian.....	33
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.6.1 Observasi.....	34
3.6.2 Wawancara.....	35
3.6.3 Dokumentasi.....	35
3.7 Teknik Analisis Data.....	35

<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b> .....	53
4.1 Sejarah Umum Kantor Camat Kota Lama.....	53
4.2 Letak Geografis.....	54
4.3 Visi Dan Misi Kantor Camat Kota Lama.....	55
4.3.1 Visi.....	55
4.3.2 Misi.....	55
4.4 Jumlah Penduduk.....	56
4.4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Kota Lama.....	56
4.4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama Yang Dianut.....	57
4.4.3 Jumlah Penduduk berdasarkan Mata Pencapaian.....	58
4.4.4 Jumlah Penduduk berdasarkan Pendidikan.....	59
4.4.5 Jumlah Penduduk berdasarkan Usia.....	59
4.5 Struktur Organisasi Kantor Camat Kota Lama.....	60
4.6 Uraian Tugas Kantor Camat Kota Lama.....	62
4.7 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Kota Lama.....	68
4.8 Daftar Sarana Kerja atau Fasilitas pada Kantor Camat Kota Lama.....	62
4.9 Karakteristik Responden.....	67
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	72
5.1 Hasil Penelitian.....	72
5.1.1 Beban Pekerjaan dalam Pelayanan Administrasi.....	73
5.1.2 Kesiagaan dalam Pelayanan Administrasi.....	75
5.1.3 Motivasi dalam Pelayanan Administrasi.....	80
5.1.4 Waktu Menyelesaikan Tugas dalam Pelayanan Administrasi.....	83
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	86
5.2.1 Beban Pekerjaan Pelayanan Administrasi.....	89
5.2.2 Kesiagaan dalam Pelayanan Administrasi.....	90
5.2.3 Motivasi dalam Pelayanan Administrasi.....	94
5.2.4 Waktu menyelesaikan Tugas dalam Pelayanan Administrasi.....	97
5.3 Efektivitas Kerja Pegawai Kantor Camat Kota Lama.....	98
5.4 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Kerja Pegawai.....	99
5.4.1 Faktor Pendukung.....	100

5.4.2 Faktor Penghambat.....	101
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>104</b>
6.2 Kesimpulan.....	104
6.3 Saran.....	106
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>108</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>110</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Data Jumlah Pengunjung yang melakukan Pelayanan Administrasi.....	5
Tabel 1. 2 Data Target dan realisasi penyelesaian surat pada Kantor Camat.....	6
Tabel 3. 1 Jumlah Informan Penelitian .....	34
Tabel 4. 1 Daftar Kependudukan dan Catatan Sipil.....	56
Tabel 4. 2 Jumlah Penduduk Menurut Agama .....	57
Tabel 4. 3 Mata Pencaharian penduduk Kecamatan Kota Lama.....	58
Tabel 4. 4 Pendidikan Penduduk Kecamatan Kota Lama .....	59
Tabel 4. 5 Jumlah Penduduk berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4. 6 Tingkat Pendidikan Pegawai Kantor Camat Kota Lama .....	67
Tabel 4. 8 Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4. 9 Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	70
Tabel 4. 10 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	78
Tabel 5. 1 Jenis Pelayanan Administrasi dan data Jumlah yang terselesaikan.....	88

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir Penelitian.....	29
Gambar 5. 1 Gambar Respon Pegawai terhadap masyarakat.....	90
Gambar 5. 2 Gambar Keadaan Komputer pada Kantor Camat Kota Lama.....	91
Gambar 5. 3 Bukti papan Informasi standar Pelayanan Publik.....	92
Gambar 5. 4 Gambar Kerjasama antar Pegawai.....	94
Gambar 5. 5 Bukti Indikator Ketepatan Waktu pada Kantor Camat Kota Lama..	95
Gambar 5. 6 Predikat Nilai Capaian .....	96

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN Pedoman Wawancara.....	110
LAMPIRAN Dokumentasi Penelitian.....	114