

**PENGARUH SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP EFEKTIFITAS KERJA DI KELURAHAN KEDUNG
COWEK KECAMATAN BULAK KOTA SURABAYA**

SKRIPSI



OLEH :

KRISTIN SUGIARSIH

NIM : 11221051

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONOROGO

2015

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Sitem Pelayanan Administrasi Terhadap Efektifitas Kerja
di Kelurahan Kedung Cowek Kecamatan Bulak Kota Surabaya

Nama : Kristin Sugiarsih

NIM : 11221051

Prodi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas : Muhammadiyah Ponorogo

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji oleh:

Ponorogo, 21 Maret 2016

Dosen Pembimbing I



Dra. Ekapti Wahjuni Dj, M.Si
NIDN. 0722126101

Dosen Pembimbing II



Dian Suluh Kusuma Dewi, M.Ap
NIDN. 0703058104

HALAM PENGESAHAN

Skripsi Kristin Sugiarsih ini,
Telah Dipertahankan di depan Penguji

Pada hari : Rabu
Tanggal : 23 Maret 2016
Pukul : 10.00 WIB

DEWAN PENGUJI

Penguji I



Robby Darwis Nasution, S.IP,
M.A.
NIDN. 0728028603

Penguji II



Dian Suluh Kusuma Dewi, M.Ap
NIDN. 0703058104

Penguji III



Dra. Ekapti Wahjuni Dj, M.Si
NIDN. 0722126101

MENGETAHUI
DEKAN FISIP

Dra. Hj. Niken Lestarini, M.Si
NIDN. 0020066503

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

NAMA : KRISTIN SUGIARSIH
NPM : 11221051
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI
TERHADAP EFEKTIFITAS KERJA DI KELURAHAN
KEDUNG COWEK KECAMATAN BULAK KOTA
SURABAYA

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Muhammadiyah (UNMUH) Ponorogo.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah (UNMUH) Ponorogo.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah (UNMUH) Ponorogo.

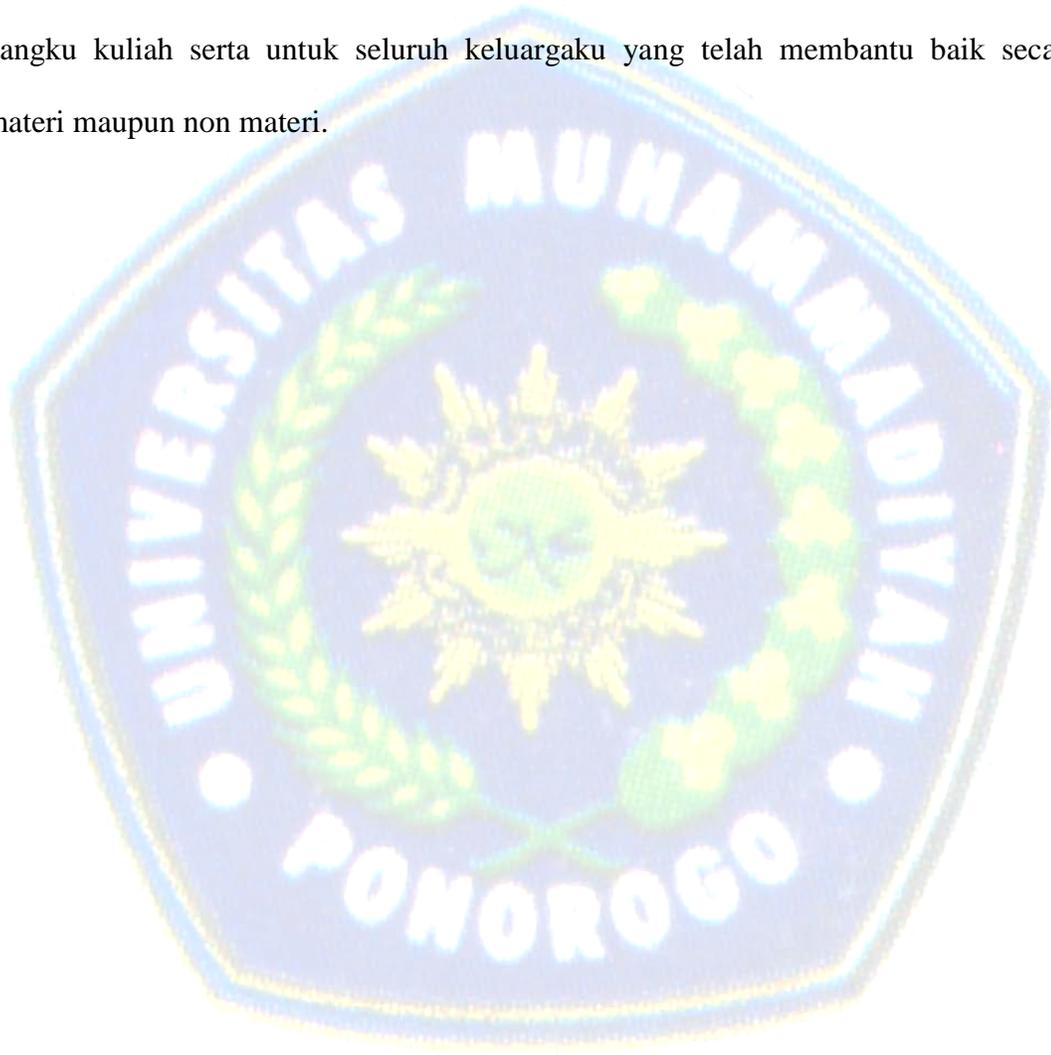
Surabaya 28 April 2015

Penulis

Kristin Sugiarsih

LEMBAR PERSEMBAHAN

Kupersembahkan untuk kedua orang tuaku dan anak tercintaku yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Dan untuk semua temen-temen seperjuanganku di bangku kuliah serta untuk seluruh keluargaku yang telah membantu baik secara materi maupun non materi.



MOTTO

“ Semakin banyak bicara maka semakin banyak kesalahan dan dosa... ”

(HR. At - Thobroni)

&

“ kerja keras, kerja cerdas dan Kerja ikhlas ”

(KUBIK enterpreuner)



ABSTRAK

Sifat dan kegiatan instansi pemerintah yang berubah-ubah dan lambat di dalam menerima sistem baru maka dengan sendirinya sistem administrasi yang lambat pasti selalu ketinggalan. Sistem administrasi mempunyai keterkaitan dengan struktur organisasi, yaitu mencatat semua aktivitas dalam suatu instansi pemerintahan. Apabila masalah yang ada di dalamnya dibiarkan terus-menerus maka akan mengakibatkan sistem administrasi yang berjalan di dalamnya, terutama sistem pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kurang berjalan dengan baik dan dapat menimbulkan hasil yang negatif.

Dalam organisasi termasuk organisasi pemerintah maupun swasta, individu atau pegawai yang bekerja dalam melaksanakan kegiatan atau tugasnya itu sangat mendukung keberhasilan pencapaian tujuan organisasi, keberhasilan pencapaian tujuan itu sangat ditentukan oleh pelaksanaan kerja yang efektif. pekerjaan yang dilaksanakan secara efektif dapat berhasil dengan sempurna apabila ada ketepatan waktu dalam setiap pekerjaannya.

Dalam kenyataannya, system pelayanan memiliki peranan penting dalam menilai suatu kinerja terutama pada instansi yang berada di kelurahan Kedung Cowek Surabaya, dengan adanya kemajuan dalam system pelayanan maka akan berdampak pada efektifitas kinerja serta meringankan tugas dari aparat.

Hasil dari penelitian yang dilakukan di kelurahan Kedung Cowek, kecamatan Bulak Kota Surabaya menunjukkan bahwa sistem pelayanan administrasi yang dilakukan tergolong cukup efektif yakni dari jawaban kuesioner yang diajukan ke responden masyarakat kelurahan Kedung Cowek secara acak yang berjumlah 200 jiwa, kemudian hasil per point dari 12 point pertanyaan tersebut di hitung melalui rumus nilai tertimbang dan hasil dari nilai tertimbang tersebut di hitung dengan menggunakan rumus IKM, sehingga diperoleh nilai 62,6 yang artinya pelayanan administrasinya cukup baik. Sehingga dengan terciptanya pelayanan administrasi yang cukup baik, maka menunjang pula keefektifan kinerja aparat Kelurahan Kedung Cowek Kecamatan Bulak Kota Surabaya.

Dengan adanya penelitian ini, diharapkan pemerintah kelurahan kedung cowek kecamatan bulak kota surabaya mampu meningkatkan kinerja serta sistem pelayanan yang lebih baik demi menunjang keberhasilan visi dan misi serta kenyamanan masyarakat yang melakukan pengurusan administrasi di Kelurahan Kedung Cowek Kecamatan Bulak Kota Surabaya.

KATA PENGANTAR

Bismillahirroh manirrohim

Assalamualaikum wr. Wb.

Dengan untaian rasa puji syukur kehadirat Allah SWT. Atas segala rahmat taufik dan hidayahnya yang senantiasa tercurah limpahkan kepada saya, sehingga saya dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “PENGARUH SISTEM PELAYANAN ADMINISTRASI TERHADAP EFEKTIFITAS KERJA KELURAHAN KEDUNG COWEK KECAMATAN BULAK KOTA SURABAYA” dan pada akhirnya skripsi ini dapat melengkapi syarat untuk mencapai gelar sarjana sosial dan politik pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

Kiranya telah kita ketahui, bahwa tiada sesuatu yang sempurna di dunia ini, oleh karena itu dalam penyusunan skripsi ini pun masih banyak terdapat kekurangan dan kelemahannya, menyadari hal tersebut di atas, penulis tidak lupa atas kerendahan hati akan menerima kritik atau saran, demi sempurnanya karya ilmiah ini, dan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua, khususnya bagi penulis pribadi.

Dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang setulus-tulusnya, kepada semua pihak yang telah membantu penulis, baik yang secara langsung maupun yang tidak secara langsung dalam penulisan skripsi ini, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Hj. Niken Iestardini, M.Si selaku Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Ibu Dian Suluh Kusuma Dewi, S.Sosi, MAP Selaku Dosen Pembimbing I Universitas Muhammadiyah Ponorogo
3. Ibu Dra. Ekapti Wahyuni Dj. Msi Selaku Dosen Pembimbing II Universitas Muhammadiyah Ponorogo
4. Bapak dan Ibu Dosen yang telah banyak memberikan bekal ilmu pengetahuan.
5. Kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan moral dan do'a restunya guna membantu penyelesaian penyusunan skripsi ini.
6. Semua rekan-rekan yang terkait dalam penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT yang maha pengasih lagi maha penyanyang senantiasa memberikan pahala yang setimpal kepada semua pihak yang telah memberikan jasa dan budi pekertinya kepada penulis, amien ya robbel alamin.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya 28 April 2015

Penulis

Kristin Sugiarsih

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSEMBAHAN	iv
MOTTO	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	5
E. Definisi Konsep dan Operasional.....	5
F. Landasan Teori.....	9
G. Hipotesis.....	38
H. Metode Penelitian.....	38
BAB II DESKRIPSI OBYEK PENELITIAN	
A. Kondisi Geografis.....	44

B. Kondisi Demografis.....	47
C. Data Teknis Objek Penelitian.....	49
BAB III PENYAJIAN DAN ANALISA DATA	
A. Penyajian Data.....	55
B. Analisa Data.....	56
BAB IV PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	72
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	

