



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG KEPEGAWAIAN DALAM
UPAYA EFEKTIVITAS ORGANISASI DI KANTOR WILAYAH
KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI MALUKU UTARA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik (S.AP)

Oleh:

Sari Ayu Kader

NPM. 183112351550078

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS NASIONAL
JAKARTA
2022**



UNIVERSITAS NASIONAL

***SERVICE QUALITY IN THE FIELD OF PERSONNEL IN
ORGANIZATIONAL EFFECTIVENESS EFFORTS AT THE
REGIONAL OFFICE OF THE MINISTRY OF RELIGION OF NORTH
MALUKU PROVINCE***

UNDERGRADUATE THESIS

*Submitted in Partial Fulfilment of the Requirements for the Degree of Bachelor Public
Administration (S.AP)*

By :

Sari Ayu Kader

NPM. 183112351550078

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE
STUDY PROGRAM PUBLIC ADMINISTRATION
NATIONAL UNIVERSITY***

JAKARTA

2022



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Sari Ayu Kader
Nomor Pokok Mahasiswa : 183112351550078
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, September 2022

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Chazali Huni Situmorang,
Apt.,M.Sc.,PH

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Sari Ayu Kader
NPM : 183112351550078
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Dewan Pengaji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.



Ketua Sidang : Dr. Mary Ismowaty, M.SI

Pengaji I : Drs. Suranto, M.SI

Pengaji II : Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt.,M.,Sc.,PH

Ditetapkan di : Jakarta

September 2022

LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI

Nama : Sari Ayu Kader
NPM : 183112351550078
Fakultas/Akademik : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Adminisrasi Publik
Tanggal Sidang : 2 September 2022

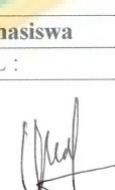
JUDUL DALAM BAHASA INDONESIA

Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara

JUDUL DALAM BAHASA INGGRIS

Service Quality in the Field of Personnel in Organizational Effectiveness Efforts at the Regional Office of the Ministry of Religion of North Maluku Province

TANDA TANGAN DAN TANGGAL

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL :	TGL :	TGL :
		

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama : Sari Ayu Kader
NPM : 183112351550078
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar hasil karya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Jakarta, 4 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Sari Ayu Kader

NPM : 183112351550078



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

BIODATA ALUMNI MAHASISWA

Nama : Sari Ayu Kader
NPM : 183112351550078
Prodi / Konsentrasi : Program Studi Administrasi Publik
Tempat, Tgl Lahir : Matsa, Kecamatan Makian, 11 November 2000
Alamat Rumah : LINK. III. RT 008. RW 005. Kel/Desa PAYAHE.
Kecamatan OBA, Provinsi Maluku Utara
HP : 081355879890
E-mail : sariayukadir11@gmail.com

Jakarta, 26 September 2022

Alumni,

Sari Ayu Kader

ABSTRAK

Nama : Sari Ayu Kader
Program Studi : Administrasi Publik
Judul : Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara

<i>Kata Kunci</i>	<i>Kualitas, Pelayanan Di Bidang Kepegawaian, Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara.</i>
<i>Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara</i>	Kualitas Pelayanan di bidang kepegawaian dalam upaya efektivitas organisasi di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara dilihat dari aspek fasilitas fisik (<i>tangible</i>), kehandalan (<i>reliability</i>), daya tanggap (<i>responsiveness</i>), jaminan (<i>assurance</i>), empati (<i>empathy</i>) yaitu: (1) Bagian Pelayanan Di Bidang Kepegawaian di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada pegawai seperti kursi diruang tunggu yang belum memadai, belum adanya meja diruang tunggu, sarana informasi yang belum tersedia. (2) Pegawai merasa puas dengan pelayanan yang diberikan Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara dalam aspek <i>reliability</i> (kehandalan) mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan pegawai, handal dalam segi waktu dan ketepatan proses pelayanan (3) Pegawai dalam hal membantu yang membutuhkan pelayanan khususnya pegawai yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara pegawai lain yang saling berkomunikasi. (4) keamanan di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi pegawai yaitu dengan ikut mengamankan keadaan. (5) Aspek empati (<i>empathy</i>), yang diberikan pihak Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.
Pembimbing	Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt.,M.,Sc.,PH

ABSTRACT

NAME : Sari Ayu Kader
Program Of Study : Public Adminitration

Thesis Title : *Service Quality in the Field of Personnel in Organizational Effectiveness Efforts at the Regional Office of the Ministry of Religion of North Maluku Province*

Keywords	<p><i>Quality, Service in the Field of Personnel, Regional Office of the Ministry of Religion of North Maluku Province.</i></p> <p><i>Quality of Service in the field of staffing in organizational effectiveness efforts at the Provincial Office of the Ministry of Religion North Maluku seen from the aspect of physical facilities (tangible), reliability (reliability), responsiveness (responsiveness), assurance (assurance), empathy (empathy), namely: (1) Service Division in the field of Staffing at the Regional Office of the Ministry of Religion of North Maluku Province has not met adequate service facilities to provide services to employees such as chairs the waiting room is not adequate, there is no table in the waiting room, good information facilities not yet available. Facilities such as generators are not optimized so that when the electricity goes out, the service process will also stop completely, which means employees cannot get service. This happens due to limited funds and no funds have been provided North Maluku Province for the procurement process. (2) Employees are satisfied with the service provided given the Regional Office of the Ministry of Religion of North Maluku Province in the aspect of reliability regarding reliability in handling every employee complaint, reliable in terms of time and accuracy of the service process (3) Employees in terms of helping those in need services, especially employees who are confused with service, have been seen among other employees who communicate with each other. (4) security at the Provincial Office of the Ministry of Religion North Maluku has shown efforts to improve the quality of its services related to provide a sense of security for employees by participating in securing the situation. (5) Empathy aspect (empathy), which was given by the Regional Office of the Ministry of Religion of North Maluku Province namely by giving a pleasant impression.</i></p>
Pembimbing	Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt.,M.,Sc.,PH

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT yang telah memberikan kenikmatan berupa kesehatan dan kesempatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN DI BIDANG KEPEGAWAIAN DALAM UPAYA EFEKTIVITAS ORGANISASI DI KANTOR WILAYAH KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI MALUKU UTARA”**. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mendapatkan derajat sarjana Administrasi Publik program Strata Satu (S-1) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus di selesaikan oleh seluruh mahasiswa Universitas Nasional khususnya Program Studi Administrasi Publik dan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sastra Satu (S-1) Program Studi Administrasi Publik Universitas Nasional.

Dalam penyusunan Skripsi ini, penulis dengan segala kerendahan hati menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini dapat disusun dengan baik karena adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terimah kasih kepada :

1. Dr. Drs. E1 Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional
4. Dr. Mary Ismowati, M. Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional
5. Bapak Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Nasional
6. Bapak Dr. Chazali Husni Situmorang, Apt.,M.,Sc.,PH sebagai pembimbing saya yang telah bersabar dan memberikan dukungan penuh dalam pembuatan skripsi saya.
7. Seluruh dosen dan staf karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah mendidik dan menfasilitasi proses pembelajaran di Kampus.

8. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara yang telah memberikan kesempatan untuk peneliti melakukan penelitian.
9. Kepala Bagian Tata Usaha Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara yang telah berkenan bekerjasama dalam penyusunan skripsi ini.
10. Bapak dan Ibu pegawai di Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara yang telah membantu memberikan informasi penelitian.
11. Kedua Orang tua saya dan juga kaka saya yang selalu memberikan support, do'a dan memberikan semangat kepada saya sehingga saya bisa menyelesaikan penulisan skripsi dengan lancar.
12. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari sempurna, mengingat terbatasnya pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh sebab itu, saran dan kritik dari pembaca yang sehat dan membangun akan penulis terima dengan senang hati.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini memenuhi kriteria dalam kelulusan serta bermanfaat dan menambah pengetahuan bagi pembaca.

25 April 2022



Penulis ,

Sari Ayu Kader

NPM : 183112351550078

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERSETUJUAN **I**

HALAMAN PENGESAHAN..... **II**

SURAT PERNYATAAN..... **III**

MOTTO **IV**

PERSEMBAHAN **V**

ABSTRAK **VI**

ABSTRACT..... **VII**

KATA PENGANTAR..... **VIII**

DAFTAR ISI..... **X**

BAB I PENDAHULUAN..... **1**

A. Latar Belakang..... **1**

B. Rumusan Masalah **7**

C. Tujuan Penelitian..... **7**

D. Manfaat Penelitian..... **8**

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **9**

2.1 Penelitian Terdahulu **9**

2.2 Konsep Teori **11**

2.2.1 Manajemen Pelayanan Publik **11**

2.2.2 Kualitas Pelayanan **18**

2.2.3 Efektivitas Organisasi..... **25**

2.2.4 Kerangka Pemikiran **32**

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	37
A. Desain Penelitian	37
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
C. Informan Penelitian	37
D. Teknik Pengumpulan Data	39
E. Definisi Operasional.....	40
F. Teknik Analisis Data.....	41
G. Teknik Keabsahan Data	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
A. Hasil Penelitian.....	43
1. Deskripsi Tempat Penelitian	43
2. Deskripsi Data Penelitian	66
B. Deskripsi Hasil Penelitian dan Pembahasan	71
1. Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara	71
2. Kendala Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kantor Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara	80
3. Upaya Permasalahan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Bidang Kepegawaian Dalam Upaya Efektivitas Organisasi Di Kementerian Agama Provinsi Maluku Utara.....	81
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA.....	85
LAMPIRAN.....	90