



**EFEKTIVITAS KINERJA PEGAWAI BIDANG KESYAHBANDARAN KANTOR UNIT
PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS II BRANTA**

(Studi Pada Pelayanan Prosedur Administrasi Kedatangan Dan Pemberangkatan Kapal Pelabuhan
Kelas II Branta Kabupaten Pamekasan)

SKRIPSI

Diajukan Untuk Menumpuh Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh:

RAFLI NOR MUHAMMAD

NPM 21901091088



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2023



RINGKASAN

Rafli Nor Muhammad, 2023, NPM 21901091088, **Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang**, Efektivitas Kinerja Pegawai Bidang Kesyahbandaran Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Branta (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kedatangan Dan Pemberangkatan Kapal Pelabuhan Kelas II Branta Kabupaten Pamekasan), Dosen Pembimbing: (1) Dr,Afiffudin, S.Ag.,M.Si Dosen Pembimbing (2) Septina Dwi Rahmawati, S.AP.,M.AP.

Negara Republik Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki lautan yang sangat luas. Dilihat dari kondisi geografis dan hidrografis Indonesia terdiri dari berbagai pulau baik besar maupun kecil yang dihubungkan oleh lautan. Salah satu bagian penting dari kepulauan adalah transportasi laut. Dalam hal ini kesyahbandaran sebagai penyedia fasilitas operasional kapal-kapal. Dalam penelitian ini Peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan menggunakan sumber data berupa data primer dan sekunder. Menurut Steers (1985) ada 3 variabel yang dapat mempengaruhi efektivitas kinerja : (1) menyesuaikan diri; (2) Prestasi Kerja dan (3) Kepuasan Kerja. Hasil dari penelitian ini diketahui dari efektivitas kinerja para pegawai pada bidang kesyahbandaran sudah berjalan dengan baik namun dari ketiga variabel tersebut masih terdapat satu variabel yang kurang efektif menyesuaikan diri.

KATA KUNCI : Efektivitas, Kinerja, Kesyahbandaran.



SUMMARY

Rafli Nor Muhammad, 2023, NPM 21901091088, **Public Administration Study Program, Faculty of Administrative Sciences, Islamic University of Malang**, Effectiveness of Employee Performance in the Field of Port Operations Unit Offices Class II Branta (Study on Administrative Services Arrival and Departure of Class II Port Ships in Branta, Pamekasan Regency), Supervisor: (1) Dr, Afiffudin, S.Ag., M.Si Supervisor (2) Septina Dwi Rahmawati, S.AP., M.AP.

The Republic of Indonesia is a kingdom that has a very wide ocean. Judging from the geographical and hydrographic conditions, Indonesia consists of various islands, both large and small, connected by the ocean. One important part of the archipelago is sea transportation. In this case, the harbormaster is the provider of operational facilities for ships. In this research, the researcher used a qualitative descriptive research method using data sources in the form of primary and secondary data. According to Steers (1985) there are 3 variables that can influence performance effectiveness: (1) adapting; (2) Work Performance and (3) Job Satisfaction. The results of this research show that the effectiveness of the performance of employees in the field of harbormasters is working well, but of these three variables there is still one variable that is less effective in adapting.

KEYWORDS: Effectiveness, Performance, Harbormaster.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki lautan yang sangat luas yang memisahkan beberapa pulau maupun negara sehingga dibutuhkan perekat antar pulau maupun negara, menyebabkan lalu lintas dana angkutan laut serta pelabuhan menjadi media perekat yang sangat penting disamping itu keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan merupakan hal yang begitu penting dalam lalu lintas dan angkutan laut serta pelabuhan.

Dilihat dari kondisi geografis dan hidrografis Indonesia terdiri dari berbagai pulau baik besar maupun kecil yang dihubungkan oleh lautan. Sistem transportasi angkutan laut memegang peranan penting di Indonesia. Angkutan laut merupakan moda transportasi yang dapat meningkatkan persatuan dan kesatuan bangsa, lebih khusus lagi dapat menumbuhkan kesatuan ekonomi nasional yang di selenggarakan sebagai kegiatan terpadu dari sistem perhubungan nasional untuk dapat menghubungkan satu pulau dengan pulau lainnya maka diperlukan sarana transportasi yaitu angkutan laut.

Menyadari akan pentingnya peran syahbandar mengenai keselamatan dalam pelayaran, maka lahirlah undang undang nomor 17 tahun 2008 tentang pelayaran, berbagai macam peraturan telah mendahului peraturan perundang undangan ini, dilihat dari konteks sejarah tentang perkembangan tugas dan wewenang syahbandar dalam pelabuhan telah mengalami perbaikan-perbaikan dan peningkatan yang akan mengangkat lebih jelas mengenai peran yang sangat penting bagi kesyahbandaran.

kesyahbandaran sebagai penyedia fasilitas operasional kapal-kapal memiliki peran yang

cukup signifikan dalam mendukung kegiatan peningkatan kapal. Sehingga keberadaan pelabuhan perlu mendapat perhatian khusus dalam pengembangan dan implementasi peran sebagai penyedia fasilitas pokok kegiatan operasional kapal (veni turang,2019).

Efektivitas merupakan suatu tingkatan keberhasilan yang dicapai seseorang dengan melakukan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan pada kecakapan pengetahuan dan kesungguhan serta waktu. Sedangkan kinerja menurut Suntoro dalam (Nawawi, 2015) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan.

Keberadaan sistem transportasi laut merupakan hal yang mutlak diperlukan dan memegang peranan yang sangat penting dalam kegiatan pengangkutan barang baik ekspor maupun impor yang tepat guna serta penghubung suatu daerah dengan daerah yang lain yang saling terpisah oleh perairan. Selain itu dengan menggunakan transportasi laut, biaya yang dikeluarkan relatif murah dan kepastian angkutannya lebih banyak dibandingkan dengan alat transportasi lainnya. Dan juga transportasi laut ini dapat terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat, bagi beberapa daerah merupakan modal angkutan terbaik dan termudah untuk tidak terlalu dipengaruhi oleh waktu penyerahaan yang harus cepat. Untuk mewujudkan ketertiban lalu lintas pelayaran, setiap kapal yang berlayar di laut harus memiliki identitas yang jelas, memenuhi syarat untuk dilayarkan, dan dijalankan oleh orang yang memiliki kemampuan untuk melayarkan kapal.

Salah satu aspek penting dalam memastikan kelaiklautan kapal adalah kepastian tentang status hukum kapal tersebut. Bagaimanapun juga, status hukum kapal dibutuhkan dalam kerangka mendapatkan kepastian hukum (*law justify*) atas kepada negara mana kapal tersebut tunduk untuk proses kedatangan dan pemberangkatan kapal. Dalam konteks regulasi

yang berlaku di Indonesia, Status hukum kapal dapat ditentukan setelah melalui proses pengukuran kapal, dan penetapan kebangsaan kapal. Setiap kapal sebelum dioperasikan wajib dilakukan pengukuran oleh pejabat pemerintah yang di beri wewenang oleh menteri.

Status hukum kapal sebagai salah satu ruang lingkup kelaiklautan kapal dapat ditentukan setelah melalui proses pengukuran kapal, pendaftaran kapal, dan pemberian Surat Tanda Kebangsaan Kapal. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 36 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan Pasal 2 menerangkan bahwa Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan mempunyai tugas melaksanakan pengawasan, dan penegakan hukum di bidang keselamatan dan keamanan pelayaran, koordinasi kegiatan pemerintah di pelabuhan serta pengaturan, pengendalian dan pengawasan kegiatan kepelabuhanan pada pelabuhan yang diusahakan secara komersial.

Disamping pentingnya peranan kapal, pelabuhan merupakan sarana untuk menyelenggarakan pelayanan jasa dalam menunjang penyelenggaraan angkutan laut maka fungsi pelabuhan sebagai tatanan ekonomi dan kegiatan pemerintah menjadi sangat dominan, sebab pelabuhan juga merupakan route operasi transportasi. Dengan demikian pelayanan pelabuhan tersebut salahsatunya adalah kegiatan naik turunnya penumpang ataupun barang, dimana dalam kegiatan ini dibutuhkan peranan dan persiapan yang matang.

Pentingnya perhubungan laut ini sudah terlihat sejak zaman nenekmoyang kita dahulu. Dengan kapal kayu kecil tradisional dan seadanya, mereka mampu melakukan perdagangan antar pulau, negara tetangga, bahkan sampai ke Madagaskar dan Afrika Timur. (hamka,2021)

Kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan sendiri yang merupakan instansi selaku penanggung jawab dan pimpinan umum di pelabuhan yang menyelenggarakan pemberian pelayanan keselamatan pelayaran di daerah lingkup pelabuhan mempunyai andil yang besar,

sesuai dengan SuratKeputusan Menteri Perhubungan dalam Pasal 1 KM. 62 Tahun 2002 Kantor Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan adalah unit pelaksana teknis di lingkungan Direktorat Jendral Perhubungan Laut mempunyai tugasmelaksanakan pemberian pelayanan lalu lintas dan angkutan laut keamanan dan keselamatan pelayaran di perairan pelabuhan untuk memperlancar angkutan laut.

Peran Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan dalam pengawasan kedatangan dan keberangkatan kapal merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan baik dari manajemen bidang Kesyahbandaran dan kantor unit penyelenggara Pelabuhan Kelas II branta dan perusahaan-perusahaan pelayaran di dalam lingkup bidang kantor unit penyelenggara PelabuhanKelas II branta itu sendiri, untuk itu prosedur kegiatan lalu lintas angkutan lautharus benar-benar dilaksanakan dan ditangani secara lebih profesional agar aktifitas lalu lintas angkutan laut dan keselamatan pelayaran di dalam lingkungan kerja dan daerah lingkungan kepentingan pelabuhan berjalan lancar.

Keamanan dan Keselamatan Pelayaran merupakan faktor yang sangat penting untuk menunjang kelancaran transportasi laut dan mencegah terjadinya kecelakaan dimana penetapan alur pelayaran dimaksudkan untuk menjamin keamanan dan keselamatan pelayaran melalui pemberian koridor bagi kapal-kapal berlayar melintasi perairan yang diikuti dengan penandaan bagi bahaya kenavigasian. Penyelenggaraan alur pelayaran yang meliputi kegiatan program, penataan, pembangunan, pengoperasian dan pemeliharaannya ditujukan untuk mampu memberikan pelayanan dan arahan kepada para pihak pengguna jasa transportasi laut untuk memperhatikan kapasitas dan kemampuan alur dikaitkan dengan bobot kapal yang akan melalui alur tersebut agar dapat berlayar dengan aman, lancar dan nyaman.

Keterkaitan perhubungan laut dengan bidang Kesyahbandaran dan Otoritas Pelabuhan

kelas II branta yaitu mengenai Prosedur Kedatangan dan Keberangkatan Kapal di KSOP Kelas II branta menjadi sangat penting dalam perhubungan Antar Pulau dan Luar Negeri, terutama dalam pengaturan serta pengawasan tatanan keselamatan pelayaran. Hal ini dimaksudkan untuk menjamin Keselamatan dan Kelancaran Lalu Lintas Pelayaran, baik Kapal Barang maupun Kapal Penumpang.

Kantor unit penyelenggara Pelabuhan kelas II branta sebagai penyelenggara pelayanan masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini disebabkan karena selama ini para pengguna jasa selalu mengabaikan jadwal prosedur pelayanan yang telah di berikan, sehingga pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal. Sesuai dengan peraturan pemerintah, bahwa waktu pelayanan dimulai sejak pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 12.00 WIB, setelah istirahat makan siang, pelayanan di buka kembali mulai pukul 13.00 WIB sampai dengan pukul 16.00 WIB. Dan ini sudah diberlakukan secara tegas, mengingat selama ini para pengguna jasa tidak mengikuti ketentuan yang telah diberikan oleh pihak KSOP, ketika jam istirahat para pengguna jasa berlomba-lomba untuk mengurus surat persetujuan berlayar, sehingga tidak mengikuti ketentuan yang ada. (jom fisip,2018)

Adapun alat ukur efektivitas kinerja menurut Steers (1980) meliputi unsur kemampuan menyesuaikan diri, prestasi kerja pegawai serta kepuasan kerja pegawai.

Kemampuan menyesuaikan diri, merupakan kemampuan manusia yang terbatas dalam segala hal sehingga keterbatasannya menyebabkan manusia tidak dapat mencapai pemenuhan kebutuhannya tanpa melalui kerja sama dengan orang lain. Hal ini mengatakan bahwa kunci keberhasilan organisasi yaitu kerja sama dalam pencapaian tujuan. Setiap organisasi yang masuk dalam organisasi di tuntutan agar dapat menyesuaikan diri dengan orang yang bekerja di

dalamnya, maupun dengan pekerjaan dalam organisasi tersebut. apabila kemampuan menyesuaikan diri dapat berjalan maka tujuan organisasi dengan mudah bisa tercapai.

Prestasi kerja, merupakan suatu hasil yang di capai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang di bebaskan kepadanya yang berdasar atas kecakapan, kesungguhan, pengalaman dan waktu. Dari pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa dengan kecakapan, pengalaman, kesungguhan waktu yang dimiliki pegawai maka tugas yang di berikan dapat dilaksanakan sesuai dengan tanggung jawab yang di bebaskan kepadanya.

Kepuasan kerja, tingkat kesenangan yang dirasakan seseorang atas peranan atau pekerjaannya dalam organisasi. Tingkat rasa puas individu bahwa mereka mendapat imbalan yang setimpal, dari berbagai macam aspek situasi pekerjaan organisasi tempat mereka bekerja.

Berdasarkan pra penelitian yang dilakukan oleh peneliti, bahwa padakinerja pegawai bidang kesyahbandaran masih terdapat kelemahan-kelemahan terutama dari segi prosedur kerja, hingga berakibat kurang efektif dan efisien dalam menjalankan kegiatan tata administrasi pemberangkatan dan kestangan kapal di wilayah kerja Pemerintahan Kabupaten Pamekasan. Hal ini terlihat dari beberapa permasalahan, yaitu:

Pertama, belum tersedianya sistem pengelolaan berbasis online sebagai sistem penunjang dalam pengelolaan administrasi. Bagian kesyahbandaran Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Branta.

Kedua, tidak adanya penghargaan dan sanksi bagi pegawai yang melakukan penyimpangan dalam menjalankan tugasnya, sehingga mempengaruhi kinerja pegawai bidang kesyahbandaran di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Branta.

Berdasarkan observasi awal yang di dapat yaitu kinerja pegawai pada prosedur

administrasi di kantor unit penyelenggara Pelabuhan kelas II Branta dinilai masih kurang efektif, hal ini ditunjukkan dengan adanya beberapa kinerja pegawai tidak sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya serta tanggungjawabnya dalam menyelesaikan pekerjaan, sehingga pekerjaan yang dihasilkan belum maksimal dan berpengaruh pada kualitas dan kuantitas pekerjaan.

Oleh karena itu dalam situasi seperti ini perlu melakukan penilaian efektivitas kinerja pegawai syabandar dengan harapan bisa mengevaluasi kekurangan kekurangan pegawai sehingga dapat diambil Tindakan secepatnya. dan memberikan subangsih baik secara keilmuan menjadikan lebih baik dari pelayanan yang sebelumnya dan dapat mempermudah agen kapal untuk mengetahui prosedur administrasi di kantor unit penyelenggara pelabuhan kelas II Branta berdasarkan uraian di atas, maka saya sebagai peneliti tertarik ingin meneliti lebih dalam **“EVEKTIFITAS KINERJA PEGAWAI BIDANG KESYAHBANDARAN KANTOR UNIT PENYELENGGARA PELABUHAN KELAS II BRANTA”**.

B. Rumusan Masalah

Dari uraian dan latar belakang yang telah di jelaskan dan dipaparkan oleh peneliti diatas peneliti menemukan beberapa permasalahan yang akan dijawab nantinya pada hasil dan pembahasan peneliti.

1. Bagaimana Efektivitas Kinerja Pegawai Bidang Kesyahbandaran Pada Pelayanan Prosedur Administrasi Pemberangkatan dan Kedatangan Kapal di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Branta?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat dalam efektivitas Kinerja Pegawai Bidang Kesyahbandaran Pada Pelayanan Prosedur Administrasi Pemberangkatan dan Kedatangan Kapal di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Branta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak di capai dalam penelitian tersebut, sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana efektivitas kinerja pegawai bidang kesyahbandaran pada pelayanan prosedur administrasi pemberangkatan dan kedatangan kapal di kantor unit penyelenggara Pelabuhan kelas II branta?
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam efektivitas kinerja pegawai bidang kesyahbandaran pada pelayanan prosedur administrasi pemberangkatan dan kedatangan kapal di kantor unit penyelenggara Pelabuhan kelas II branta?

D. Manfaat Penelitian

Tercapainya tujuan penelitian yang telah disebutkan diatas, maka hasil penelitian diharapkan dapat memberikan manfaat. Adapun manfaat yang diharapkan peneliti dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat Teoritis
 - a) Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah manfaat yang dapat dipergunakan dalam penelitian karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.
 - b) Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi mengenai efektivitas kinerja pegawai bidang kesyahbandaran di kantor unit penyelenggara Pelabuhan kelas II branta.
 - c) Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait efektivitas kinerja pegawai bidang kesyahbandaran di kantor unit penyelenggara Pelabuhan kelas II branta.

2. Manfaat Praktis

1. Dengan penelitian diharapkan dapat memahami penerapan teori- teori yang telah di pelajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Islam Malang.
2. Dengan penilitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun tindakan bagi kantor unit penyelenggara Pelabuhan Kelas

II Branta BAB II



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian terkait hasil efektivitas kinerja pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Branta Kabupaten Pamekasan secara umum sudah berjalan dengan baik dan dapat dikatakan efektif. Namun, masih terdapat beberapa indikator pelaksanaannya yang belum maksimal. Secara lengkap, maka ada beberapa indikator kesimpulan tentang efektivitas kinerja pegawai kesyahbandaran dari hasil penelitian ini sebagai berikut :

1. Kemampuan menyesuaikan diri pegawai dalam tahap ini pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Branta Kabupaten Pamekasan sudah mampu menjalankan strategi manajemen, memahami standart operasional prosedur (SOP), melaksanakan rapat berkelanjutan dengan baik sebagai bentuk proses atau tindakan suatu hal dari kondisi lama ke kondisi baru baik itu secara individu atau organisasi berupaya agar pelayanan terstruktur dan sistematis. Tahap ini telah dilaksanakan dengan baik sesuai yang dipaparkan oleh beberapa informan akan tetapi masih ada hal-hal yang perlu dibenahi.
2. Prestasi kerja pegawai dalam tahap ini pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Branta Kabupaten Pamekasan telah mampu meningkatkan skill dan keterampilan, meningkatkan loyalitas pekerjaan, dan disiplin kerja dengan baik itu sesuai dengan upaya peningkatan efektivitas kerja.
3. Kepuasan kerja pegawai dalam tahap ini pegawai di Kantor Unit Penyelenggara Pelabuhan Kelas II Branta Kabupaten Pamekasan telah meraih kepuasan kerja dengan tersedianya lingkungan kerja yang baik, serta ditunjang oleh fasilitas pendukung maka

memberikan semangat kerja kepada pegawai dengan baik.

B. Saran

1. Diperlukan peningkatan perubahan untuk kedepannya dalam hal teknologi agar pegawai maupun pengunjung bisa lebih mudah mengakses segala prosedur administrasi dan informasi lain yang dibutuhkan.
2. Untuk pelayanan pegawai sekarang ini sudah baik, untuk tetap dipertahankan dan diupayakan bisa meningkatkan lagi kualitas pelayanannya terkhusus pada bidang kesyahbandaran pada prosedur administrasi kedatangan dan keberangkatan kapal.



DAFTAR PUSTAKA

Admin Digital Library. Available <https://digilibadmin.unismuh.ac.id/> (Accessed: January 10, 2023).

, K. (no date) *Kinerja Pegawai Pada kantor syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Gorontalo (suatu kajian studi Literatur Manajemen Sumberdaya Manusia)*, *Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik*. Available at: <https://dinastirev.org/JIHHP/article/view/688> (Accessed: January 10, 2023).

Hermawan, Noor Ainah-Stia Bina Banua banjarmasin (no date) *Scribd*. Scribd. Available at: <https://id.scribd.com/document/542262471/7-Ade-Hermawan-Noor-Ainah-STIA-Bina-Banua-Banjarmasin> (Accessed: January 10, 2023).

rey, V.R. (1970) *Efektivitas pengawasan Syahbandar Dalam upaya Mewujudkan Keselamatan, Keamanan Dan Ketertiban penumpang di pelabuhan tual, repository politeknik ilmu pelayaran semarang*. Available at: <http://repository.pip-semarang.ac.id/2108/> (Accessed: January 10, 2023).

yat, S. (2022) “Standar Pelayanan penumpang angkutan penyeberangan Pada Pelabuhan pt. ASDP Indonesia Ferry (persero) cabang ujung surabaya,” *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 6(1), pp. 87–107. Available at: <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v6i1.4562>.

lanayusuf.ena@gmail.com (no date) *Tugas Dan Fungsi kantor kesyahbandaran dan otoritas pelabuhan ketapang*. Available at: <https://hubla.dephub.go.id/ksopketapang/page/tugas-dan-fungsi> (Accessed: January 10, 2023).

nan motivasi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Berbasis Kebutuhan ... (nodate). Available at: <http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/16246/2/178520034%20-%20Dyta%20Anastacia%20-%20Fulltext.pdf> (Accessed: January 10, 2023).

nan motivasi Dalam upaya meningkatkan Kinerja Karyawan (studi ... (no date). Available at: <https://core.ac.uk/download/pdf/229623314.pdf> (Accessed: January 10, 2023).

, P.R. (1970) *Bentuk Motivasi Dalam meningkatkan Kinerja Karyawan di KC. bank sumut syariah Medan brigjend katamso*, *Repository UIN*

stina, Y. N. (2020). *Efektivitas Kinerja Aparatur Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Pada Kantor Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo)*.

rgopolus dan Tannenbaum, 1985, *Efektivitas Organisasi, PT. Penerbit Erlangga, Jakarta*

bins, Stephen. P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Gramedia.

i, A. R. A. N. (2021). *EFEKTIVITAS PELAYANAN PADA KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH PAREPARE*

mudi. 2005. *Manajemen Kinerja sektor publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN

oseoprpto, 2002, *Teori Mengukur Efektivitas*, <http://www.Teori Efektivitas.com>

rs, M Richard. *Efektivitas Organisasi*. (Jakarta: Erlangga 1985)

rs, Richard M. 2005. *Efektivitas Organisasi*. Jakarta: Erlangga

yono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Masyita, S. (2016). *Efektivitas Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Masyarakat untuk Pembuatan E-KTP pada Kantor Kecamatan Bontoa Kabupaten Maros*. *Jurnal Ilmiah Bongaya*, 1(1), 236-249.

