

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
KECAMATAN BABELAN KABUPATEN BEKASI
DI MASA *NEW NORMAL***

SKRIPSI

**CHELSEA PRATIWI
NPM. 1831040260**

Program Studi: Pemikiran Politik Islam



**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADE INTAN
LAMPUNG
1443 H / 2022 M**

**KINERJA APARATUR SIPIL NEGARA (ASN)
KECAMATAN BABELAN KABUPATEN BEKASI
DI MASA *NEW NORMAL***

Skripsi

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-tugas dan
Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Mendapatkan Gelar Sarjana Sosial (S.Sos)
Dalam Ilmu Ushuluddin dan Studi Agama**

Oleh:

CHELSEA PRATIWI

NPM. 1831040260

Jurusan : Pemikiran Politik Islam

Pembimbing I : Abdul Qohar, M. Si

Pembimbing II : Angga Natalia, M.I.P

**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN INTAN
LAMPUNG
1443 H /2022 M**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Penegasan Judul

Penegasan judul dalam penulisan skripsi ini bertujuan untuk memperjelas gambaran arah penulisan skripsi dan menghindari kesalahpahaman sehingga peneliti mendapatkan maksud dan arti yang relevan. Adapun judul proposal skripsi ini adalah **“Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di Masa *New Normal*”** maka definisi beberapa istilah yang terdapat dalam judul adalah sebagai berikut:

Kinerja secara umum dipahami sebagai suatu catatan keluaran hasil pada fungsi jabatan atau seluruh aktifitas kerjanya dalam periode waktu tertentu. Secara singkat kinerja disebutkan sebagai suatu kesuksesan didalam melaksanakan suatu pekerjaan.¹ Maka, kinerja adalah suatu pencapaian prestasi kerja berdasarkan kemampuan kerja seseorang.

Menurut Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara, Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut Pegawai ASN adalah pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh

¹ Mohammad As'ad, *Psikologi Industri*, (Yogyakarta: Liberty, 2001),

pejabat pembina kepegawaian dan disertai tugas dalam suatu jabatan pemerintahan atau disertai tugas negara lainnya dan digaji berdasarkan peraturan perundang-undangan. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, diangkat sebagai Pegawai ASN secara tetap oleh pejabat pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintahan. Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang selanjutnya disingkat PPPK adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja untuk jangka waktu tertentu dalam rangka melaksanakan tugas pemerintahan.²

Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi merupakan salah satu kecamatan yang terletak di wilayah Kabupaten Bekasi, Jawa Barat. Kecamatan Babelan memiliki penduduk yang didalamnya terdapat 209.564 jiwa. Saat ini, Kecamatan Babelan memiliki dua kelurahan dan tujuh desa.

Berdasarkan pemaparan Ketua Tim Pakar Gugus Tugas Percepatan Penanganan Covid-19 Wiku Adisasmita, *New Normal* adalah perubahan perilaku untuk tetap menjalankan aktivitas normal, tapi ditambah dengan penerapan protokol kesehatan guna mencegah terjadinya penularan Covid-19.³

Diketahui pemaknaan definisi judul di atas dimaksudkan bahwa penelitian ini adalah suatu studi

² Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

³ Ahmad Rosidi, Edy Nurcahyo, "Penerapan New Normal (Kenormalan baru) Dalam Penanganan Covid-19 Sebagai Pandemi Dalam Hukum Positif", *Jurnal Ilmiah Rinjani*, Vol. 8, no. 2 (2020): 194

yang membahas tentang “Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di Masa *New Normal*” dimana kinerja adalah suatu pencapaian target dari sebuah pekerjaan yang telah dibebankan kepada seseorang. Kemudian ASN adalah sebuah profesi yang terdiri atas Pegawai Negeri Sipil dan Pegawai Pemerintah dengan Perjanjian Kerja yang memiliki kompetensi tertentu untuk mengabdikan pada negara dan menjadi pelayan masyarakat. Sejak berlakunya masa *New Normal* di Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi, terjadi perubahan pada sistem atau tatanan kerja dari ASN di Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi seperti berlakunya sistem kerja secara *shift-shift* an dan adanya pelayanan secara *online* . Hal ini dimaksudkan bahwa kemungkinan dapat terjadi perubahan pada kualitas kinerja ASN tersebut, dan hal inilah yang menjadi substansi masalah dalam penelitian ini.

B. Latar Belakang Masalah

Tahun 2019 Covid-19 secara mendadak muncul dan penyebarannya sangat masif serta mempengaruhi seluruh aspek kehidupan di dunia. Virus Covid-19 memasuki dan menyebar luas di Indonesia pada tahun 2020. Akibat dari penyebaran virus Covid-19 situasi di setiap negara menjadi sangat mengkhawatirkan yang kemudian menjadi alasan ditetapkannya Kedaruratan Kesehatan Masyarakat yang Meresahkan Dunia (PHEIC). Wabah penyakit yang menyerang pernafasan manusia ini memaksa seluruh masyarakat melakukan tindakan pencegahan penularannya serta menghentikan penyebarannya.

Pemerintah Indonesia tanggap dengan mengeluarkan kebijakannya melalui Keputusan Presiden No. 11 Tahun 2020 tentang Penetapan Kedaruratan Kesehatan Masyarakat Covid-19 diberlakukan PSBB pada tanggal 31 Maret 2020 dilanjutkan dengan kebijakan Peraturan Pemerintah Nomor 21 Tahun 2020 tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Covid-19, oleh Presiden Jokowi.⁴ Merespon dari adanya peraturan pemerintah pusat, pemerintah daerah Kabupaten Bekasi memberlakukan Peraturan Bupati Bekasi No. 56 Tahun 2020 tentang Pedoman Pembatasan Sosial Berskala Besar Secara Proporsional Sesuai Level Kewaspadaan di Kabupaten Bekasi Sebagai Persiapan Pelaksanaan Adaptasi Kebiasaan Baru Untuk Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease 2019* (COVID-19). Setelah PSBB diberlakukan dengan melihat status penyebaran Covid-19, maka diputuskan bahwa PSBB digantikan dengan kebijakan *New Normal* atau Normal Baru yang mulai berlaku dimulai dengan berlakunya Keputusan Menteri Kesehatan No. HK.01.07/MENKES/328/2020 tentang Panduan Pencegahan dan Pengendalian Covid-19 di Tempat Kerja Perkantoran dan Industri dalam Mendukung Keberlangsungan Usaha pada Situasi Pandemi.⁵ Bersamaan dengan Kementerian Kesehatan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemenpan-RB) pun

⁴ Muhlisah Lubis, Rita Defriza, "Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Stain Mandailing Natal Di Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik*, Vol. 6, no. 1 (2021): 321

⁵ Rosidi, Nurcahyo, "Penerapan New Normal (Kenormalan baru) Dalam Penanganan Covid-19 Sebagai Pandemi Dalam Hukum Positif", *Jurnal Ilmiah Rinjani*, Vol. 8, no. 2 (2020): 193

memberlakukan Surat Edaran Menpan-RB No. 58 Tahun 2020 tentang Sistem Kerja Pegawai Aparatur Sipil Negara Dalam Tatanan Normal Baru.

Memasuki tahun 2021 Pemerintah Kabupaten Bekasi melalui Peraturan Daerah (PERDA) Kabupaten Bekasi No. 2 Tahun 2021 tentang Pencegahan dan Pengendalian *Corona Virus Disease* 2019 untuk membuat kategori zona sebagai adaptasi kebiasaan baru. Sebagai warga negara Indonesia yang baik tentu saja kebijakan pemerintah harus kita dukung bersama dan turut andil secara aktif. Demikian pula Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai bagian dari warga Negara Indonesia serta merupakan pelaksana kebijakan dan pelayanan publik tentunya memiliki kemampuan serta berperilaku baik dan bertanggung jawab untuk menjadi contoh masyarakat dalam upaya memutus mata rantai penyebaran Covid-19.

Demi memutus mata rantai penyebaran Covid-19 pemerintah Kabupaten Bekasi melalui SE Nomor 800 / 3353 - BKPSDM tentang Pencegahan Laju Penularan *Coronavirus Disease* 2019 (Covid-19) Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bekasi bertepatan dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat mengumumkan bahwa seluruh pegawai perangkat daerah khususnya ASN untuk melakukan pekerjaannya dengan sistem WFH-WFO. Tatanan kerja baru tersebut adalah upaya pemerintah untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19 serta tetap menghasilkan kinerja yang produktif dan adaptif, khususnya ASN. Sebagaimana firman Allah Swt. pada surah At-Taubah ayat 105:

وَقُلْ أَعْمَلُوا بِسَيْرِ اللَّهِ عَمَلَكُمْ وَرَسُولِهِ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسِرْدُوتٍ إِلَى
عَلِمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنشِكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ

Yang artinya:

Dan Katakanlah: "Bekerjalah kamu, Maka Allah dan rasul-Nya serta orang-orang mukmin akan melihat pekerjaanmu itu, dan kamu akan dikembalikan kepada (Allah) yang mengetahui akan yang ghaib dan yang nyata, lalu diberitakan-Nya.⁶

Kata “*amalukum*” berarti amalmu atau pekerjaan. Kata ini bisa berarti “amalan di dunia yakni berupa prestasi selama di dunia”. Dalam bahasa manajemen, hasil dari amalan atau pekerjaan itu adalah kinerja, *performance*. Jadi, ungkapan “*sayarallâhu ‘amalukum wa rasûlûhû wal mu’minûn*” sejatinya adalah pelaksanaan penilaian performa (*performance appraisal*). Yang perlu diperhatikan, pengungkapan kata “Allah, Rasul, dan Mukmin” (yang dalam bahasa Arab menggunakan i’rab rafa’, sebagai subjek), berarti para penilai itu tidak saja Allah, tetapi juga melibatkan pihak lain, yakni Rasul dan kaum Mukmin.⁷

Ayat At-Taubah Ayat 105 memiliki makna bahwa kita diperintahkan untuk beramal. Beramal yang dalam hal ini adalah melakukan suatu pekerjaan harus dengan sungguh-sungguh karena penilaian yang dilakukan tidak hanya hasil akhir tetapi juga berdasarkan proses. Sebab setiap perbuatan yang kita lakukan akan mendapatkan pertanggungjawaban di hari akhir kelak. Ayat ini selain berupa perintah juga mengandung

⁶ Q.S At-Taubah:105

⁷ Wahyudin Maguni, Haris Maupa, “Teori Motivasi, Kinerja dan Prestasi Kerja dalam Al-Quran Serta Pleksibilitas Penerapannya pada Manajemen Perbankan Islam”, *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*, Vol. 3, no. 1, (2018): 115

motivasi kerja agar bersemangat sehingga menghasilkan kinerja terbaik.

Kinerja berasal dari kata-kata *job performance* dan di sebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah di capai oleh seseorang karyawan.⁸ Marwansyah mengemukakan bahwa kinerja yakni suatu pencapaian atau prestasi seseorang dari tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.⁹ Sedangkan menurut Stephen P. Robbins kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.¹⁰ *Performance* atau kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Dalam rangka mencapai tujuan organisasi secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.¹¹ Dalam penelitian ini, kinerja yang dimaksud adalah hasil evaluasi yang ditunjukkan oleh setiap ASN secara nyata sesuai dengan perannya masing-masing dalam keadaan melaporkan serta transparan untuk mengetahui keberhasilan dalam mencapai tujuan dari program maupun kebijakan yang telah ditetapkan.

Kinerja ASN sebagai pelayan publik dinilai berdasarkan terpenuhi atau tidaknya keinginan publik yang memang menjadi tugas yang telah dibebankan

⁸ Muhliah Lubis, Rita Defriza, "Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Stain Mandailing Natal Di Masa Pandemi Covid-19", *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik*, Vol. 6, no. 1, (2021): 323

⁹ Marwansyah, *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi kedua)*, (Bandung: Alfabeta, 2012), 229

¹⁰ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 175-176

¹¹ Suyadi Prawirosentono, *Kebijakan Kinerja Karyawan*, (Yogyakarta: BPFE, 1999), 2

kepadanya. Menurut Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dikemukakan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.¹² Menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang otonomi daerah pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan masyarakat dan pelayanan administrasi. Hal tersebut akan terus beriringan dalam mewujudkan kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) dalam pemerintahan. Dengan ini, maka pelayanan adalah suatu perwujudan dari hak dan kewajiban antara pemerintah dengan masyarakat yang sebanding dan harus diwujudkan dalam penyelenggaraan pemberian pelayanan oleh pemerintahan.

Guna meningkatkan motivasi kerja ASN di masa *New Normal* sehingga dapat tercapai kinerja yang baik diperlukan penilaian atau evaluasi kinerja. Penilaian kinerja adalah survei sistematis terhadap kondisi kerja pegawai yang dilakukan secara formal sehubungan dengan standar kerja yang ditetapkan oleh suatu instansi. Penilaian kinerja dilakukan bertujuan untuk menghasilkan informasi yang akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja setiap karyawan di perusahaan. Maka dari itu, penilaian kinerja ASN saat pandemi menjadi sangat penting untuk dilakukan karena ASN memiliki peranan yang krusial sebagai garda terdepan dalam melaksanakan pelayanan publik serta

¹² Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

mewujudkan pembaharuan sebagai upaya adaptasi terhadap pandemi Covid-19.

Penilaian kinerja dilakukan dengan berdasar pada indikator kinerja. Sebagaimana Stephen P. Robbins telah mengemukakan beberapa indikator untuk mengukur kinerja pegawai, yakni:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian¹³

New Normal yang diterapkan untuk mengurangi penyebaran virus Covid-19 menyebabkan berlakunya sistem kerja WFH-WFO di Kecamatan Babelan. Namun, dibalik meningkatnya angka kasus Covid-19, Kecamatan Babelan mampu memanfaatkan perkembangan teknologi saat ini dengan adanya pelayanan *online* guna beradaptasi dengan pandemi Covid-19. Pelayanan online tersebut dapat diakses melalui website <https://sitepak.bekasikab.go.id/esiak/>.

Pelayanan yang sudah berjalan sejak tahun 2019 ini menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat setempat. Perubahan serta perkembangan yang terjadi di Kecamatan Babelan telah dikemukakan oleh Pak Omat selaku staff kepegawaian yang bekerja di kantor Kecamatan Babelan, “Sejak adanya Covid-19 tentu saja ada perubahan yang terjadi di sini (kantor Kecamatan Babelan), perubahan yang pertama yaitu diberlakukan kerja secara *shift-shift* an atau ada pegawai yang kerja secara *Work From Home* (WFH) dan *Work From Office*

¹³ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia, 2006), 260

(WFO). Perubahan yang kedua yaitu adanya pelayanan secara *online* untuk mengurus dokumen Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, dan akta kematian. Untuk kepengurusan KTP perekaman tetap dilakukan secara *offline*. Kita juga tetap menerapkan protokol kesehatan yang ketat dan jaga jarak sesuai aturan pemerintah”¹⁴

Beberapa masyarakat pun berpendapat terkait dengan adanya beberapa perubahan yang dikemukakan oleh Pak Omat. Pak U selaku masyarakat setempat yang ingin membuat KTP untuk anaknya menerangkan sedikit pendapatnya, “Pegawainya baik semua, tapi menurut saya pelayanan online yang tersedia tidak begitu ramah dengan masyarakat, terutama orang tua yang kurang memahami kemajuan teknologi saat ini”¹⁵ Dikemukakan kembali oleh R selaku siswa SMA yang sedang mengurus pembuatan KTP, “Sekarang prosesnya cepat kak, memang sudah ada pelayanan *online* tapi Saya tetap lebih memilih untuk membuat KTP dengan pelayanan secara manual (*offline*). Untuk pegawai yang melayani Saya seluruhnya baik kak dan ramah”¹⁶

Diharapkan dengan kemajuan teknologi tersebut target kinerja tetap dapat tercapai dengan baik. Dalam mempertahankan kinerja pegawai ada beberapa faktor yang mempengaruhi menurut A. Dale Timple yakni faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yaitu

¹⁴ Wawancara dengan Pak Omat, Staff Kepegawaian, Pada tanggal 8 September 2021 Pukul 13.50 WIB.

¹⁵ Wawancara dengan Pak U, Masyarakat Setempat, Pada tanggal 8 September Pukul 14.00 WIB.

¹⁶ Wawancara dengan Saudara R, Masyarakat Setempat, Pada Tanggal 8 September 2021 Pukul 14.15 WIB.

faktor yang dihubungkan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan.¹⁷

Diketahui dari pemaparan diatas bahwa adanya pembaharuan pelayanan secara *online* serta berbagai kebijakan baru terkait adaptasi terhadap pandemi yang diterapkan oleh pemerintah memungkinkan adanya perubahan kinerja bagi seluruh ASN selama berlangsungnya *New Normal*. Maka dari itu, bersamaan dengan judul dari skripsi ini, penulis tertarik serta ingin melakukan penelitian lebih lanjut terkait **“Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di Masa *New Normal*”**.

C. Fokus dan Sub Fokus Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat diketahui bahwa penelitian ini memiliki fokus penelitian yakni:

1. Fokus

Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di Masa *New Normal*.

2. Sub fokus

Penilaian kinerja ASN menurut Stephen P. Robbins.

¹⁷ Anwar Prabu Mangkunegara, *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2007), 15

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja ASN Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di masa *New Normal*?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, terdapat tujuan penelitian yaitu:

1. Untuk mengetahui kinerja ASN Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di masa *New Normal*.

F. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan kontribusinya terhadap perkembangan ilmu pengetahuan pada aspek pemberlakuan otonomi daerah dan kebijakan publik terkait kinerja ASN di Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi instansi/ASN

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pembelajaran dan pertimbangan untuk memahami kualitas kinerja ASN yang bekerja di Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi.

b. Bagi masyarakat

Penelitian ini diharapkan mampu menambah pengetahuan dan informasi terkait kinerja ASN

sebagai pelayan publik terdekat dengan masyarakat.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu acuan atau rujukan terkait kinerja ASN untuk penelitian selanjutnya.

G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Guna menghindari adanya kesamaan terhadap penelitian yang lain, maka peneliti akan memaparkan beberapa karya penelitian yang mirip dengan tema penelitian ini. Berikut beberapa tinjauan pustaka yang relevan dengan penelitian ini:

1. Jurnal ilmiah yang berjudul “**Aparatur Sipil Negara Di Masa Pandemi: Tinjauan Kebijakan Normal Baru Di Provinsi Jawa Tengah**” oleh Erni Irawati pada tahun 2020. Jurnal ilmiah ini memiliki metode penelitian deskriptif kualitatif, dengan jenis penelitian kepustakaan (*library research*) yaitu penelitian melalui metode pengumpulan data pustaka, membaca, dan mencatat serta mengolah bahan penelitian. Fokus penelitiannya yakni kebijakan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam mendukung kinerja Aparatur Sipil Negara di masa pandemi *Corona Virus Diseases-19*. Perbedaannya dengan skripsi ini adalah pada jenis penelitiannya, jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian lapangan. Fokus penelitiannya pun memiliki perbedaan, skripsi ini memiliki fokus penelitian kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di Masa *New Normal*.

2. Jurnal ilmiah yang berjudul **“Efektifitas Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Administrasi Di Kota Depok (Effectiveness Of The Performance Of Civil Servant In Administrative Services In Depok City)”** oleh Muh. Kadarisman pada tahun 2019. Jurnal ilmiah ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif serta teknik pengumpulan data primer dengan wawancara mendalam; observasi; dan diskusi tim, serta validasi data dengan triangulasi. Tujuan dari penelitian jurnal tersebut adalah mengetahui kepuasan publik atas pelayanan yang didapatkan. Perbedaannya dengan skripsi ini adalah pada tujuan penelitiannya yakni untuk mengetahui kinerja ASN Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di masa *New Normal*.
3. Jurnal ilmiah yang berjudul **“Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) STAIN Mandailing Natal Di Masa Pandemi COVID-19”** oleh Muhlisah Lubis dan Rita Defriza pada tahun 2021. Jurnal ini menggunakan metode penelitian kualitatif sesuai dengan objek kajian dan jenis penelitian penelitian pustaka (*library research*). Lokasi penelitian jurnal ini terletak di Mandailing Natal. Perbedaan dengan skripsi ini yakni pada jenis penelitiannya, jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian lapangan. Selain itu lokasi penelitian skripsi ini di Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi.
4. Skripsi yang berjudul **“Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam Pelayanan di Kantor Kementerian Agama Kabupaten Purworejo”** oleh

Siti Makmuroh pada tahun 2016. Skripsi karya Siti Makmuroh ini menggunakan teori Rivai, Basri yakni, kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan disepakati bersama.¹⁸ Perbedaannya dengan skripsi ini, yakni pada penggunaan teori yaitu teori Stephen P. Robbins kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan pegawai dibandingkan dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.

5. Tugas Akhir Progam Magister (TAPM) yang berjudul **“Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Satuan Kerja Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Provinsi Sulawesi Barat (Studi Kasus di Satuan Kerja Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Provinsi Sulawesi Barat)”** oleh Fery Pabura pada tahun 2017. Tugas Akhir ini memiliki metode penelitian yakni pendekatan deskriptif dan eksplanatori. Selain itu, tugas akhir ini memiliki tujuan penelitian yakni mengetahui dan menganalisis pengaruh pengaruh iklim organisasi, kedisiplinan, dan kepuasan kerja terhadap efektivitas kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) di Satuan Kerja Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Provinsi Sulawesi Barat. Perbedaannya dengan

¹⁸ Lijan Poltak Sinambela, *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran, dan Implikasi*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2012), 6

skripsi ini adalah jenis penelitiannya yaitu penelitian lapangan dan sifat penelitian deskriptif. Disamping itu skripsi ini juga bertujuan untuk mengetahui kinerja ASN Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di masa *New Normal*.

H. Metode Penelitian

Metode penelitian atau metode ilmiah adalah prosedur atau langkah-langkah dalam mendapatkan pengetahuan ilmiah atau ilmu. Jadi metode penelitian adalah cara sistematis untuk menyusun ilmu pengetahuan.¹⁹ “Metodologi penelitian” berasal dari kata “*Metode*” yang artinya cara yang tepat untuk melakukan sesuatu; dan “*Logos*” yang artinya ilmu atau pengetahuan. Jadi, metodologi artinya cara melakukan sesuatu dengan menggunakan pikiran secara saksama untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan “Penelitian” adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya.²⁰

1. Jenis Penelitian dan Sifat Penelitian

a. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*). Penelitian lapangan pada umumnya bertujuan untuk memecahkan masalah-

¹⁹ Suryana, *Metodelogi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2010), 20

²⁰ *Teori Metodologi Penelitian*, Diunduh: <http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/dra-wening-sahayu-mpd/metodologi-penelitian.pdf>, pada 14 Mei 2022, pukul 15.30

masalah praktis dalam kehidupan sehari-hari.²¹ Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*), yang pengumpulan datanya dilakukan di lapangan untuk mengadakan pengamatan terhadap suatu fenomena dalam suatu keadaan alamiah.²² Penelitian ini dilakukan guna memperoleh data yang relevan.

b. Sifat Penelitian

Sifat penelitian ini adalah deskriptif. Sifat penelitian deskriptif digunakan untuk mencari unsur-unsur, ciri-ciri, sifat-sifat suatu fenomena.²³ Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan informasi atau data-data dengan melakukan pengumpulan data dan riset secara spesifik terhadap suatu objek yang kemudian diinterpretasikan dan disimpulkan secara sistematis.

2. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian ini melalui pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian yang berdasar pada suatu fenomena sosial dan manusia yang menekankan sifat realitas yang terbangun secara sosial, yakni hubungan antara

²¹ Kartini Kartono, *Pengantar Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Mandar Maju, 1996), 32

²² Irkhamiyati, "Evaluasi Persiapan Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta Dalam Membangun Perpustakaan Digital'", *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 13, no. 1, (2017): 41

²³ Suryana, *Metodologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*, (Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia, 2010), 20

subjek yang diteliti dan peneliti yang dilakukan secara analisis.

3. Sumber Data

Menurut Suharsimi Arikunto sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data diperoleh.²⁴ Dalam penelitian ini peneliti menggunakan beberapa sumber data yakni, data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari lapangan melalui sumber utama. Data primer pada penelitian ini adalah *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu.²⁵ *Purposive Sampling* bertujuan untuk memperoleh sampel yang mewakili kebutuhan peneliti. Data primer ditentukan dengan teknik pengumpulan data survei dan wawancara. Survei dan wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi guna membantu peneliti dalam pengambilan keputusan. Wawancara dilaksanakan dengan berdasar pada pedoman wawancara. Adapun sumber utama dalam data primer yang dimaksud adalah:

²⁴ Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Edisi Revisi, (Jakarta: PT Rineka Cipta), 2010, 129

²⁵ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2016), 85

Tabel 1.1
Data Primer

No.	Nama	Jabatan
1	Kriswanto, S. Kom	Kasubag Perencanaan dan Keuangan
2	Istiyar, SE	Kasubag Umum dan Kepegawaian
3	Drs. Sutarno, MM	Kasi Ketentraman dan Ketertiban
4	Asep Edwin N, S. IP. MM	Kasi Pemerintahan
5	Samsurizal, S. IP	Kasi Pemberdayaan Masyarakat Desa
6	Iman Alamsyah, ST, M. Si	Kasi Ekonomi dan Pembangunan
7	Asep Edwin N, S. IP. MM	Plt. Kasi Pelayanan Publik
8	Ibu N	Masyarakat Setempat
9	Ibu D	Masyarakat Setempat
10	Saudara G	Masyarakat Setempat
11	Ibu N	Masyarakat Setempat
12	Saudara B	Masyarakat Setempat

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh berupa informasi yang berasal bahan bacaan, seperti buku, jurnal ilmiah, atau dokumen-dokumen yang berasal dari lokasi penelitian. Adapun sumber data sekunder dalam penelitian ini berupa arsip-arsip yang ada di kantor Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi.

Tabel 1.2
Data Sekunder

No.	Nama File	Sifat File
1	Profil Kecamatan Babelan	Soft File
2	Struktur Organisasi Kecamatan Babelan	Hard File
3	Rekapitulasi Presensi (E-Absensi New Normal) Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bekasi Periode Januari 2020-Desember 2021	Soft File
4	Rekapitulasi Capaian Kinerja Pegawai Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Bekasi Periode Januari 2020-Desember 2021	Soft File
5	Surat Edaran Nomor: 800 / 3353 – BKPSDM Tentang Pencegahan Laju Penularan Coronavirus Disease 2019 (Covid-19) Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bekasi	Soft File

4. Metode Pengumpulan Data

Metode yang digunakan dalam melakukan pengumpulan data penelitian, yakni:

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan yang dilakukan guna mendapatkan informasi dengan pengamatan terhadap suatu objek secara langsung. Menurut Sutrisno Hadi dalam Sugiyono observasi merupakan suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis tetapi yang terpenting adalah proses pengamatan dan

ingatan.²⁶ Dalam penelitian ini maka, observasi dilakukan terhadap kinerja ASN Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi. Observasi dilakukan peneliti pada saat pra riset tepatnya tanggal 8 September 2021 serta saat melakukan riset kembali pada tanggal 23 - 28 Maret 2022 di Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi sebagai lokasi penelitian. Observasi ini dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian.

b. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab guna memperoleh informasi. Wawancara dilakukan berupa pertanyaan-pertanyaan yang diberikan kepada ASN Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi serta masyarakat setempat yang menggunakan jasa pelayanan publik Kecamatan Babelan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan wawancara bebas terpimpin. Adapun wawancara yang dilakukan mengkombinasikan wawancara bebas dengan pedoman wawancara yang didalamnya termuat berbagai pertanyaan sehingga dapat diperoleh informasi yang akurat. Dalam pelaksanaannya, peneliti melakukan wawancara dengan tatap muka menggunakan telepon genggam serta buku catatan untuk merekam dan menuliskan hasil wawancara dengan narasumber.

²⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2013), 145

c. Dokumentasi

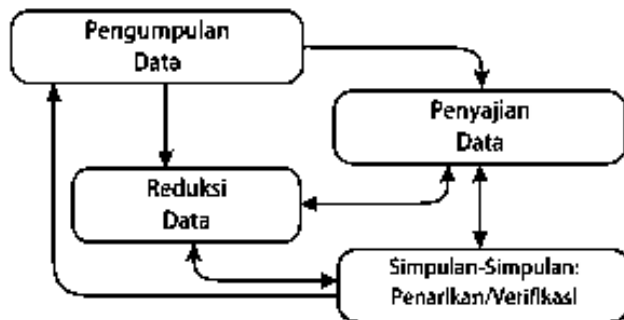
Dokumentasi adalah kegiatan pengumpulan serta pengolahan data yang dapat berupa dokumen, catatan, foto saat wawancara berlangsung, serta arsip berupa peraturan-peraturan terkait penelitian skripsi ini yang berperan penting untuk memperkuat hasil penelitian.

5. Teknik Analisis Data

Menurut Moleong analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan tempat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.²⁷ Menurut Bogdan dan Biklen analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.²⁸ Miles dan dan Huberman menggambarkan proses analisis data penelitian kualitatif sebagai berikut:

²⁷ Sutrisno Hadi, *Metodologi Research Jilid II*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), 280

²⁸ Ibid., 248



Gambar 1.1
Proses Analisis Data Miles dan Huberman

Gambar tersebut memperlihatkan bahwa analisis data sudah mulai dilakukan ketika proses pengumpulan data berlangsung di lapangan dan analisis data dilakukan dalam bentuk siklus. Analisis data dimulai dengan proses pengumpulan data yang dilakukan secara terus-menerus hingga peneliti dapat menarik simpulan akhir. Proses interaktif yang digambarkan, terlihat bahwa peneliti bergerak di antara tiga komponen analisis, yaitu, reduksi data, sajian data, dan verifikasi. Reduksi data yakni suatu kegiatan yang dilakukan dengan melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian atau pemfokusan, penyederhanaan, dan pengabstraksian dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penggalian data di lapangan.²⁹

²⁹ Farida Nugrahani, *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*, (Surakarta, 2014), 17

Reduksi data bertujuan untuk menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, memperjelas, dan membuat fokus, dengan membuang hal-hal yang kurang penting, dan mengorganisasikan serta mengatur data sedemikian rupa sehingga narasi sajian data dapat dipahami dengan baik, dan mengarah pada simpulan yang dapat dipertanggungjawabkan.³⁰ Sajian data adalah sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan kepada peneliti untuk menarik simpulan dan pengambilan tindakan.³¹ Sajian data dalam penelitian kualitatif pada umumnya disampaikan dalam bentuk narasi, yang dilengkapi matriks, gambar, grafik, jaringan, bagan, table, skema, ilustrasi, dan sebagainya, agar data yang disajikan untuk persiapan analisis tampak lebih jelas, rinci, dan mantap, dan mudah dipahami.³² Menjawab seluruh permasalahan penelitian melalui proses analisis data adalah tujuan dari sajian data. Verikasi atau penarikan simpulan merupakan kegiatan penafsiran terhadap hasil analisis dan interpretasi data. Simpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung agar dapat dipertanggungjawabkan. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji kebenaran dan kesesuaiannya sehingga validitasnya terjamin.³³

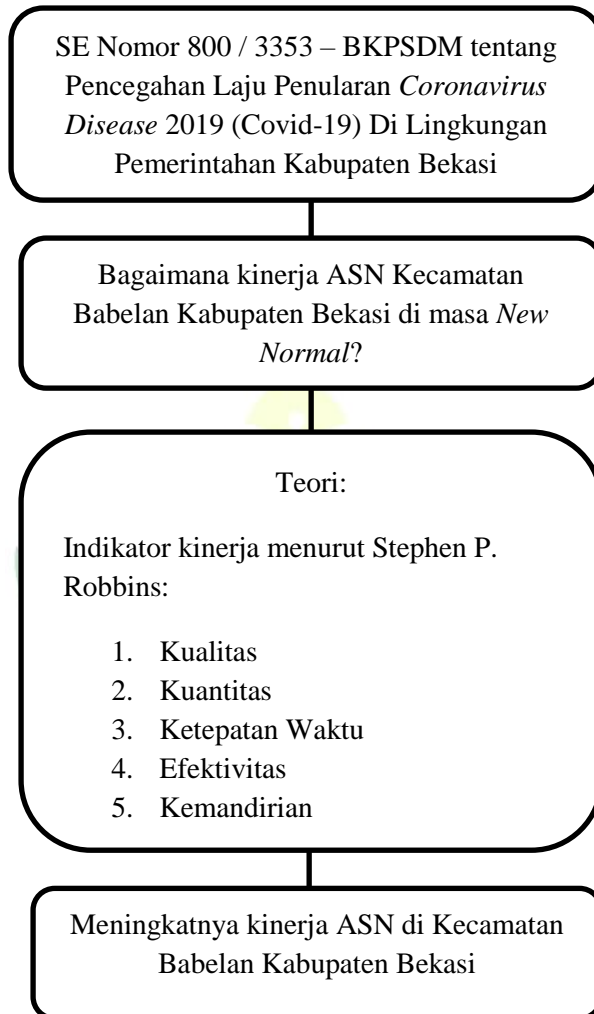
³⁰ Ibid.

³¹ Ibid., 175

³² Ibid., 176

³³ Ibid., 176-177

I. Kerangka Teoritik



Gambar 1.2
Kerangka Teoritik

Munculnya Covid-19 di Indonesia yang menyebar dengan cepat membuat masyarakat harus membatasi dirinya dalam beraktivitas diluar rumah. Seluruh aktivitas dibatasi pergerakannya, mulai dari bersekolah, bekerja, bahkan beribadah. Dalam merespon hal tersebut, pemerintah Kabupaten Bekasi mengeluarkan SE Nomor 800 / 3353 – BKPSDM tentang Pencegahan Laju Penularan *Coronavirus Disease* 2019 (Covid-19) Di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bekasi pada tahun 2021 untuk mendukung program pemerintah dalam mengurangi angka kasus Covid-19. Dalam hal ini Kecamatan Babelan pun ikut mengimplementasikan peraturan tersebut.

Hal tersebut maka akan mempengaruhi kinerja ASN yang bekerja di Kecamatan Babelan. ASN sebagai pelayan publik memiliki tugas untuk memberikan pelayanan publik yang profesional dan berkualitas. Professional mengartikan bahwa setiap orang harus berintegritas dan memiliki kinerja yang baik dalam rangka bertanggung jawab atas setiap tugas yang diberikan oleh negara kepada ASN. Selain itu, ASN diharapkan mempunyai keinginan untuk bekerja sebaik-baiknya, saling bekerja sama dalam mencapai tujuan bersama.

Maka dari itu, kinerja bagi seorang ASN sangat penting keberadaannya sebab ASN memiliki peranan yang krusial sebagai garda terdepan dalam melaksanakan pelayanan publik serta mewujudkan pembaharuan sebagai upaya adaptasi terhadap pandemi Covid-19. Sebagaimana menurut Stephen P. Robbins kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan pegawai dibandingkan

dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.³⁴ Stephen P. Robbins juga memberikan pendapatnya terkait indikator penilaian kinerja, yang diantaranya:

1. Kualitas
2. Kuantitas
3. Ketepatan Waktu
4. Efektivitas
5. Kemandirian³⁵

J. Sistematika Pembahasan

Guna memudahkan pemahaman skripsi ini, berikut sistematika pembahasan dalam skripsi ini yakni:

Bab I, berisikan pendahuluan yang diawali dengan penegasan judul, latar belakang masalah, fokus dan sub fokus penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, metode penelitian, kerangka teoritik, dan sistematika pembahasan sebagai penutup.

Bab II, berisikan landasan teoritis tentang kinerja, pelayanan publik, serta Aparatur Sipil Negara (ASN) secara mendalam.

Bab III, berisikan gambaran umum dari objek penelitian, yakni demografi Kecamatan Babelan, Struktur Organisasi Pemerintah Kecamatan Babelan, Visi dan Misi Kecamatan Babelan.

³⁴ Harbani Pasolong, *Teori Administrasi Publik*, (Bandung: Alfabeta, 2010), 175-176

³⁵ Stephen P. Robbins, *Perilaku Organisasi*, (Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia, 2006), 260

Bab IV, berisikan analisis data penelitian kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di masa *New Normal*.

Bab V, berisikan kesimpulan serta rekomendasi dari penulisan skripsi kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di Masa *New Normal*.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diperoleh kesimpulan yang menjawab dari tujuan penelitian skripsi yang berjudul Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi di Masa *New Normal* yakni:

Kinerja ASN dinilai cukup baik. Hal tersebut karena berdasarkan indikator kualitas yakni dalam mewujudkan tujuan instansi yaitu menghentikan laju peyebaran virus Covid-19 dinilai berhasil karena turunnya angka kasus Covid-19 yang ditandai dengan turunnya level PPKM. Selain itu pelatihan dan pembinaan bagi ASN guna memenuhi kepuasan masyarakat sebagai penerima pelayanan tetap dilakukan. Hal tersebut juga dilakukan untuk meningkatkan mutu kerja ASN. Sementara itu, dalam indikator kuantitas tidak adanya pengurangan target kerja serta pelayanan kantor serta pelayanan secara manual pun masih diberlakukan untuk memudahkan penerima pelayanan. Dalam ketepatan waktu, minimnya terjadi keterlambatan pelayanan serta ASN biasanya memaksimalkan waktu kerja dengan melakukan review kegiatan, mengerjakan pekerjaan yang belum selesai, mengembangkan diri, memberikan pelayanan yang terbaik, dan membantu rekan kerja lainnya. Dalam indikator efektivitas, jika terjadinya kerugian ataupun kesalahan dalam unit kerja maka akan dilakukan teguran lisan maupun tulisan.

Sementara pada indikator kemandirian, pengawasan tetap dilakukan sebagai penekanan terhadap rasa tanggung jawab. Selain itu, ASN pun dinilai sudah profesional karena dapat bekerjasama dengan baik, saling menghormati dan menghargai sesama rekan kerja, mampu menerapkan *reward and punishment*, berpakaian rapi, dan ramah terhadap masyarakat.

Namun, selain beberapa keberhasilan kinerja diatas, terdapat juga beberapa kekurangan yang harus diperbaiki kembali oleh ASN Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi yakni pada indikator kuantitas sebagaimana adanya pendapat bahwa pelayanan kantor dengan sistem *online* masih kurang optimal. Selain itu, pada indikator ketepatan waktu, masih adanya keterlambatan pelayanan walaupun minim terjadi yang diakibatkan blangko pelayanan administrasi kependudukan kosong. Pada indikator efektivitas, sarana dan prasarana yang tersedia pun masih kurang memadai sehingga dibutuhkan pembaharuan.

B. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan beberapa rekomendasi yang dapat digunakan sebagai acuan pembelajaran bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) Kecamatan Babelan Kabupaten Bekasi.

1. Bagi Instansi/ASN
 - a. Dilakukannya peninjauan kembali terkait WFH yang dilakukan ASN, seperti aplikasi absensi sehingga meminimalisir kesalahan kerja ataupun informasi.
 - b. Membentuk anggaran khusus WFH untuk mendukung keefektifan kerja ASN sehingga

dapat menghasilkan kinerja yang maksimal dan optimal.

- c. Pemerintah bersama dengan masyarakat mendukung sistem kerja WFH dengan penggunaan pelayanan online untuk mencapai tujuan bersama yakni mencegah penyebaran dan menghentikan laju penyebaran Covid-19.
 - d. Menginformasikan bahwa blangko pelayanan administrasi kependudukan didistribusikan oleh Kemendagri sehingga kesalahpahaman masyarakat hilang.
 - e. Pengadaan pelatihan dan pembinaan ASN dalam bidang teknologi informasi agar Kecamatan Babelan memiliki tenaga ahli seiring majunya zaman.
 - f. Sosialisasi pelayanan *online* lebih meluas agar secara perlahan pelayanan online dapat digunakan oleh berbagai kalangan.
 - g. Sarana dan prasarana pelayanan *online* lebih ditingkatkan kembali, seperti website yang mudah untuk diakses serta diberikannya wifi di kantor Kecamatan Babelan sehingga mudah digunakan oleh masyarakat luas.
 - h. Dibentuknya layanan informasi bagi masyarakat untuk mengatasi kesulitan informasi penggunaan pelayanan *online*.
 - i. Pemberlakuan *reward and punishment* lebih ditekankan untuk mendorong motivasi pegawai guna menghasilkan kinerja yang meningkat.
2. Bagi Masyarakat
- a. Perlu adanya inisiatif untuk memahami dan mempelajari penggunaan layanan *online*.

- b. Perlu memahami bahwa blangko layanan administrasi kependudukan bukan dikeluarkan oleh kecamatan melainkan kementerian dalam negeri.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
 - a. Dapat melakukan penelitian terkait kinerja ASN dengan menggunakan teori serta indikator yang berbeda untuk menemukan hasil penelitian yang lebih baik.



DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku

- Agus Purwanto, Erwan., dkk. 2016. *Modul Pelatihan Dasar Kader PNS: Pelayanan Publik*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia.
- Angriani Asnawi, Melan. 2019. *Kinerja Karyawan: Perseroan Terbatas: Studi Kasus Atas Pengaruh Fasilitas Kerja dan Karakteristik Pekerjaan*. Gorontalo: CV. Athra Samudra.
- Anwar Prabu, Mangkunegara. 2000. *Prestasi Kerja*. Jakarta: Bumi Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- As'ad, Mohammad. 2001. *Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.
- Burhanuddin, Nizam. 2015. *Hukum Keuangan Negara*. Yogyakarta: Total Media.
- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Irawan. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIA LAN PRES.
- J. Simanjuntak, Payaman. 2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: Lembaga Penerbit FEUI.
- Kartono, Kartini. 1996. *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju.

- Mangkunegara, Drs., M. Si. Psi., Dr. A. A. Anwar Prabu. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Marwansyah, 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi kedua)*. Bandung: Alfabeta.
- Mathis L. Robert, Jackson H. John. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Buku Kedua.
- Mondy, R.W., Noe, R.M. 1990. *Human Resource Management 4th Edition*. USA: Allyn and Bacon.
- Nugrahani, Farida. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif Dalam Penelitian Pendidikan Bahasa*. Surakarta.
- P. Robbins, Stephen. 1996. *Perilaku Organisasi Edisi Ke-7 (Jilid II)*. Jakarta: Prehallindo.
- P. Robbins, Stepen. 2006. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Indeks, Kelompok Gramedia.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Prawirosentono, S. 1992. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: Penerbit BPFE.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.
- Profil Kecamatan Babelan 2021
- Riva'I, Basri. 2004. *Penilaian Kinerja dan Organisasi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Rivai, Veithzal. 2005. *Performance Appraisal*. Jakarta: PT. Raja Grafindo.
- Ruky, Achmad. 2002. *Sistem Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- S. Adiono. 2002. *Tesis: Analisis Kepemimpinan yang Mendorong Iklim Kerja dan Motivasi Kerja Serta Dampaknya Terhadap Kinerja Pegawai di RS Sekota Palu*. Depok: Fakultas Kesehatan Masyarakat.
- Sedarmayanti. 2007. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2012. *Kinerja Pegawai Teori, Pengukuran, dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana. 2010. *Metedologi Penelitian: Model Praktis Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Bandung: Universitas Pendidikan Indonesia.
- Sutrisno, Hadi. 2000. *Metodologi Research Jilid II*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Swastha, Basu, Irawan. 1997. *Manajemen Pemasaran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Swasto, Bambang. 1996. *Pengembangan Manajemen Sumber Daya Manusia Pengaruhnya Terhadap Kinerja dan Imbalan*. Malang: FIA UB Malang.

Sumber Jurnal

Ahmad Rosidi. Edy Nurcahyo. Penerapan New Normal (Kenormalan baru) Dalam Penanganan Covid-19 Sebagai Pandemi Dalam Hukum Positif. *Jurnal Ilmiah Rinjani*. 8 (2): 194.

Irkhamiyati. 2017. Evaluasi Persiapan Perpustakaan STIKES 'Aisyiyah Yogyakarta Dalam Membangun Perpustakaan Digital", *Berkala Ilmu Perpustakaan dan Informasi*. 13 (1): 41.

Muhlisah Lubis, Rita Defriza. 2021. Efektivitas Kinerja Aparatur Sipil Negara (ASN) Stain Mandailing Natal Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Kajian Ekonomi dan Kebijakan Publik*. 6 (1): 321, 323.

Nurfurqan, RR. Ella Evrita H., "Penerapan Etika Profesi", : 147-148

Rindah, 2017. Analisis Kinerja Aparat Sipil Negara (ASN) Di Dinas Pendidikan Dan Kebudayaan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *e Jurnal Katalogis*. 5 (1): 109-119.

Suwinardi. 2017. Profesionalisme dalam Bekerja (Hasil Penelitian). *ORBITH*. 13 (2): 81-8

Wahyudin Maguni, Haris Maupa. 2018. Teori Motivasi, Kinerja dan Prestasi Kerja dalam Al-Quran Serta Pleksibilitas Penerapannya pada Manajemen Perbankan Islam. *Jurnal Studi Ekonomi dan Bisnis Islam*. 3 (1): 115.

Sumber Hukum

Lembaga Administrasi Negara, 1998

Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil

Undang-undang RI Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara.

Undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara

Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang pokok-pokok kepegawaian

Sumber Al-Qur'an

Q.S At-Taubah:105

Q.S Al-Ahqaf: 19

Sumber Wawancara

Wawancara dengan Pak Omat, Staff Kepegawaian, Pada tanggal 8 September 2021 Pukul 13.50 WIB.

Wawancara dengan U, Masyarakat Setempat, Pada tanggal 8 September Pukul 14. 00 WIB.

Wawancara dengan R, Masyarakat Setempat, Pada Tanggal 8 September 2021 Pukul 14.15 WIB.

Wawancara dengan Bapak Siswo, Bagian Pengurusan KTP, Pada tanggal 23 Maret 2022 Pukul 13.00 WIB

Wawancara dengan Bapak Iman Alamsyah, Kasi Ekonomi dan Pembangunan, Pada tanggal 28 Maret 2022 Pukul 09.05 WIB

Wawancara dengan Bapak Istiyar, Kasubag Umum dan Kepegawaian, Pada tanggal 28 Maret 2022 Pukul 10.08 WIB

Wawancara dengan Bapak Asep Edwin, Kasi Pemerintahan dan Plt. Kasi Pelayanan Publik, Pada tanggal 23 Maret 2022 Pukul 11.00 WIB

Wawancara dengan Bapak Sutarno, Kasi Ketentraman dan Ketertiban, Pada tanggal 28 Maret 2022 Pukul 09.42 WIB

Wawancara dengan Bapak Samsurizal, Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, Pada tanggal 24 Maret 2022 Pukul 10.16 WIB

Wawancara dengan Ibu N, Masyarakat Setempat, Pada tanggal 23 Maret 2022 Pukul 13.30 WIB

Wawancara dengan Ibu D, Masyarakat Setempat, Pada tanggal 23 Maret 2022 Pukul 13.30 WIB

Wawancara dengan Saudara G, Masyarakat Setempat, Pada tanggal 24 Maret 2022 Pukul 11.30 WIB

Wawancara dengan Ibu Na, Masyarakat Setempat, Pada tanggal 28 Maret 2022 Pukul 12.30 WIB

Wawancara dengan Saudara B, Masyarakat Setempat, Pada tanggal 28 Maret 2022 Pukul 13.00 WIB

Sumber Internet

“Teori Metodologi Penelitian”, Diunduh
<http://staff.uny.ac.id/sites/default/files/pendidikan/dra-wening-sahayu-mpd/metodologi-penelitian.pdf>, 14
Mei 2022. Pukul 15.30 WIB.

