

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
KELURAHAN OLUHUTA KECAMATAN KABILA  
KABUPATEN BONE BOLANGO**

**Oleh**

**MOHAMAD TAUFIK TADU**

**S2117043**

**SKRIPSI**



**PROGRAM SARJANA  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO  
GORONTALO  
2021**

## HALAMAN PENGESAHAN

### EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN OLUHUTA KECAMATAN KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh:

MOHAMAD TAUFIK TADU

NIM: S2117043

#### SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana

Telah disetujui Oleh Tim Pembimbing Pada Tanggal  
Gorontalo.....2021

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN: 0913078602

Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si  
NIDN: 0930048307



Mengetahui,  
Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Darmanawati Abd Razak, S.IP., M.AP  
NIDN: 0924076701

## HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

### EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN OLUHUTA KECAMATAN KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO

Oleh:

MOHAMAD TAUFIK TADU

NIM: S2117043

#### SKRIPSI

Telah Dipertahankan dihadapan Penguji  
Pada Tanggal 29 Mei 2021  
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat

#### Komisi Penguji :

1. Dr. Arman, S.Sos., M.Si
2. Swastiani Dunggio, S.IP., M.Si
3. Dr. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si
4. Marten Nusi, S.IP., M.AP
5. Sandi Prahara, S.T., M.Si

#### Mengetahui :



Dekan Fakultas  
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Arman, S.Sos., M.Si  
NIDN:0913078602



Ketua Program Studi  
Ilmu Pemerintahan

Darmawati Abd Razak, S.IP., M.AP  
NIDN:0924076701

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohamad Taufik Tadu

NIM : S2117043

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Dengan ini menyatakan Bahwa :

1. Skripsi ini berjudul “ Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango “adalah benar-benar asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ( Sarjana ) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini .

Gorontalo, 10 Mei 2021



menyatakan

**MOHAMAD TAUFIK TADU**  
**S2117043**

## KATA PENGANTAR

Puji dan terimakasih atas hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menulis skripsi ini dengan judulnya. “efektivitas pelayanan publik pada kantor kelurahan oluhuta kecamatan kabila kabupaten bone bolango”. Seperti yang direncanakan Shalawat beserta salam penulis akan diberikan kepada Nabi Muhammad SAW yang membawa umat manusia dari tanah kebodohan ke alam dengan pengetahuan yang kompleks dan modern seperti saat ini.

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan untuk melanjutkan dan pengajuan ujian Skripsi di pada program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ichsan Gorontalo sehingga dapat diselesaikan oleh penulis dengan waktu yang ada.

Izinkan saya menggunakan kesempatan ini untuk berterima kasih kepada :

1. Orang Yang Teristimewah Yaitu Kedua Orang Tua Saya Bapak Zakaria Tadu & Ibu Maryam Limonu S.Pd. yang telah memberikan dorongan, doa serta semangat selama penyusunan skripsi ini.
2. Bapak Muh. Ichsan Gaffar, SE.,M.Ak, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo.
3. Bapak Dr. Abd Gaffar La Tjokke, M.Si Selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo.
4. Bapak Dr. Arman S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sekaligus sebagai Pembimbing 1.

5. Ibu Darmawaty Abd. Razak, S.IP, M.AP, selaku ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan.

6. Ibu Swastiani Dunggio S.IP, M.Si selaku pembimbing II.
7. Bapak Dr. Zuchri Abdussamad, S.IK, M.Si. Selaku Penguji I.
8. Bapak Marten Nusi, S.IP, M.AP. Selaku Penguji II.
9. Ibu Sandy Prahara, ST., M.Si. Selaku Penguji III
10. Kepala Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila dan pegawai lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang dengan baik dan ramah membantu peneliti dalam melakukan penelitian.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan dan keikhlasan yang diberikan kepada penulis selama ini. Saran dan kritik dari penulis sangat diharapkan dari penguji atau yang membaca skripsi ini dan semua pihak untuk lebih meningkatkan penulisan skripsi. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi mereka yang tertarik.

Akhirnya dengan kerendahan hati, penulis berharap bantuan, nasehat dan petunjuk yang diterima dari para pihak akan di pahala oleh Allah SWT.

Gorontalo, 10 Mei 2021  
Penulis,

MOHAMAD TAUFIK TADU  
NIM. S2117043

## **ABSTRACT**

**MOHAMAD TAUFIK TADU. S2117043. THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF PUBLIC SERVANTS AT OLUHUTA URBAN VILLAGE OFFICE IN KABILA SUBDISTRICT OF BONE BOLANGO DISTRICT**

*This study aims to identify the effectiveness of public services to improve the performance of public servants at Oluhuta Urban Village Office Kabila sub-district Bone Bolango district. The study method is a descriptive qualitative approach. The informants in this study comprise the urban village head, the urban village apparatus, and the local community. The data are collected through interviews, observation, and documentation. The data analysis technique is used to simplify data, convey data systematically, classify data and draw conclusions. The result of the study generally signifies that the effectiveness of public services to improve the performance of public servants at Oluhuta Urban Village Office has been sufficient.*

*Keywords: effectiveness, public services, performance*

## **ABSTRAK**

**MOHAMAD TAUFIK TADU. S2117043. EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAIDI KANTOR KELURAHAN OLUHUTAKECAMATAN KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango. Metode Penelitian yakni pendekatan kualitatif yang disajikan secara deskriptif. Informan penelitian ini terdiri dari Kepala Kelurahan, Perangkat Kelurahan dan Masyarakat. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menyederhanakan data, menyampaikan data secara sistematis, mengelompokkan data, menarik kesimpulan. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja pegawaidi kantor Kelurahan Oluhuta terbilang cukup .

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Kinerja.

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

**“Selalu bersifat baiklah dan seringlah tersenyum meskipun banyak masalah”**

Kupersembahkan kepada Kedua Orang Tua dan anak istriku yang sangat mengharapkan keberhasilanku dan kebahagiaan masa depanku, semangat dan do`a yang menyertaiku sehingga tercapai cita-cita yang saya inginkan.

Saudara-saudaraku tersayang dan semua teman-teman

Seangkatanku 2017 yang telah membantu dan memberi saran agar skripsi ini berjalan dengan lancar.

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL.....</b>	<b>i</b>
<b><u>HALAMAN PENGESAHAN.....</u></b>	<b><u>ii</u></b>
<b><u>HALAMAN PERNYATAAN.....</u></b>	<b><u>iv</u></b>
<b><u>KATA PENGANTAR.....</u></b>	<b><u>v</u></b>
<b><u>ABSTRAK.....</u></b>	<b><u>vii</u></b>
<b><u>MOTO DAN PERSEMBAHAN.....</u></b>	<b><u>ix</u></b>
<b><u>DAFTAR ISI.....</u></b>	<b><u>x</u></b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan penelitian.....	10
1.4 Manfaat penelitian.....	10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
2.1. Kajian Pustaka.....	12
2.1.1 Pengertian Efektivitas.....	12
2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.1.3 Jenis Pelayanan Publik.....	17
2.1.4 Unsur Layanan Publik.....	20
2.1.5 Azas, Prinsip Dan Standar Pelayanan Publik.....	24
2.1.6 Pengertian Kinerja.....	29

2.1.7.Indikator Kinerja.....	33
2.1.8 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	35
2.1.9 Penilaian Kinerja.....	36
2.1.10 Kinerja Pegawai.....	38
2.2 Penelitian Yang Relevan.....	40
2.3 Kerangka Pemikiran.....	41
<b>BAB III LOKASI DAN METODE PENELITIAN.....</b>	<b>44</b>
3.1 Lokasi Penelitian.....	44
3.2 Metode Penelitian.....	44
3.2.1 Desain Penelitian.....	44
3.3 Fokus Penelitian.....	45
3.4 Informan Penelitian.....	45
3.5 Jenis Dan Sumber Data.....	45
3.6 Teknik Dan Pengumpulan Data.....	47
3.7 Teknik Analisis Data.....	48
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	49
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>50</b>
4.1 Gambaran Lokasi Penelitian.....	50
4.1.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian.....	50
4.1.2 Struktur Organisasi Kelurahan.....	51
4.2 Hasil Penelitian.....	52

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>62</b>
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
<b>Daftar Pustaka</b>	
<b>Lampiran</b>	

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Sebagaimana kita ketahui bersama, otonomi daerah memungkinkan daerah untuk beroperasi dengan pemerintah dengan inisiatif dan inisiatif sendiri berdasarkan aspirasi dan kebutuhan masyarakat yang sedang berkembang. Daerah dapat mengembangkan kehidupan demokrasi, keterlibatan, inisiatif, dan pemberdayaan masyarakat. Menjaga keberagaman daerah yang pada akhirnya dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pemerintah daerah sebagai jawaban atas kebutuhan, inspirasi dan dinamika yang timbul di masyarakat sehingga kebutuhan akan otonomi daerah semakin meningkat pada pelayanan publik kepada masyarakat.

Pelayanan merupakan tugas utama dan penting dari alat sebagai abdi masyarakat atau abdi masyarakat. Karya ini secara jelas tertuang dalam alinea keempat Kata Pengantar UUD 1945, yang meliputi empat (empat) aspek pengabdian masyarakat alat dasar yaitu untuk melindungi segenap bangsa Indonesia dan segenap kehidupan bangsa, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bernegara dan melaksanakan ketertiban dunia atas dasar kemerdekaan, perdamaian dan keadilan sosial. Selain itu, hal tersebut diperjelas lebih lanjut dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara nomor 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh

penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhannya. Penerima layanan serta untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Instansi pemerintah harus mengutamakan kepentingan masyarakat dan mempercepat proses penyelesaian urusan kemasyarakatan dengan pelayanan yang lebih memuaskan, lebih berkualitas, lebih murah, lengkap dan lengkap. Untuk memperbaiki hal tersebut, instansi pemerintah pada semua tingkatan di lapangan menerapkan konsep pelayanan berperspektif masyarakat yaitu perencanaan dan penyelenggaraan pemerintahan yang menitikberatkan pada kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Semua kebijakan dalam merumuskan proyek harus fokus pada kepuasan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia untuk memfasilitasi hal tersebut, seluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi menjadi daerah besar dan daerah kecil. Sebagaimana tertuang dalam uraian Pasal-pasal dalam Undang-Undang Dasar 1945 (18) ayat (1), Negara Kesatuan Republik Indonesia terbagi atas provinsi dan wilayah, terbagi atas wilayah administratif dan perkotaan yang masing-masing memiliki satu provinsi. administrasi. Yang diatur oleh undang-undang.

Kualitas pelayanan publik yang biasa disebut dengan pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang digunakan sebagai dasar pelayanan dan acuan untuk menilai kualitas pelayanan berdasarkan kewajiban dan janji penyedia layanan kepada masyarakat dalam rangka kualitas pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau dan disesuaikan.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, pedoman standar pelayanan terkait dengan proses penyampaian pelayanan adalah persyaratan, prosedur, masa pelayanan, biaya / tarif. Produk, Pelayanan dan Pengaduan Penanganan. Jika instansi pemerintah dan lembaga lain mampu menerapkan standar efektif tersebut, maka dapat dikatakan instansi dan lembaga pemerintah tersebut memberikan kualitas pelayanan yang baik.

Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen, maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut adalah pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan konsumen maka dapat dikatakan bahwa pelayanan tersebut berkualitas buruk. Kualitas layanan yang baik dan buruk tidak tergantung pada perspektif atau persepsi penyedia. Tapi itu tergantung dari persepsi konsumen dan aturan atau regulasi mengenai kualitas layanan.

Hal tersebut ditunjukkan dengan adanya berbagai keluhan dari masyarakat tentang diskriminasi layanan. Misalnya ada masyarakat yang kesulitan mengajukan KTP (Kartu Tanda Penduduk) di instansi pemerintah, misalnya dikenakan biaya lebih untuk mendapatkan layanan lebih cepat. Selain itu, keluhan lain yang diajukan oleh pengguna termasuk ketidakpastian dari waktu ke waktu yang mengakibatkan kualitas layanan yang buruk. Ketidakpastian jaman dapat membuat citra buruk instansi pemerintah tersebut. Karena fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Seiring dengan berjalannya kebijakan otonomi daerah, birokrasi daerah lebih mampu mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik yang relevan dengan kebutuhan masyarakat setempat. Terdapat konsep mendasar dalam hal penyelenggaraan pemerintahan daerah yaitu adanya inisiatif sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat setempat. Otonomi daerah mengacu pada kesediaan masyarakat lokal untuk menyelesaikan permasalahan masyarakat lokal untuk kesejahteraannya.

Namun pada kenyataannya pelayanan publik yang dijalankan oleh sektor publik masih menghadapi pelayanan yang belum efektif, serta efisiensi dan kualitas sumber daya manusia yang kurang memadai. Hal ini terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung seperti tuntutan media untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu masalah terpenting. Hal ini terjadi karena di satu sisi tuntutan masyarakat akan kualitas layanan lebih besar, sedangkan kinerja operator tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat menginginkan pelayanan publik yang berkualitas sepanjang waktu, meskipun kebutuhan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, karena pelayanan publik yang berlangsung hingga saat ini masih kompleks, lambat, mahal dan melelahkan.

Pemerintah, sebagai penyedia layanan publik yang esensial bagi masyarakat, bertanggung jawab dan tetap berkomitmen untuk memberikan cara terbaik untuk meningkatkan layanan publik. Kepuasan publik, di sisi lain, merupakan tolak ukur keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh

penyedia layanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dari segi kualitas dan kuantitas semaksimal mungkin. Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh karyawan yang kredibel, kompeten, dapat dimengerti dan mampu menjalankan misi dan tugas inti dalam lingkup tanggung jawab yang diberikan. Selain itu, mereka pasti memiliki komitmen moral dan tanggung jawab sosial. Tentunya mereka ingin mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari sektor pemerintahan.

Pemerintah Kabupaten Bone Bolango dalam hal ini perlu berperan sebagai fasilitator masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat. Sebagai penanggung jawab kesejahteraan ekonomi masyarakat, pemerintah harus menyediakan fasilitas untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat, dengan harapan melalui langkah-langkah konkrit akan memungkinkan masyarakat untuk meningkatkan taraf hidup. Untuk kehidupan yang lebih baik dan lebih sejahtera.

Salah satu aspek terpenting dari kinerja pemerintah adalah melayani masyarakat dari berbagai kegiatan, dan oleh karena itu, pemerintah menetapkan sistem administrasi dan birokrasi dari tingkat pemerintahan tertinggi hingga terendah yang sesuai. Pelayanan bagi seluruh masyarakat dalam fungsi pelayanan publik / pelayanan publik. Oleh karena itu, mengabdikan kepada masyarakat merupakan salah satu aspek terpenting dalam penyelenggaraan tugas pemerintahan, dimana pemerintah berupaya memberikan pelayanan yang terbaik dengan implikasi pada berfungsinya aparatur negara yang dimanfaatkan oleh masyarakat oleh pemerintah khususnya. Mereka yang terlibat dalam

pemerintahan umum bekerja dengan membangun sistem administrasi publik. Tertinggi (Menengah) hingga tingkat pemerintahan terendah (Desa dan Kelurahan) untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat

Kelurahan adalah wilayah kerja Leurah, perangkat bagi Bupati atau wilayah perkotaan di bawahnya. Berkaitan dengan hal tersebut, kecamatan tidak lepas dari kebijakan yang dijalankan oleh pemerintah kabupaten. Sama halnya dengan otonomi daerah, kelurahan merupakan bagian dari otonomi daerah. Oleh karena itu, pemerintah kelurahan perlu memiliki kapasitas yang lebih tinggi untuk menjawab tantangan pekerjaan yang semakin sulit, sehingga diperlukan upaya peningkatan kapasitas prakarsa perencanaan, operasi dan pengawasan untuk mendapatkan pelayanan yang baik.

Kelurahan mempunyai tugas dan tugas dalam melaksanakan tugas yang diberikan oleh camat, serta melaksanakan tugas lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hubungan kerja antara kelurahan dan kecamatan bersifat hierarkis. Pembentukan keelurahan bertujuan untuk meningkatkan kapasitas penyelenggara desa agar berdaya guna, berhasil guna dan melayani masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Kelurahan Oluhuta di Kabila Untuk menjalankan dan menjalankan tugasnya sebagai Pegawai Negeri Sipil, diperlukan peralatan yang kompeten, profesional dan handal dalam menjalankan tugasnya. Tata letak layanan khas di kelurahan Oluhuta tersebut kecamatan Kabila dapat dilihat di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
Bentuk Pelayanan pada Kantor Lurah Oluhuta Kecamatan Kabila  
Secara Umum

No	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Pelayanan administrasi penduduk	a. Pelayanan pembuatan pengantar KTP b. Pengantar Kartu Keluarga c. Pengantar Surat Nikah d. Pengantar Akta Kelahiran e. Pengantar Akta Kematian
2	Penyelenggaraan Pemerintah dalam Perizinan	a. Pengantar Perizinan SITU b. Pengantar IMB
3	Melaksanakan Administrasi Pertanahan	a. Pengantar SKT b. Pengantar SKGR
4	Dan lain-lain	Surat-surat keterangan

*Sumber : Kantor Lurah Oluhuta Kecamatan Kabila*

Sehubungan dengan itu, Pemerintah Kelurahan Oluhuta sebagai PNS harus mampu memberikan pelayanan yang setinggi-tingginya agar dapat berkontribusi bagi pembangunan masyarakat dan membangun kepercayaan masyarakat yang lebih tinggi kepada pemerintah. Begitu juga keramahan, keramahan pelayanan yang diberikan pemerintah tidak maksimal dalam arti yang dirasakan kurang oleh masyarakat, maka berbagai prasangka negatif masyarakat terhadap pemerintah akan meningkat .

Kelurahan Oluhuta, sebagai organisasi pemerintah yang paling erat terkait dan terlibat langsung dengan masyarakat, memelopori keberhasilan pembangunan perkotaan, khususnya otonomi daerah, dimana kelurahan Oluhuta akan terlibat langsung dalam perencanaan dan pemulihan urbanisasi pembangunan dan pelayanan. Dikatakan menjadi ujung tombak utama karena

kelurahan Oluhuta harus bisa menjadi wadah bagi masyarakat untuk menyelesaikan atau mewariskan aspirasi dan keinginan tersebut kepada kekuatan yang diikutinya. Selain itu, peran kelurahan Oluhuta di atas adalah mengaitkan proyek pemerintah dengan masyarakat agar masyarakat dapat memahami dan mendapat dukungan.

Bagi yang berdampak pada masalah ini adalah dalam hal pemberian kesempatan pemberdayaan dan pemberdayaan profesional sehingga dapat ditentukan keunggulan pelayanan di kantor kelurahan Oluhuta. Oleh karena itu, kinerja staf membutuhkan keterampilan dan motivasi, baik dalam pencapaian kinerja maupun dalam pemberian layanan kualitas untuk komunitas, pengabdian masyarakat telah menjadi ukuran kinerja yang lebih terlihat. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pelayanan publik dari kualitas pelayanan publik yang mereka terima, karena kualitas pelayanan publik adalah kepentingan banyak orang dan masyarakat merasakan dampak langsung dari semua pekerjaan yaitu keberhasilan dalam penciptaan layanan publik. Kinerja yang profesional, produktif, produktif, dan akuntabel akan meningkatkan citra positif pemerintah.

Yang benar adalah bahwa saat ini ada titik lemah, yang umumnya tidak efisien dalam melayani masyarakat. Kelemahan tersebut antara lain pelayanan yang kompleks dan tidak berbelit-belit, kurangnya kepastian persyaratan administrasi, kurangnya prosedur permintaan layanan, pelayanan yang tidak efektif. Serta adanya keadilan pelayanan yang kurang, serta adanya sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi pemberian pelayanan antara lain dari masyarakat, kompetensi pegawai, regulasi yang berlaku dan fasilitas pendukung.

Hal ini sangat penting mengingat pemerintah kelurahan dan perangkat kelurahan merupakan pelaksana utama pemerintahan, pengembangan dan kegiatan masyarakat, serta juru damai wilayahnya.

Karenanya, peran mereka sangat penting dan menentukan kemajuan dan pembalikan dari satu lembaga pemerintah. Oleh karena itu, dibutuhkan petugas kelurahan yang kompeten dan benar-benar kolaboratif dalam melaksanakan tanggung jawabnya. Kualitas pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sebagai pihak yang menuntut adalah kemudahan pengelolaan, memperoleh pelayanan yang wajar, menerima pelayanan yang sama dengan orang lain tanpa pilih kasih, dan menerima pelayanan yang jujur dan jujur. Oleh karena itu, jika pemerintah berada dalam lingkungan masyarakat maka pelayanan yang diberikan harus cepat, murah, tanggap dan efektif.

Di era reformasi sekarang ini, pelayanan mendapat banyak perhatian dari masyarakat. Dengan kebebasan berekspresi (Inspirasi) Oleh karena itu, ada kritik keras terhadap layanan pemerintah langsung dan tidak langsung. Berdasarkan perkiraan selama ini, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kelurahan Oluhuta, Kecamatan Kabila Bone Bolango, terlihat masih adanya keluhan masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari banyaknya pegawai di Kantor kelurahan Oluhuuta, kualitas pelayanan seringkali mengalami kesulitan karena pegawai tidak selalu memahami bagaimana memberikan pelayanan yang baik akibat kurangnya ketrampilan profesional pegawai yang dibuktikan dengan latar belakang pendidikan dan etos kerja sumber daya manusia.

Berdasarkan permasalahan yang muncul maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan menggunakan judul. “Efektivitas Pelayanan Publik dalam meningkatkan Kinerja Pegawai di Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Setelah menguraikan fenomena permasalahan Melatarbelakangi penelitian, penulis merumuskan masalah-masalah berikut yang akan diteliti:

Bagaimana efektivitas pelayanan publik pada kantor kelurahan oluhuta kecamatan kabila kabupaten bone bolango?

### **1.3 Tujuan penelitian**

Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada kantor kelurahan oluhuta kecamatan kabila kabupaten bone bolango.

### **1.4 Manfaat penelitian**

#### **1. Manfaat bagi peneliti**

Penelitian ini memberikan wawasan tambahan tentang keefektifan pengabdian dan penyusunan skripsi sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana.

#### **2. Manfaat teoritis**

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat mengarah pada pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang pelayanan Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila untuk meningkatkan kualitas efisiensi pengabdian kepada masyarakat.

#### **3. Manfaat bagi pemerintah**

Sebagai informasi peningkatan mutu pelayanan yang akan membangun kepercayaan masyarakat serta mampu memberikan pelayanan yang bermutu dan efisien untuk segala kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa.

#### 4. Bermanfaat bagi masyarakat

Hasil penelitian ini menjadi informasi bagi Kantor kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di masa yang akan datang dan memberikan informasi kepada masyarakat tentang tujuan pelayanan publik sebagai bentuk beban alat pemerintahan kepada masyarakat. masyarakat. Pada prinsip transparansi, akuntabilitas, kondisi partisipasi, persamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban memberikan pelayanan yang jelas terhadap kebutuhan masyarakat.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Kajian Pustaka**

##### **2.1.1 Pengertian Efektivitas**

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris yaitu efektivitas yang artinya sukses atau apa yang telah dicapai. Kamus ilmiah populer menentukan keefektifannya sesuai dengan penggunaannya, hasil yang bermanfaat, atau tujuan yang mendukung. Arti kata efektivitas sering juga disebut dengan efektivitas, dengan kata lain efektivitas mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Efektivitas sering kali berfokus pada pengukuran masalah ketepatan waktu dan peluang. Namun, banyak konsep efektivitas lain yang berfokus pada waktu dan biaya. Semua kegiatan manajemen dalam suatu organisasi ditujukan untuk mencapai tingkat efektivitas yang tinggi, yaitu melaksanakan serangkaian program dan tujuan berdasarkan kualitas, kuantitas dan waktu.

Tentang makna efektivitas dikemukakan oleh banyak ahli termasuk pendapat Emerson dalam Handayani (1994: 16) sebagai berikut : “Sesuatu dikatakan efektif adalah jika sesuatu tujuan atau sasaran yang telah tercapai sesuai dengan rencana”. Definisi ini berfokus pada pencapaian tujuan program dengan tujuan, waktu, dan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian dari The Liang Gie (1982:197), mengatakan bahwa :  
“Efektif itu adalah suatu program tertentu dapat dicapai tetap sesuai dengan rencana, pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan tata kerja yang telah ditentukan,

sumber manajemen telah tersedia dengan lengkap dan tepat sesuai kebutuhan untuk digunakan secara tepat serta pencapaian tujuan organisasi sesuai rencana yang telah ditentukan”.

Komentar di atas membahas pemahaman tentang terminologi yang kuat yang memberikan konsep perencanaan dan operasi yang telah ditentukan sebelumnya dengan alat manajemen yang ada dan kebutuhan lain yang mungkin diperlukan organisasi. Pendapat berbeda juga menurut (Siagian, 1996:151) bahwa efektivitas terkait dengan menyelesaikan tugas pada waktu yang telah ditentukan, atau apakah tindakan tertentu telah mencapai hasil yang direncanakan sebelumnya. Efektivitas adalah suatu kondisi yang menunjukkan terjadinya efek atau efek yang diinginkan, dan kemudian suatu tindakan dikatakan efektif jika menghasilkan atau mencapai tujuan yang dimaksudkan dalam suatu organisasi yang akan di capai (The Liang Gie, 1998:111).

Menurut Mahmudi efektivitasnya diartikan sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar ontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”(Mahmudi, 2005:92). Sedangkan (Hari Lubis dan Martani Huseini, 1987:55), Efektivitas diidentifikasi sebagai konsep yang sangat penting dalam sebuah organisasi karena merupakan ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Oleh karena itu, mengukur efektivitas bukanlah tugas yang mudah, mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman tujuan organisasi. Selain itu, (Hari Lubis dan Martani Huseini, 1987: 55) membahas 3 (tiga) pendekatan kunci untuk mengukur

efektivitas organisasi: 1. Pendekatan sumber daya 2. Pendekatan proses 3. Pendekatan tujuan.

Dari pendapat ahli di atas dapat dilihat bahwa efektivitas merupakan konsep yang sangat penting karena dapat memberikan gambaran tentang keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya, atau dapat dikatakan efektivitas adalah tingkat keberhasilan. Dari tujuan aktivasi yang dilakukan dibandingkan dengan tujuan yang telah ditentukan. Beberapa literatur ilmiah menunjukkan bahwa efektivitas adalah pencapaian yang tepat dari suatu tujuan, atau pemilihan tujuan yang tepat dari sekumpulan alternatif atau alternatif metode dan mendefinisikan alternatif untuk pilihan lain. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai diri. Menunjukkan keberhasilan dalam mencapai yang telah ditentukan sebelumnya tujuan.

### **2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Menggunakan kata pelayanan publik dianggap memiliki arti yang sama dengan kata layanan publik atau layanan masyarakat. Oleh karena itu, istilah ini dapat mengukur istilah publik. Kata publik yang berasal dari bahasa Inggris (umum) memiliki banyak arti dan arti dalam bahasa Indonesia: umum, masyarakat dan negara. Publik Dalam pengertian umum atau sosial, kita dapat menemukannya dalam hal, hubungan masyarakat, layanan publik, kepentingan publik, dll. Dalam pengertian negara, salah satunya adalah instansi pemerintah, gedung pemerintahan, pendapatan negara, dan sektor pemerintahan. Dalam hal ini pelayanan publik berarti kata publik yang paling dekat dengan pengertian

masyarakat atau secara umum. Akan tetapi, pengertian publik tentang pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dan sejalan dengan pemahaman masyarakat.

Nurcholis (2005: 178) mendefinisikan publik sebagai sejumlah orang yang memiliki pikiran, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilainya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan pelayanan publik sebagai suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi ketentuan regulasi persyaratan pelayanan hukum bagi seluruh warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan layanan yang diberikan oleh penyedia layanan public.

Pelayanan publik adalah produk birokrasi public pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai kegiatan pelayanan (memberikan pelayanan) berdasarkan kebutuhan warga atau masyarakat dengan kepentingan atau pemangku kepentingan yang mendasar sesuai dengan aturan dan prosedur dasar yang ditetapkan. Pemerintah pada dasarnya adalah pelayanan kepada masyarakat, bukan untuk melayani dirinya sendiri beguta pula sebaliknya, untuk melayani masyarakat sebagai proses yang terdiri dari sejumlah tindakan atau kegiatan yang dapat dihitung, rencanakan tenggat waktu standar (Moenir, 2010: 23).

Oleh karena itu, pemerintah dalam konteks pelayanan publik memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan aturan dan prosedur yang berlaku. Kemudian menurut Wasistiono dalam Hardiansyah (2011: 11), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan baik oleh sektor publik kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk

memenuhi kebutuhan kepentingan masyarakat. Di lembaga publik yang fokus pada kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik merupakan komponen penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai memberikan (memberikan pelayanan) sesuai dengan kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi sesuai dengan aturan dan prosedur yang ditetapkan.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Nomor 63 Tahun 2003, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah semua pelayanan yang dilakukan oleh badan pemerintah, baik di pusat, daerah maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Berupa barang dan jasa, baik dalam rangka memenuhi ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pemenuhan persyaratan merupakan hak mendasar bagi seluruh warga negara dan penduduk untuk memperoleh pelayanan yang maksimal atas barang, jasa dan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Menurut Poerwadarminta dalam Hardiansyah (2011: 10), etimologi pelayanan berasal dari istilah pelayanan, artinya membantu mempersiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan seseorang, layanan tersebut kemudian dapat diartikan sebagai: tentang bagaimana layanan tersebut disajikan; Layanan atau cara layanan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang disediakan oleh pemerintah, baik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah sendiri maupun

oleh LSM untuk memenuhi kebutuhan dan operasional masyarakat. Penyediaan dengan semua metode dan peralatan melalui beberapa alur kerja untuk memberikan layanan berupa barang dan jasa.

Pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus bertindak efektif dan efisien untuk melindungi hak asasi manusia, memperkuat demokrasi, mengurangi kemiskinan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Buku yang berjudul Reformasi Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik memiliki arti dimana: Pelayanan publik merupakan respon atas kebutuhan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintahan, rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) dengan intinya Bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, 2006: 5).

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau suatu badan atau lembaga melalui penyediaan barang, jasa dengan tujuan utama memudahkan masyarakat untuk mencapai tujuannya. Dan berhati-hatilah dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan metode yang berhasil dan berkualitas.

### **2.1.3 Jenis Pelayanan Publik**

Bicara pelayanan tidak lepas dari manusia karena pelayanan sangat erat kaitannya dengan kebutuhan hidup manusia, baik sebagai individu maupun sebagai masyarakat. Keragaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia

menimbulkan berbagai jenis pelayanan pula, dalam upaya memenuhi kebutuhan hidup manusia.

Munculnya pelayanan umum atau pelayanan publik dikarenakan adanya kepentingan dan kepentingan tersebut, terdapat variasi didalamnya untuk memberikan berbagai jenis pelayanan publik, menurut Hardiyansyah (2011: 23), jenis pelayanan publik atau pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ini dibagi menjadi tiga kelompok yaitu:

a. Layanan Administratif

Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyiapan dokumen dalam berbagai bentuk yang dibutuhkan oleh warga negara, misalnya pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan (BPKB), Tanda Daftar Kendaraan (STNK). ), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dll.

b. Pelayanan barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

c. Layanan jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, penggulangan bencana, pelayanan sosial.

Ada tiga jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat, pelayanan administrasi, barang dan jasa. Selain itu, bentuk

pelayanan publik yang tersedia bagi masyarakat menurut Administrasi Negara (1998) dapat dikategorikan menjadi beberapa jenis:

- a. Pelayanan pemerintah meliputi pelayanan masyarakat yang erat kaitannya dengan pekerjaan umum pemerintahan seperti kartu keluarga / KTP, IMB, pajak daerah, penagihan, dan keimigrasian.
  - b. Layanan Pembangunan adalah layanan masyarakat yang terlibat dalam penyediaan sarana dan prasarana untuk memfasilitasi masyarakat dalam kegiatannya sebagai anggota masyarakat, seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan, dll.
  - c. Utilitas adalah pengaturan utilitas seperti listrik, air, telepon dan transportasi.
  - d. Pelayanan Kebutuhan Dasar adalah pelayanan yang menyediakan kebutuhan dasar bagi masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah
  - e. Pelayanan masyarakat adalah pelayanan yang berkaitan dengan alam dan kepentingan yang menitikberatkan pada kegiatan sosial seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, lapas, panti asuhan dan lain-lain.
- 1) Mempercepat proses (Menghemat waktu)
  - 2) meningkatkan produktivitas produk dan jasa
  - 3) Akurasi ukuran / kualitas produk menjamin pengiriman personel layanan dengan fasilitas ruangan yang memadai.
  - 4) menciptakan kenyamanan;

- 5) Menciptakan perasaan puas dan menurunkan mood penyelenggara acara.

Dari berbagai pendapat tentang distribusi pelayanan publik yang disediakan oleh sektor publik kepada masyarakat, terlihat bahwa pelayanan publik mencakup kegiatan dan jenis yang sangat luas cakupannya. Dengan kata lain, satu persoalan pelayanan publik pemerintah merupakan persoalan yang sangat kompleks sehingga memerlukan perhatian semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai penyedia layanan, maupun dari masyarakat sebagai pihak penerima.

#### **2.1.4 Unsur Pelayanan Publik**

Dalam rangkaian kegiatan pelayanan publik terdapat unsur-unsur pendukung penyelenggaraan pelayanan publik menurut Moenir, (1995: 8), antara lain: (1) sistem, algoritma dan metode; (2) personel; (3) Sarana dan Prasarana (4) Masyarakat sebagai pelanggan.

1. Sistem, prosedur dan metode.

Dengan kata lain, dalam pelayanan publik diperlukan sistem informasi, prosedur dan metode untuk mendukung kelancaran pelayanan.

2. Personalia

Menekankan perilaku pegawai pelayanan publik dalam pelayanan publik Pejabat pemerintah sebagai pekerja pelayanan harus profesional, disiplin, dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.

3. Sarana dan Prasarana

Dalam pelayanan publik dibutuhkan peralatan dan area kerja, serta fasilitas pelayanan publik seperti ruang tunggu, tempat parkir yang memadai, dll.

#### 4. Komunitas sebagai pelanggan

Dalam pelayanan publik, komunitas sebagai pelanggan sangat berbeda baik dalam tingkat pendidikan maupun perilaku.

Unsur pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan tingkat kepuasan masyarakat, oleh karena itu sebagaimana tertuang dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor. Kep /25/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Kepuasan Pengabdian kepada Masyarakat Indeks Layanan Sektor Publik. Terdapat 14 elemen yang relevan dan benar sebagai komponen yang harus dimiliki masyarakat kepuasan terhadap pelayanan publik, diantaranya:

##### 1. Prosedur pelayanan

Hal tersebut antara lain adalah kesederhanaan proses pengabdian kepada masyarakat dalam hal kesederhanaan alur pelayanan. Menurut Warella (1997: 31) penilaian pelayanan publik yang baik dan berkualitas dapat menggunakan indikator antara lain (1) Kesederhanaan yaitu pelayanan proses mudah, lancar, cepat, mudah dipahami dan diimplementasikan oleh klien (2) jelas dan tepat tentang proses atau proses layanan (3) keterbukaan dalam proses.

##### 2. Persyaratan Layanan

Berkaitan dengan hal tersebut, Warella (1997: 31) mengatakan bahwa pelayanan publik memerlukan kejelasan baik teknis maupun administratif, keterbukaan terhadap persyaratan, dan persyaratan sektor publik. merasakan bahwa itu terbatas pada hal-hal yang secara langsung berkaitan dengan layanan dan mencegah terulangnya kembali.

##### 3. Kejelasan petugas layanan

Termasuk keberadaan dan kepastian petugas pelayanan (Nama, jabatan, wewenang dan tanggung jawab)

#### 4. Disiplin personel layanan

Inilah keseriusan para pegawai dalam pelayanan, terutama pada keteraturan waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

#### 5. Tanggung jawab personel layanan

Seperti kejelasan kewenangan dan tanggung jawab pihak berwenang dalam penyampaian dan pelayanan. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, Warella (1997: 31) menjelaskan bahwa terkait dengan tanggung jawab aparatur pelayanan publik ada baiknya jika jelas dan pasti pada instansi atau aparat yang berwenang dan bertanggung jawab atas pelayanan tersebut. Tentang lembaga / petugas yang bertanggung jawab atas layanan tersebut

#### 6. Kompetensi personel layanan

Ini termasuk tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki staf dalam melayani / melayani masyarakat.

#### 7. Kecepatan layanan

Ini adalah target waktu untuk menyelesaikan layanan dalam waktu yang ditentukan oleh penyedia layanan. Warella (1997: 31) mengatakan bahwa dalam hal kecepatan, pelayanan publik baik jika jam buka selesai dan tepat waktu, yaitu menyediakan Pelayanan Pelayanan publik dapat diselesaikan dalam batas waktu yang telah ditentukan.

#### 8. Keadilan telah ditegakkan.

Yakni penggunaan layanan tanpa membedakan kelas / status pengabdian masyarakat Mengenai Service Justice, Warella (1997: 31) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah baik jika dapat memenuhi keadilan yang setara, artinya cakupan / akses pelayanan harus dibuat seluas-luasnya, dimungkinkan dengan pemerataan dan pemerataan yang ditegakkan.

#### 9. Kesopanan dan keramahan staf.

Inilah sikap dan perilaku staf dalam melayani masyarakat secara alami dan ramah, serta dengan saling menghormati.

#### 10. Kewajaran biaya layanan

Yakni kemampuan masyarakat untuk membayar sejumlah biaya yang ditetapkan oleh unit layanan Mengenai kewajaran biaya layanan, jika didasarkan pada nilai ekonomi, maka biaya layanan harus ditentukan secara adil dengan mempertimbangkan kemampuan penerima layanan. Garella (1997: 31) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah hal yang baik.

#### 11. Biaya layanan yang tepat

Yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan. Warella (1997: 31) mengatakan bahwa kejelasan dan kepastian tentang rincian biaya / tarif dan proses pembayaran, serta transparansi tentang pendapatan dasar kualitas pelayanan public.

#### 12. Konsistensi jadwal pelayanan

Artinya, jam layanan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Kejelasan dan kepastian dimaksud dalam kaitannya dengan jadwal penyelesaian layanan (Warella, 1997: 31).

### 13. Kenyamanan lingkungan

Hal ini termasuk kondisi fasilitas dan infrastruktur yang bersih dan rapi untuk memberikan ketenangan pikiran kepada klien. Warella (1997: 31) juga berpendapat bahwa penilaian fisik lainnya meliputi kebersihan dan kesejukan lingkungan.

### 14. Layanan Keamanan

Ini termasuk memastikan tingkat keamanan lingkungan dari unit layanan atau fasilitas yang digunakan untuk memberi masyarakat rasa ketenangan pikiran dari risiko yang ditimbulkan oleh penggunaan layanan. Sedangkan Warella (1997: 31) mengatakan keamanan adalah suatu proses dan hasil dari pelayanan, memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

#### **2..1.5 Azas, Prinsip dan Standar Pelayanan Publik**

Menurut Istijanto Septiadi, Sintaasih, & Wibawa, (2017), terdapat enam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur partisipasi fungsional tingkat tinggi dan rendah. Pelayanan publik diselenggarakan untuk memuaskan pengguna, sehingga penyelenggara dituntut memiliki prinsip pelayanan. Dengan kata lain, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik harus fokus pada prinsip-prinsip pelayanan publik.

Prinsip pelayanan publik menurut Pemberitahuan MenPan Nomor 63/2546 adalah sebagai berikut.

- a. Transparansi terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang diperlukan serta cukup dan mudah dipahami.

- b. Tanggung Jawab Bisa berfikir sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan penyedia layanan dan penerima layanan berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Berpartisipasi dalam mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Hak yang setara Tidak mendiskriminasi dalam arti tidak membedakan ras, ras, agama, golongan, jenis kelamin dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Penyedia layanan dan penerima layanan publik harus mematuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan juga terdapat pengendalian atas prinsip pelayanan sebagai pedoman dalam menunjang pelaksanaan kegiatan. Prinsip pelayanan publik menurut MENPAN No.63 / KEP / M.Pan / 7/2003 adalah sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik bersifat langsung, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik 2) Instansi / pejabat berwenang yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan pengaduan /

masalah / perselisihan dalam pelayanan publik 3) Rincian biaya  
Pelayanan publik dan prosedur pembayaran

- c. Kepastian waktu Operasi layanan publik dapat diselesaikan dalam batas waktu.
- d. Memperoleh barang yang benar, pantas dan halal dalam pelayanan publik.
- e. Keselamatan Proses dan produk layanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Bertanggung jawab. Pimpinan Penyelenggara Layanan Umum atau Staf Yang Ditunjuk bertanggung jawab untuk memberikan layanan dan menyelesaikan pengaduan / masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- g. Keutuhan sarana dan prasarana kerja Ketersediaan pekerjaan dan sarana dan prasarana pendukung lainnya, termasuk penyediaan sarana telekomunikasi dan teknologi informasi.
- h. Mudah diakses. Lokasi dan lokasi sarana, pelayanan dan prasarana yang memadai, mudah diakses oleh masyarakat, dan mampu memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
- i. Disiplin, sopan dan ramah. Penyedia layanan harus disiplin, sopan, ramah, dan memberikan layanan yang tulus.
- j. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, menyediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang asri dan

sehat, serta fasilitas pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

Menurut Nurcholis dalam Zuchri Abdussamad (2005:180) sebuah Konferensi Nasional Ilmu Sosial dan Ilmu Politik FISIP UMSU 2016 Dalam konsep pelayanan, dikenal dua jenis pelaku pelayanan, yaitu penyedia layanan dan penerima layanan. Penyedia layanan atau service provider. Dan Nurcholis dalam Zuchri Abdussamad (2005:180) dalam secara rinci membagi fungsi pelayanan publik ke dalam bidang-bidang sebagai berikut; (1) pendidikan; (2) kesehatan; (3) keagamaan; (4) lingkungan; tata kota, kebersihan, sampah, penerangan; (5) rekreasi: taman, teater, museum, turisme; (6) sosial; (7) perumahan; (8) pemakaman/ krematorium; (9) registrasi penduduk: kelahiran, kematian; (10) air minum; dan (11) legalitas (hukum), seperti KTP, paspor, sertifikat, dll .

Seluruh penyelenggara pelayanan publik wajib memiliki standar pelayanan guna menjamin kepercayaan klien dalam pelaksanaan tugas dan kewajibannya serta bagi penerima layanan dalam proses pengajuan. Standar pelayanan adalah ukuran standar dalam penyelenggaraan pelayanan publik, merupakan pedoman yang harus dipatuhi dan diikuti oleh penyelenggara layanan dan menjadi pedoman bagi penerima layanan dalam proses pengajuan permohonan serta cara mengontrol masyarakat dan / atau penerima layanan. Tentang efisiensi.

Oleh karena itu, sangat penting untuk menetapkan dan menetapkan standar layanan berdasarkan sifat, jenis dan sifat layanan, serta memperhatikan

kebutuhan dan lingkungan dalam proses perumusan dan penyiapan yang relevan dengan masyarakat, termasuk birokrasi, untuk mendapatkan nasehat. Dan memasukkan informasi untuk meningkatkan kesadaran dan komitmen untuk meningkatkan kualitas layanan.

Selain itu, untuk melengkapi Standar Pelayanan tersebut di atas ditambahkan muatan yang dikutip dari Usulan 22 tentang Pelayanan Publik, karena dianggap cukup benar untuk menjadi pokok bahasan Standar Pelayanan Publik sehingga strukturnya adalah sebagai berikut:

- 1) Dasar hukum
- 2) Persyaratan;
- 3) Prosedur Pelayanan
- 4) Waktu penyelesaian
- 5) Biaya pelayanan;
- 6) Produk pelayanan;
- 7) Sarana dan Prasarana;
- 8) Kompetensi petugas pelayanan;
- 9) Pengawasan intern;
- 10) Pengawasan extern;
- 11) Penanganan Pengaduan, saran dan masukan;
- 12) Jaminan pelayanan.

Prinsip, prinsip, dan standar pelayanan tersebut digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik instansi pemerintah serta sebagai tolak ukur dan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik.

Dengan masih adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik diharapkan masyarakat mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya yang memuaskan dan tidak mengganggu masyarakat. Paradigma baru kinerja pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan saat ini adalah pelayanan yang berorientasi pada pelanggan. Artinya kebijakan pemerintah di bidang pelayanan publik harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat guna memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

#### **2.1.6 Pengertian Kinerja**

Efisiensi berasal dari istilah kinerja atau efisiensi aktual, artinya kinerja aktual atau keberhasilan yang diterima seseorang merupakan derajat keberhasilan karyawan dalam menyelesaikan tugasnya. Performa bukanlah karakteristik individu, seperti bakat atau kemampuan. Sebaliknya, ini adalah demonstrasi bakat atau kemampuan seseorang. Hasil kinerja adalah hasil pekerjaan dan perilaku yang dicapai dalam pekerjaan dan tanggung jawab yang diterima selama periode waktu tertentu. Kinerja merupakan fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan suatu pekerjaan atau tugas, seseorang harus memiliki tingkat kemauan dan kemahiran tertentu.

Sangat sulit untuk merumuskan definisi kinerja yang dapat memberikan penilaian yang komprehensif. Penggunaan istilah efisiensi terkadang sama

dengan efisiensi kerja, efektivitas kerja, hasil pekerjaan, pencapaian tujuan, produktivitas, dan banyak istilah lainnya. Tetapi ada beberapa perbedaan dalam pemahaman dan proses dasar.

Jika Anda mendengarkan etimologi, efisiensi berasal dari kata efisiensi. Efisiensi berasal dari kata "to perform" yang memiliki banyak item. : (1) memasukan; (2) Memenuhi atau memenuhi kewajiban sumpah: (3) Mendeskripsikan karakter dalam permainan (4) Bercerita dengan suara atau alat musik (5) Menyelesaikan atau bertanggung jawab (6) Melaksanakan kegiatan dalam game (7) Memainkan musik. (8) melakukan apa yang diharapkan seseorang atau mesin (Haynes, 1986: 62-63).

Kemudian itu Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry seperti dikutip oleh Ratminto & Winarsih (2005, 183) bahwa untuk mengukur efektivitas kinerja pelayanan meliputi 10 indikator:

1. Ketampakan fisik (tangible)
2. Reliabilitas (reliability)
3. Responsivitas (responsiveness)
4. Kompetensi (competence)
5. Kesopanan (courtesy)
6. Kredibilitas (credibility)
7. Keamanan (security)
8. Akses (access)
9. Komunikasi (communication)
10. Pengertian (understanding)

Maka dapat diartikan bahwa pekerjaan adalah pelaksanaan dan penyelesaian pekerjaan sesuai dengan tanggung jawabnya sendiri guna mencapai hasil yang diharapkan. Definisi ini menunjukkan bahwa efisiensi lebih difokuskan pada proses, yang ditingkatkan selama implementasi. Memberikan pekerjaan hasil pekerjaan yang dapat dicapai oleh individu atau sekelompok orang dalam organisasi sesuai dengan kewenangan dan tanggung jawabnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara hukum, tidak melanggar hukum. Dan mematuhi moralitas dan etika (Prawirosentono: 1999, 2)). Rumus tersebut menjelaskan bahwa efisiensi adalah tingkat keberhasilan seseorang atau lembaga dalam melaksanakan suatu tugas.

Efisiensi adalah masalah kinerja dan hasil yang dicapai. Efisiensi adalah masalah apa yang harus dilakukan dan bagaimana melakukannya. Sedangkan definisi kinerja menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dapat diartikan sebagai rincian tingkat pencapaian kegiatan program, kebijakan dalam memenuhi tujuan, sasaran, misi dan visi organisasi. Dalam konteks organisasi pemerintahan, kinerja suatu instansi pemerintah merupakan uraian tingkat pencapaian tujuan atau sasaran suatu instansi pemerintah. Pelaksanaan kegiatan sesuai dengan proyek dan kebijakan yang ditentukan

Definisi kinerja Sembiring dalam Nurpratama (2016: 5) menggambarkan derajat keberhasilan kegiatan kebijakan program dalam mewujudkan visi, misi dan tujuan organisasi. Adapun definisi efisiensi menurut Fattah dalam Nurpratama (2016: 5-6). Merupakan kompetensi yang bergantung pada pengetahuan, sikap dan keterampilan, serta motivasi untuk menghasilkan

sesuatu. Di setiap organisasi, setiap organisasi memiliki tujuan masing-masing dan mendorong produktivitas karyawan. Setiap karyawan memiliki urutan tugas dan tanggung jawab tertentu yang mereka terapkan pada kinerja karyawan.

Sedangkan Menurut Rivai, Basri, (2005: 14), kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang atau secara keseluruhan selama periode waktu tertentu dalam suatu kinerja relatif terhadap berbagai kemungkinan, seperti standar pekerjaan, tujuan atau sasaran atau tujuan. Di Itu telah ditentukan sebelumnya dan disepakati bersama.

Beberapa definisi kinerja yang dikemukakan oleh pakar lain dalam Rivai dan Basri (2005: 14-16) dapat disajikan sebagai berikut:

1. Kinerja adalah seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta (Stolovitch, Keeps: 1992)
2. Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja (Griffin: 1987)
3. Kinerja dipengaruhi oleh tujuan (Mondy, Premeaux: 1993)
4. Kinerja merupakan suatu fungsi dari motivasi dan kemampuan. Untuk menyelesaikan tugas dan pekerjaan, seseorang harus memiliki derajat kesediaan dari tingkat kemampuan tertentu. Kesediaan dan keterampilan seseorang tidaklah cukup efektif untuk mengerjakan sesuatu tanpa pemahaman yang jelas tentang apa yang akan dikerjakan dan bagaimana mengerjakannya (Hersey, Blanchard: 1993)

5. Kinerja merujuk pada pencapaian tujuan pegawai atas tugas yang diberikan kepadanya (Casio: 1992)
6. Kinerja sebagai kualitas dan kuantitas dari pencapaian tugas-tugas, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok maupun perusahaan (Schermerhorn, Hunt dan Obsorn: 1991)
7. Kinerja adalah kesediaan seseorang atau kelompok orang untuk melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakannya sesuai dengan tanggungjawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. (Rivai, Basri, 2005: 15-16)

Dari definisi kompetensi yang dikemukakan dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil atau tingkat pencapaian seseorang secara keseluruhan dalam kurun waktu tertentu dalam melaksanakan pekerjaan dibandingkan dengan kemungkinan-kemungkinan seperti standar pekerjaan yang ditargetkan. Atau tujuan atau kriteria yang telah ditentukan sebelumnya yang disepakati bersama

#### **2.1.7 Indikator Kinerja**

Ukuran kualitatif dan kuantitatif yang menunjukkan derajat pencapaian suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan adalah yang dapat diperhitungkan dan digunakan sebagai dasar untuk menilai atau melihat bagaimana kinerja sehari-hari perusahaan dan individu terus meningkat. Sesuai dengan rencana yang telah ditentukan sebelumnya

Indikator kinerja karyawan menurut Guritno dan Waridin (2005) adalah sebagai berikut:

1. Mampu menambah tujuan kerja
2. Mampu menyelesaikan tugas tepat waktu.

3. Mampu menciptakan inovasi dalam kesuksesan kerja.
4. Jadilah kreatif dalam menyelesaikan pekerjaan.
5. Dapat mengurangi kesalahan dalam pekerjaan.

Selain itu, Mitchell, dalam Sedarmayanti (2001: 51), Manajemen Sumber Daya Manusia dan Efisiensi Kerja, menawarkan indikator kinerja sebagai berikut:

1. Kualitas kerja 2. Waktu (Pomptnees) 3. Inisiatif. (Inisiatif 4. Kemampuan) 5. Komunikasi (Komunikasi). Sehingga Indikator kinerja di atas dibahas di bawah ini untuk memudahkan memahami kinerja karyawan.

1. Kualitas Kerja (Quality of work) adalah kualitas kerja yang dicapai berdasarkan syarat-syarat kesesuaian dan kesiapannya yang tinggi pada gilirannya akan melahirkan penghargaan dan kemajuan serta perkembangan organisasi melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan secara sistematis sesuai tuntutan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin berkembang pesat.
2. Ketetapan Waktu (Pomptnees) yaitu berkaitan dengan sesuai atau tidaknya waktu penyelesaian pekerjaan dengan target waktu yang direncanakan. Setiap pekerjaan diusahakan untuk selesai sesuai dengan rencana agar tidak mengganggu pada pekerjaan yang lain.
3. Inisiatif (Initiative) yaitu mempunyai kesadaran diri untuk melakukan sesuatu dalam melaksanakan tugas-tugas dan tanggung jawab. Bawahan atau pegawai dapat melaksanakan tugas tanpa harus bergantung terus menerus kepada atasan.

4. Kemampuan (Capability) yaitu diantara beberapa faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang, ternyata yang dapat diintervensi atau diterapi melalui pendidikan dan latihan adalah faktor kemampuan yang dapat dikembangkan.
5. Komunikasi (Communication) merupakan interaksi yang dilakukan oleh atasan kepada bawahan untuk mengemukakan saran dan pendapatnya dalam memecahkan masalah yang dihadapi. Komunikasi akan menimbulkan kerjasama yang lebih baik dan akan terjadi hubunganhubungan yang semakin harmonis diantara para pegawai dan para atasan, yang juga dapat

#### **2.1.8 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kinerja**

Menurut Mangkunegara dalam Arilaha (2018: 7) faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang adalah kemampuan dan motivasi.

- a. Faktor Kompetensi Secara umum kemampuan ini dibedakan menjadi dua hal yaitu kemampuan potensial (IQ) dan kemampuan realitas. (Pengetahuan dan kemampuan)
- b. Faktor motivasi muncul dari sikap karyawan dalam menangani situasi kerja.

Sedangkan Menurut Tika dalam Satriani (2020: 10) kinerja pegawai dipengaruhi oleh dua faktor yaitu:

- a. Faktor internal seperti kecerdasan, keterampilan, stabilitas emosi, motivasi, persepsi, peran, kondisi keluarga, kondisi fisik, dan karakteristik kelompok kerja.
- b. Faktor eksternal meliputi peraturan ketenagakerjaan, kebutuhan pelanggan dan pesaing.

Pendapat lain tentang faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja diilustrasikan oleh Armstrong dan Baron dalam Wibowo (2011: 100):

- a. Personal factors, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi dan komitmen individu.
- b. Leadership factors, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan team leader.
- c. Team factors, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
- d. System factors, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
- e. Contextual/situational factors, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

#### **2.1.9 Penilaian Kinerja**

Penilaian kinerja secara keseluruhan merupakan proses yang berbeda dari evaluasi pekerjaan. Penilaian kinerja berkenaan dengan seberapa baik seseorang melakukan pekerjaan yang ditugaskan/diberikan.

Menurut Siagian (2009:168), mengemukakan penilaian kinerja merupakan proses di mana organisasi berupaya memperoleh informasi yang seakurat mungkin tentang kinerja para anggotanya. Selanjutnya menurut Hasibuan (dalam Yani, 2012:118), yang mengatakan bahwa penilaian kinerja adalah sebuah sistem formal untuk memeriksa/mengkaji dan mengevaluasi secara berkala kinerja seseorang.

Selanjutnya menurut Mengginson (dalam Mangkunegara, 2000:69), mengatakan penilaian prestasi kerja (performance appraisal) adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seorang karyawan melakukan pekerjaannya sesuai dengan tanggung jawabnya.

Dalam hal ini dibenarkan oleh Hasibuan (2000:87), mengungkapkan Penilaian kinerja adalah kegiatan manajer untuk mengevaluasi perilaku prestasi kerja pegawai serta menetapkan kebijaksanaan selanjutnya. Evaluasi atau penilaian perilaku meliputi penilaian kesetiaan, kejujuran, kepemimpinan, kerjasama, loyalitas, dedikasi, dan partisipasi pegawai.

Selanjutnya menurut Rivai (2005:66), Penilaian Kinerja merupakan suatu proses untuk penetapan pemahaman bersama tentang apa yang akan dicapai, dan suatu pendekatan untuk mengelola dan mengembangkan orang dengan cara peningkatan dimana peningkatan tersebut itu akan dicapai didalam waktu yang singkat ataupun lama. Peningkatan ini tidak terjadi hanya karena sistem yang dikemukakan oleh manajemen untuk mengatur kinerja dari karyawan mereka, tapi juga melalui suatu pendekatan kearah mengelola dan mengembangkan orang yang memungkinkan mereka untuk mengatur pengembangan dan kinerja mereka sendiri dalam kerangka sasaran yang jelas dan standar yang telah disetujui dengan para penyelia mereka

Dalam penilaian kinerja terdapat beberapa pilihan dalam penentuan mengenai yang sebaiknya melakukan penilaian tersebut antara lain :

- a. Atasan langsung, semua hasil evaluasi kinerja pada tingkat bawah dan menengah pada umumnya dilakukan oleh atasan langsung karyawan tersebut.

- b. Rekan sekerja, evaluasi ini merupakan salah satu sumber paling handal dari penilaian. Alasan rekan sekerja yang tindakan dimana interaksi sehari-hari memberi pandangan menyeluruh terhadap kinerja dalam pekerjaannya.
- c. Pengevaluasi diri sendiri, mengevaluasi kinerja mereka sendiri apakah sudah konsisiten dengan nilai-nilai, dengan sukarela dan pemberian kuasa.
- d. Bawahan langsung, evaluasi bawahan langsung dapat memberikan informasi yang tepat dan rinci mengenai perilaku seorang manajer, karena lazimnya penilaian yang mempunyai kontak yang sering dinilai.
- e. Pendekatan menyeluruh, pendekatan ini memberikan umpan balik kinerja dari lingkungan penuh kontas sehari-hari yang mungkin dimiliki karyawan, yang disekitar personal, ruang surat sampai kepelanggan atasan rekan sekerja.

#### **2.1.10 Kinerja Pegawai**

Seluruh pegawai dalam organisasi harus memberikan kontribusi yang positif melalui hasil yang baik, mengingat kinerja organisasi sangat bergantung pada kinerja pegawai (Gibson, et al, 1995: 364) Bandingkan kinerja aktual dengan standar pekerjaan yang ditetapkan oleh organisasi

Kinerja pegawai adalah kualitas dan kuantitas pekerjaan yang diterima seseorang dalam pelaksanaan tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan merupakan hasil kombinasi dari faktor-faktor kunci antara lain kompetensi dan minat, penerimaan pekerja terhadap deskripsi penugasan, dan peran partisipasi. Tingkat motivasi pekerja Semakin tinggi faktor-faktor di atas maka semakin besar kontribusi karyawan. Menurut Mathis dan Jackson (2002:81)

Bagaimana kinerja karyawan mempengaruhi keterlibatan organisasi, termasuk:

1. Kuantitas Kerja :Standar ini dilakukan dengan cara membandingkan antara besarnya volume kerja yang seharusnya (standar kerja norma) dengan kemampuan sebenarnya.
2. Kualitas Kerja :Standar ini menekankan pada mutu kerja yang dihasilkan dibandingkan volume kerja.
3. Pemanfaatan Waktu :Yaitu penggunaan masa kerja yang disesuaikan dengan kebijaksanaan perusahaan.
4. Tingkat Kehadiran :Asumsi yang digunakan dalam standar ini adalah jika kehadiran pegawai di bawah standar kerja yang ditetapkan maka pegawai tersebut tidak akan mampu memberikan kontribusi yang optimal bagi perusahaan .
5. Kerjasama :Keterlibatan seluruh pegawai dalam mencapai target yang ditetapkan akan mempengaruhi keberhasilan bagian yang diawasi. Kerjasamaantara pegawai dapat ditingkatkan apabila pimpinan mampu memotivasi pegawai dengan baik

Soedjono (2005) menyebutkan 6 (enam) kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai secara individu yakni :

- a. Kualitas, Hasil pekerjaan yang dilakukan mendekati sempurna atau memenuhi tujuan yang diharapkan dari pekerjaan tersebut.
- b. Kuantitas, Jumlah yang dihasilkan atau jumlah aktivitas yang dapat diselesaikan.

- c. Ketepatan waktu, yaitu dapat menyelesaikan pada waktu yang telah ditetapkan serta memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.
- d. Efektivitas, Pemanfaatan secara maksimal sumber daya yang ada pada organisasi untuk meningkatkan keuntungan dan mengurangi kerugian.
- e. Kemandirian, yaitu dapat melaksanakan kerja tanpa bantuan guna menghindari hasil yang merugikan.
- f. Komitmen kerja, yaitu komitmen kerja antara pegawai dengan organisasinya dan tanggung jawab pegawai terhadap organisasinya.

Kinerja pegawai secara objektif dan akurat dapat dievaluasi melalui tolak ukur tingkat kinerja. Pengukuran tersebut berarti memberi kesempatan bagi para pegawai untuk mengetahui tingkat kinerja mereka.

## **2.2 Penelitian Yang Relevan**

1. Frans Katuuk dengan judul penelitian “Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik di Desa Wusa Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara. Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh gambaran dan pemahaman mendalam tentang efektifitas pelayanan publik di Kantor Desa Wusa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta dalam Pemberian KTP, Pengukuran Tanah, Surat Keterangan Tidak Mampu. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kantor Desa Wusa Kecamatan Talawaan Kabupaten Minahasa Utara masih belum cukup efektif dan efisien mengingat masih terdapat beberapa kekurangan-kekurangan kecil

didalam pelayanan, namun dari segi daya tanggap pemerintah desa sebenarnya sudah mampu melayani masyarakat dengan baik.

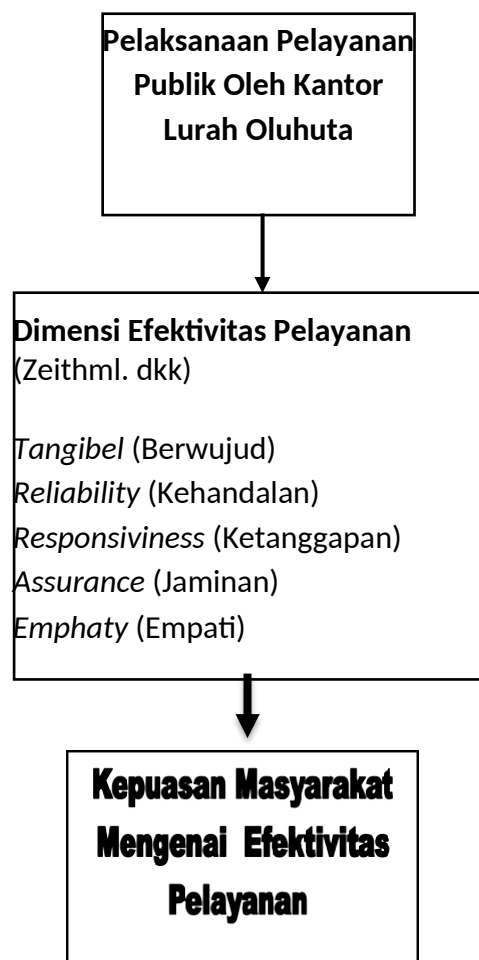
2. Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan, (2013). Dalam penelitian ini menjelaskan tentangEfektifitas Pelayanan Publik pada Kantor Camat Sebatik Barat masih kurang baik ini terlihat dari ketepatan waktu penyelesaian dalam pelayanannya kepada public, kurang cermatnya aparatur pemerintah dalam melayani masyarakatnya. Gaya Kepemimpinan dalam penerapan Efektifitas Pelayanan Publik juga masih kurang baik, dapat di lihat sikap aparat, terutama berhubungan dengan keramah tamahanya dan ketidak adilan aparat dalam melayani masyarakat.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Berbagai masalah yang terjadi di instansi pemerintah penyedia layanan publik tepatnya di Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango semakin membuat masyarakat kurang percaya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan publik yang dilakukan Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango, perlu dilakukan analisis secara mendalam dengan pengukuran efektivitas layanan yang mencakup keandalan pegawai, kondisi fisik dan bukti langsung dengan sumber daya yang memadai, daya tanggap jaminan pelayanan.

Berdasarkan alasan tersebut peneliti memutuskan untuk menggunakan teori yangmengemukakan bahwa indikator pengukuran efektivitas pelayanan

meliputi keandalan (reliability) dengan pelayanan yang tepat dan benar, kenampakan fisik dan bukti langsung (tangible) dengan SDM dan sumber daya lainnya yang memadahi, daya tanggap (responsiveness) dengan melayani secara cepat, jaminan (assurance) dengan etika moral dalam pelayanan, serta empati (empathy) dengan mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan. Faktor yang mempengaruhi pelayanan, yaitu kesadaran aparat, faktor organisasi/lembaga, ketrampilan pegawai. Maka dari proses Pengukuran Efektivitas Pelayanan tersebut dapat dilihat kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango.



**Gambar 2.1** Kerangka Pemikiran

Untuk mengetahui Efektivitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango saat ini, menggunakan lima dimensi efektivitas pelayanan publik yang dikemukakan oleh Zeithaml dkk dalam Hardiansyah, yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Emphaty (Empati). Untuk mengukur dimensi-dimensi ini dengan memperhatikan indikator-inndikator penelitian yaitu :

1. Tangibel (berwujud); terciptanya pelayanan yang baik dan memuaskan bagi pengguna layanan (penampilan, kenyamanan tempat, kemudahan pelayanan, kedisiplinan pegawai, kemudahan akses penggunaan alat bantu)
2. Reliability (Kehandalan); terpenuhinya pelayanan secara tepat waktu dan konsisten. (kecermatan pegawai, kemampuan dan keahlian pegawai)
3. Responsiviness (Ketanggapan); terpenuhinya kecepatan pelayanan dalam menanggapi setiap keluhan pengguna layanan. (pegawai melayani dengan cepat, tepat, cermat dan keluhan direspon)
4. Assurance (Jaminan); terpenuhinya jamaninan ketepatan waktu dan kepastian biaya. (pegawai memberikan jaminan tepat waktu dan biaya)
5. Emphaty (Empati); terciptanya hubungan dan komunikasi yang baik dan tidak diskriminatif. (mendahulukan kepentingan pengguna layanan, sopan santun, menghargai dan tidak diskriminatif pada pengguna layanan)

## **BAB III**

### **LOKASI DAN METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango.

- **Definisi Operasional**

Efektivitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang akan menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Terdapat lima dimensi dalam mengukur efektivitas pelayanan, yaitu : Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati).

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomenafenomena yang terjadi di lapangan. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, melukiskan, menerangkan, menjelaskan dan menjawab secara lebih rinci permasalahan

yang akan diteliti dengan mempelajari semaksimal mungkin seorang individu, suatu kelompok atau suatu kejadian. Dalam penelitian kualitatif manusia merupakan instrumen penelitian dan hasil penulisannya berupa kata-kata atau pernyataan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya

### **3.3 Fokus Penelitian**

Bagaimana Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango.

### **3.4 Informan Penelitian**

Informan penelitian ini dimana pemilihan informan dilakukan secara purposive yaitu dilakukan dengan menyesuaikan pada tujuan penelitian atau sesuai kebutuhan, kepentingan peneliti untuk memperoleh data sesuai dengan topik penelitian. pemilihan informan dalam penelitian ini didasari pada tugas dan kerja berkaitan efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor kelurahan oluhuta kecamatan kabila kabupaten bone bolango. Informan dalam penelitian ini yakni:

1. Kepala kelurahan
2. Sekretaris kelurahan
3. Perangkat kelurahan
4. Masyarakat

Sehingga jumlah informan penelitian ini adalah berjumlah 6 orang

### **3.5 Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Data kualitatif, yaitu data menunjukkan ciri-ciri, sifat, keadaan atau gambaran suatu objek. Dalam penelitian ini data kualitatif yang digunakan adalah gambaran atau keadaan tempat penelitian yaitu Kantor Kelurahan

Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango.

## 2. Sumber data

Sumber Data pada peneitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Selebihnya hanya tambahan berupa dokumen dll. Data adalah bahan keterangan dalam suatu objek penelitian yang diperoleh. Sedangkan jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

### a. Data Primer

Data Primer Yaitu data yang diperoleh secara langsung pada saat kita melakukan penelitian, sumber data yang diperoleh secara langsung dari orang-orang atau informan yang secara sengaja dipilih untuk memperoleh data-data atau informasi yang ada relefansinya dengan permasalahan penelitian. Data primer dapat diperoleh melalui wawancara. Dalam penelitian ini yang akan menjadi data primer adalah yang berkaitan langsung dengan masalah efektifitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila

### b. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh melalui pengumpulan atau pengolahan data yang bersifat studi dokumentasi, Dalam penelitian ini yang menjadi Data Sekunder; yaitu sumber data yang diperoleh dari Kantor kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila, dari hasil laporan dan catatan yang ada hubungannya dengan penelitian ini yang terdiri dari; keberadaan Kantor kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila, struktur organisasi (bagan organisasi dan uraian tugas dan jabatan). Tingkat

pendidikan aparatur Kelurahan dan tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan tugas birokrasi pelayanan

### **3.6 Teknik dan Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif ini peneliti menggunakan beberapa teknik sekaligus dimana penggunaan masing-masing teknik akan saling melengkapi satu sama lain. Teknik yang akan dipergunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### **1. Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung di lapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati langsung terhadap kinerja Aparatur Kantor Kelurahan Oluhuta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

#### **2. Wawancara**

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Kelurahan Oluhuta yang dilakukan oleh pegawai dan masyarakat. Wawancara yaitu dengan melakukan proses dialog atau tanya jawab secara langsung kepada subjek yaitu Lurah, pegawai kantor Lurah, dan masyarakat yang ada di Kelurahan Oluhuta, yakni dengan memberikan sejumlah pertanyaan secara lisan kepada objek.

#### **3. Dokumentasi**

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian contohnya yaitu foto mengenai bagaimana kondisi ruang pelayanan publik, buku Standar Pelayanan Publik Kelurahan Oluhuta, struktur organisasi, jumlah pegawai, profil Kantor Kelurahan Oluhuta. Teknik ini digunakan untuk memperoleh data tertulis yang berhubungan dengan penelitian

### **3.7 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik kualitatif yaitu teknik analisis interaktif, yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut:

#### **1. Reduksi Data**

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

#### **2. Penyajian Data**

Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskripsi. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data

disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

### 3. Penarikan Kesimpulan

Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

### 3.8 Teknik Keabsahan Data

Untuk memperoleh data yang dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah perlu dilakukan pemeriksaan keabsahan data. Untuk menganalisis dan memeriksa keabsahan data, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data. Teknik triangulasi data dilakukan dengan cara membandingkan dan memeriksa derajat kepercayaan informan terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang dilakukan pegawai di Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis triangulasi sumber. Teknik triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui wawancara antara subjek penelitian yang satu dengan yang lain. Data dapat dikatakan absah apabila terdapat konsistensi atau kesesuaian antara informasi yang diberikan oleh informan satu dengan informan lainnya.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Lokasi Penelitian**

##### **4.1.1 Sejarah Singkat Lokasi Penelitian**

Sejarah Kelurahan Oluhuta berawal dari perjalanan raja ilahuda dari suwawa (*bilihuda*) pada tahun 859 m. Dalam perjalanan tersebut dikisahkan mereka kehuajanan sehingga membuat pondok (*banthayo poboide*), setelah hujan reda perjalanan dilanjutkan kembali. Sekitar 1 km berjalan pakaian mereka kenakan pakaian kering (*peyapata kiki*), mereka berjalan terus hingga pakaian kering benar (*peyapata daa*), sekarang disebut dengan desa tunggulo (sampai). Seterusnya rombongan raja ilahudu melanjutkan perjalanan menuju kampung pangea, setibanya di tempat itu mereka merasa jijik sehingga kampung pangea tersebut lebih di kenal dengan desa tamboo, dalam perjalanan tersebut mereka kehausan dan mencari air.

Ditemukan sebuah sumur tetapi tanpa timba untuk mengangkat air dari dalam sumur tersebut, di sebelah sumur tersebut terdapat beberapa buah kelapa yang bentuknya tidak beraturan (*hi embe-embe*) sehingga lokasi tersebut dikatakan bongo eme ( *sekarang desa bongomeme*). Rombongan raja ilahudu melanjutkan perjalanan menuju kerajaan padengo dalam perjalanan ini mereka banyak menemukan tumpukan sampah yang di hanyutkan oleh air (*pu'o*) serta genangan lumpur yang panjang sehingga tempat tersebut dinamakan tapodu (terhalang) kemudian akibat genangan lumpur tersebut rombongan tadi banyak yang terpeleset (*lio huluto*) sehingga kemudian tempat tersebut dinamakan

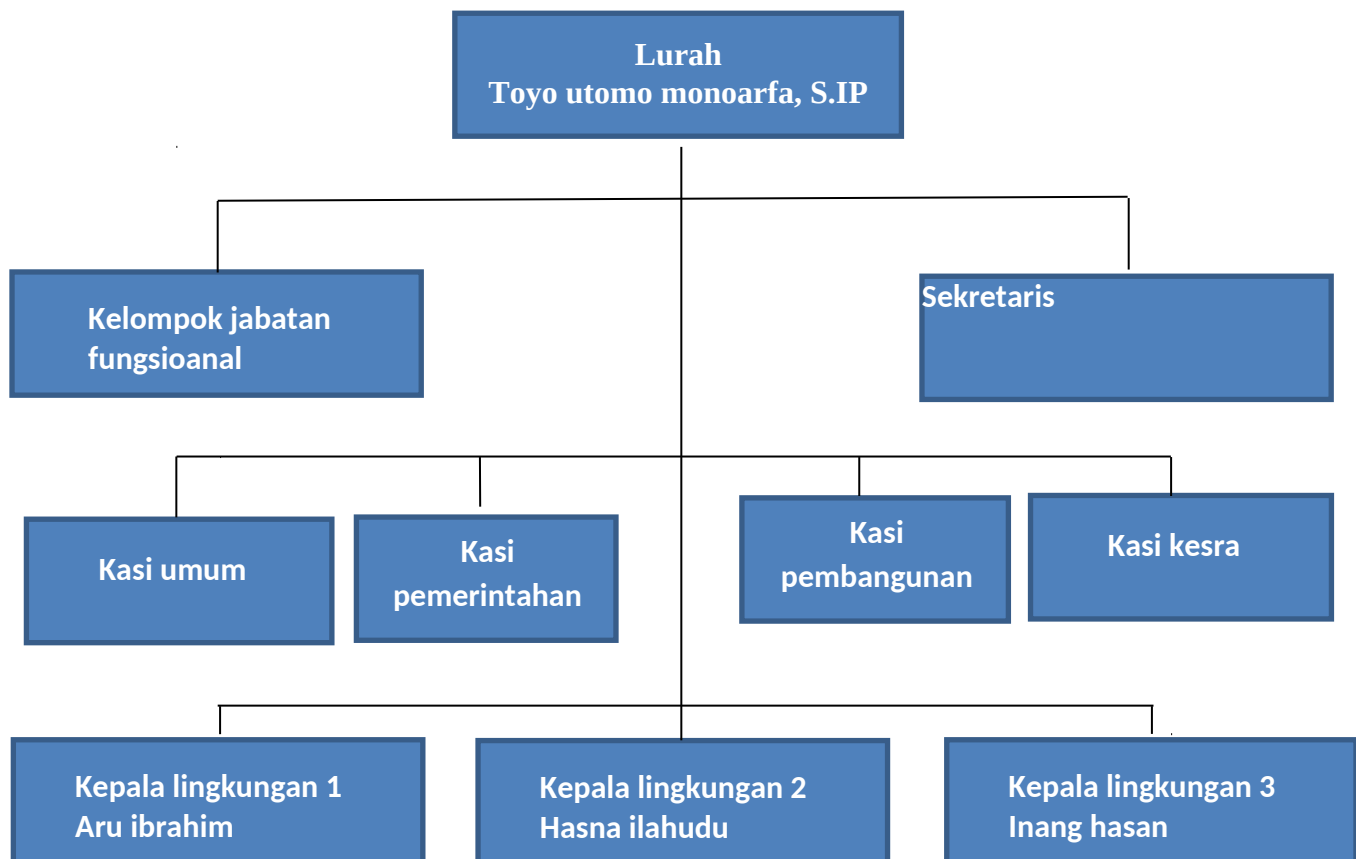
oluhuta. Pada masa itu oluhuta masih merupakan bagian dari kerajaan padengo (sekarang kelurahan padengo yang berbatasan langsung dengan kelurahan oluhuta).

#### **4.1.2 Struktur Organisasi Kelurahan**

Berdasarkan jenis organisasi di kelurahan dikategorikan sebagai teritorial organization. Hal ini terlihat jelas pada Peraturan Daerah Kabupaten Bone Bolango No.09 Tahun 2009 Tentang Organisasi Tata Kerja berdasarkan peraturan daerah ini, terdapat unsur organisasi kelurahan dimana kepala kelurahan di pimpin kepala kelurahan, sekretaris dan kelompok jabatan fungsional. Berdasarkan Peraturan Peraturan Daerah Kabupaten Bone Bolango No.09 Tahun 2009 Tentang Organisasi Tata Kerja, dan kelurahan di wilayah Kabupaten Bone Bolango diuraikan sebagai berikut :

## Struktur Organisasi Dan Tata Kerja Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila

### Kabupaten Bonebolango



## 4.2 Hasil penelitian

Efektivitas pelayanan menunjukkan suatu keadaan sejauh mana rencana dapat tercapainya. Semakin banyak renacana yang dapat dicapai, semakin efektif pula kegiatan tersebut, sehingga kata efektivitas dapat jga diartikan sebagai tingkat keberhasilan yang dapat dicapai dari suatu cara atau usaha tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai. Media pelayanan bisa dikatakan efektif ketika memenuhi kreteria, diantaranya mampu memeberikan pengaruh, perubahan atau

dapat membawa hasil. Ketika kita meremuskan tujuan instruksional, maka efektivitas dapat dilihat dari seberapa jauh tujuan itu tercapai. Semakin banyak tujuan tercapai, maka semakin efektif pula media pelayanan tersebut. Efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor kelurahan Oluhuta kecamatan kabila kabupaten bone bolango, dapat dilihat dengan menggunakan indikator yaitu:

### **1. *Tangibel* (berwujud)**

Dimensi tangibel (berwujud) merupakan penampilan fasilitas fisik, peralatan, personal dan media komunikasi dalam pelayanan. jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sudah baik maka masyarakat akan menilai pelayanan baik dan merasakan kepuasan. Untuk mengukur dimensi ini dalam upaya mengetahui efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Kelurahan Oluhuta. Untuk meningkatkan pelayanan pada kulurahan Oluhuta penampilan sangat mempengaruhi pelayanan tersebut ketika peneliti menanyakan pada pak lurah apakah penampilan mempengaruhi pelayanan publik di mana, penampilan sangat berpengaruh besar dalam proses pelayanan karena penampilan merupakan salah satu unsur yang nanti mendukung untuk memberikan pelayanan, sikap dan penampilan pegawai merupakan kesan pertama bagi pengguna layanan yang datang. Jika penampilan pegawai tidak menarik, maka pengguna layanan juga tidak akan tertarik dengan kualitas pegawai pelayanan tersebut, selain itu penampilan pelayanan di kantor kelurahan sudah mengenakan seragam sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pemerintah kabupaten yaitu seragam pegawai negeri.

Ketika masuk ke halaman kantor Kelurahan Oluhuta lokasinya kurang begitu bagus. Hal ini terlihat dari lokasi parkir yang panas, karena tidak adanya lahan parkir khusus bagi para pengunjung dan sedikitnya pohon yang ada kantor kelurahan tersebut masuk kedalam kantor kelurahan tampilan yang ada didalam cukup bagus, dimana ruang pelayanan yang luas, banyaknya tempat duduk bagi para pelanggan yang menunggu antrian untuk dilayani. Berdasarkan observasi di dalam kantor kelurahan Oluhuta juga ada semacam kantin yang menjual perlengkapan surat menyurat, seperti amplop dan lain-lain, ada satu hal yang nyaman bagi pelanggan ketika masuk kedalam kantor kelurahan yakni ruang ruang tunggu pelayanan kantor kelurahan pada saat ini panas sehingga banyak sehingga banyak pelanggan yang kurang nyaman dengan ruang tunggu yang panas. Ketika melihat pelanggan yang merasa kegerahan dan kipas-kipas, peneliti mencoba menanyakan akan kenapa beliau berkipas-kipas beliau Bernama Bu Ratna Huta) mengungkapkan:

Yang saya rasakan di dalam ruangan sini cukup panas dan membuat gerah saya” pada tanggal (27 april 2021) sedangkan menurut Bu Marsi Hulopi ketika ditanya mengenai ruangan beliau mengungkapkan (3 mei 2021) “ kalo menurut saya ruangnya cukup luas dan nyaman, ini terdapat tempat duduk yang banyak bagi para pelanggan yang mengantri pelayanan” . Dan saat ditanya lagi di masyarakat, Pak Mulyanto Ahmad (3 Mei 2021), dia mengungkapkan "Kalau ruangan ini benar-benar luas dan nyaman Tapi saya merasa sedikit canggung saat menunggu layanan di sini. ”

Hal tersebut juga disampaikan oleh masyarakat, kenyamanan lokasi juga berdampak pada proses pelayanan dimana:

Kenyamanan lokasi juga sangat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, seolah-olah masyarakat menunggu dengan suasana ruangan yang tidak nyaman akan membuat masyarakat tidak nyaman. Jika pengguna harus mengantri dalam suasana yang nyaman sebaliknya jika proses pelayanan lama dan fasilitas kurang nyaman dan bersih, masyarakat akan resah. Oleh karena itu, masih ada keluhan dari pengguna tentang kemudahan penggunaan layanan. Masyarakat mengatakan bahwa pada siang hari ruangan terasa panas meski dengan kipas angin dan bersih, masyarakat dengan senang hati akan bersabar. (wawancara 3 mei 2021)

Dimensi nyata sangat penting dalam tingkat layanan, kepuasan pelanggan, dimensi berwujud tersebut berupa penampilan dari pegawai, kenyamanan tempat pelayanan, serta kemudahan dan kehandalan pihak pegawai dalam menggunakan alat bantu. Kantor kelurahan sudah menerapkan dimensi berwujud yang hal tersebut merupakan sangat mempengaruhi kualitas pelayanan karena penampilan yang rapi, sopan dan bersih dapat menunjang tingkat kepercayaan diri dari pegawai dalam melayani konsumen serta konsumen akan merasa nyaman, ruang pelayanan yang bersih akan membuat konsumen lebih nyaman dan tenang. Kemudahan dan keandalan perkakas juga dapat mempercepat proses servis. Penelitian ini didasarkan pada teori yang dijelaskan Sudarso dalam bukunya tentang efektivitas manajemen.

Dimensi tangible adalah yang hanya terdiri dari produk fisik, tanpa layanan tambahan, yang terdiri dari indikator karakteristik karyawan terhadap layanan tersebut Kenyamanan konsumen. Tempat pelayanan, proses pelayanan mudah, kedisiplinan dan kehandalan menggunakan alat-alat. Hal ini juga sejalan dengan penelitian Aris Wahyu setiawan dalam jurnalnya bahwa dimensi tangible

adalah kemampuan untuk memberikan layanan yang diharapkan kepada pelanggan, seperti kemampuan untuk menepati janji, kemampuan memecahkan masalah, dan kemampuan untuk mengurangi kesalahan.

## 2. **Reliability (Kehandalan)**

Kepercayaan (Reliabilitas) adalah kemampuan untuk melakukan layanan kontraktual secara tepat, akurat, andal, konsisten, dan tepat. Ini penting ketika mempertimbangkan bagaimana komunitas membuktikan kontrak layanan. Untuk mengukur dimensi reliabilitas maka dilakukan penelitian untuk mengetahui efisiensi pelayanan publik dalam meningkatkan efisiensi pegawai di Kantor Desa Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango.

Hal ini terlihat dari kompetensi dan keahlian aparatur perangkat kelurahan yaitu aparat memiliki keahlian mengaplikasikan teknologi dalam proses pelayanan publik. Sedangkan untuk kemampuan perangkat kelurahan dalam menggunakan komputer di kelurahan, alatnya tidak sulit. Hal tersebut dibuktikan dengan data observasi, dimana seluruh pegawai di depan dapat menggunakan perangkat komputer apa saja yang digunakan dalam setiap pelayanan.

Wawancara dengan Pak Toyo Utomo Monoarfa S.IP kepala Kelurahan pada (3 Mei 2013) menambahkan “Untuk penguasaan teknologi saya rasa tidak ada masalah , yang didepan itukan masih muda jadi gagap teknologi”. Hal itu sama dengan apa yang di ungkapkan oleh Kasi pemerintahan (4 mei 2021)”

Hingga saat ini, tidak ada masalah dengan ketidakmampuan pegawai kelurahan dalam menggunakan teknologi Uti untuk menggunakannya. " “Jika ada komentar tentang penggunaan komputer atau laptop yang digunakan untuk memberikan layanan pelanggan yang baik, saya mohon klarifikasi yang cukup dari kelurahan ini.

Penerapan dimensi kehandalan dalam efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Desa Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango beberapa indikator diantaranya adalah standar pelayanan yang jelas dan keahlian pegawai dalam pelayanan Kemasyarakatan. Penelitian ini didasarkan pada teori Pelayanan Publik dan Kepuasan Pelanggan bahwa dimensi kehandalan adalah konsistensi dalam bekerja dan kemampuan pegawai dalam melayani konsumen sesuai harapan dan dapat dipercaya.

### **3. Dimensi responsiveness (respon )**

Ini adalah kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat atau untuk menanggapi dan mendengarkan dan menyelesaikan keluhan yang diajukan oleh konsumen. Untuk mengukur besaran respon (respon) dengan upaya verifikasi efektivitas pelayanan pada Kantor kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bolango. Petugas/ aparat melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat. Hasil dari wawancara dengan masyarakat (27 april 2013) pelanggan terkait indikator ini beliau mengungkapkan Staf atau aparat melakukan layanan dengan cepat, akurat dan akurat. Dia mengungkapkan hasil wawancara dengan masyarakat (27 April 2013) terkait dengan indikator ini. “Saya sudah lama sering datang ke kantor kelurahan oluhuta ini, ya memang cepat pelayanannya. Tapi kalo hari-hari tertentu seperti hari kamis dan hari jum’at”. Hal itu di benarkan oleh Pak Lurah Oluhuta Pada (3 mei 2021) “iya itu memang benar , kualitas pelayanan di kelurahan ini ya, banyak kekurangan.

Meskipun ada pendapat yang lain bahwa pelayanan yang diberikan dari pegawai sudah baik, ditinjau dari sikap pegawai yang cukup tanggap dalam

menanggapi keluhan dari masyarakat. Dimensi respon Responsiviness adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang cepat dan terjangkau kepada konsumen dengan memberikan informasi yang jelas dan membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas sehingga menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini juga sejalan dengan jurnal Muhammad Tayip Research, bahwa pelayanan yang baik harus dibarengi dengan tingkat engagement / partisipasi dan adaptabilitas yang tinggi.

#### **4. Dimensi assurance (jaminan)**

Dimensi assurance adalah pengetahuan dan keramahan pegawai serta kemampuan membangun kepercayaan dan keyakinan. Untuk mengukur dimensi kepercayaan dalam upaya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor kelurahan Oluhuta. Ketika peneliti menanyakan pertanyaan apakah pegawai kelurahan mengutamakan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan di kelurahan dan menanggapi sikap mereka dimana:

memprioritaskan dan mendahulukan dan sikap staf terhadap layanan ramah dan sopan. Namun terkadang saat Anda sudah familiar dengan layanan tersebut, terkadang Anda tidak memiliki kendali atas bahasanya.(Wawancara 3 Mei 2021).

Peran pegawai dalam melayani di Kelurahan Oluhuta Kabupaten Bone Bolango ini dalam hal assurance, disimpulkan bahwa pegawai memberikan pelayanan terbaik dan paling tepat sesuai dengan slogan 3S, sapaan dan senyuman yang digunakan oleh seluruh pegawai di kantor kelurahan Oluhuta dan dilihat. Dari konsumen yang mengungkapkan keterampilan, keakuratan, dan kehati-hatian karyawan mereka saat melayani.

Penelitian ini sejalan dengan teori dimensi assurance yaitu kemampuan pegawai dalam membangun kepercayaan dan kepercayaan di antara masyarakat yang di layani melalui pengetahuan, kesopanan dan rasa hormat terhadap sentimen konsumen, keterampilan informasional Kemampuan memberikan rasa aman Penggunaan layanan yang ditawarkan.

#### 5. **Dimensi emphaty (empati)**

Empati atau Perhatian adalah prasyarat untuk perawatan pribadi pelanggan. Dalam dimensi ini, dalam upaya untuk mengetahui efektifitas pelayanan publik di kantor Kelurahan Oluhuta, mengutamakan kepentingan masyarakat atau klien dalam pelayanan Kantor Desa Oluhuta, harus diangkat menjadi raja dalam Pelayanan.

Senada dengan itu Segala sesuatu yang dibutuhkan pelanggan harus menjadi yang paling penting dan harus dipenuhi oleh keinginan masyarakat, hal wawancara Sekertaris kelurahan yang peneliti wawancarai pun mengungkapkan hal dimana:

“Pelayanannya ramah, dan selalu menyapa dengan sopan ” (wawancara 27 mei l 2021) “yang saya rasa dan kita layani itu selalu mendahulukan pemohon. Dimana setiap pemohon/ pelanggan yang ke depan mesti langsung di layani uti. (wawancara 9 mei 2021).

Dalam dimensi ini peneliti menanyakan bagaimana sikap pegawai terhadap pelayanan, apakah mereka ramah atau tidak, pegawai disini ramah dan sopan. Tapi ada juga orang yang tidak ramah, mungkin sesuatu yang mereka tanyakan saja kebutuhannya tanpa terlebih dahulu menyapa peneliti pegawai melayani masyarakat dengan cara yang tidak mendiskriminasi atau mendiskriminasi. Jangan membeda-bedakan.

Terlepas dari layanan, pegawai menghormati penggunanya, setahu saya sangat dihargai ketika saya memperluas keluarga saya, saya meminta kebutuhan saya. Efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja pegawai pada Kantor kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango dalam pelayanan dapat dikatakan baik, karena pelayanan yang diberikan tidak membedakan antara konsumen yang satu dengan konsumen yang lain. kemampuan berkomunikasi dengan masyarakat sopan dan cara transmisi mudah dipahami masyarakat.

Ada beberapa kendala yang dihadapi peneliti dalam proses layanan di komputer atau online, sistem online ini sering mengalami masalah yang terpusat dan memperlambat cara kerja kelurahan serta menyebabkan pelanggan menunggu di waktu yang tidak diketahui. Penelitian ini mengikuti teori bahwa empati adalah kemampuan atau kemauan pegawai untuk memberikan perhatian pribadi, seperti keramahan, pemahaman akan kebutuhan dan kepedulian konsumen. Sikap empati diperlukan untuk kelangsungan pelayanan kepada masyarakat dalam proses pelayanan. Kepedulian merupakan perhatian pribadi yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu lembaga atau organisasi.

Penelitian ini juga sejalan dengan jurnal Aris Wahyu Setiawan. Kemampuan atau kemauan karyawan untuk fokus pada kepentingan pribadi seperti keramahan, pemahaman akan kebutuhan dan customer care, membutuhkan empati untuk keberlangsungan pelayanan, komunitas. ini juga sejalan dengan jurnal Aris Wahyu Setiawan. Kemampuan atau kemauan karyawan untuk fokus pada kepentingan pribadi seperti keramahan, pemahaman akan kebutuhan dan

customer care, membutuhkan empati untuk keberlangsungan pelayanan, komunitas.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan dari penelitian ini adalah efektivitas pelayanan publik pada kantor kelurahan oluhuta kecamatan kabila kabupaten bone bolango pada:

1. Efektivitas pelayanan publik pada kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango di lihat dari indikatornya *tangibel* (berwujud) kurang, *reliability* (kehandalan) baik *responsiveness* (ketanggapan) kurang, *assurance* (jaminan) baik dan *emphaty* (empati) baik. secara keseluruhan efektivitas pelayanan publik meningkatkan kinerja pegawai di kantor Kelurahan Oluhuta terbilang cukup .

#### **5.2 Saran**

Saran pada penelitian ini dimana :

1. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas sumberdaya aparatur pelayanan dengan maksimal agar disaat dibutuhkan diposisi manapun mampu mengerjakan dan tidak akan mengulur waktu yang lama dalam proses pelayanan yang ada agar aparatur pegawai pelayanan lebih professional dalam melayani masyarakat dan tidak ada lagi kesalahan dalam pembuatan surat.
2. Perlu upaya meningkatkan sosialisasi prosedur pelayanan pada masyarakat dengan media sosial yang mudah diakses orang kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan masyarakat merasa pelayanan itu berbelit-belit dan rumit .padahal jika masyarakat paham betul akan

prosedur yang ditentukan, masyarakat akan lebih sabar menunggu dan tidakakan kecewa dengan pelayanan kantor kelurahan oluhuta agar efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor kelurahan oluhuta dapat terwujud dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Arilaha, M. A., & Nurfadillah, F. (2018). *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Pegawai Pada Dinas Lingkungan Hidup Kota Tidore Kepulauan. Jurnal Managemen Sinergi*, 6(1), 1-20.
- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Yudhistira
- Bambang Istianto HP. 2011. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media
- Istijanto. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Lubis & Husain, 1987. *Efektivitas Pelayanan Publik*, Jakarta: Pustaka Binaman Presindo.
- Lijan Poltak Sinambela. 2012, *Kinerja Pegawai Teori Pengukuran dan Implikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Moenir, A.S. 2002. *Bentuk-bentuk Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Monsow, E. Y., Runtuwene, R. F., & Rumawas, W. (2018). *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan Di Bank Mayapada Kcu Mega Mas Manado. Jurnal Administrasi Bisnis*, 6(1), 1-10.
- Nurlaila, 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Penerbit LepKhairun. Ternate
- Nurpratama, M. R. (2016). *Pengaruh Knowledge Management Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Distribusi Jawa Timur. Jurnal Universitas Air Langga*, 5(3), 1-19.
- Rahman Mulyawa. 2016. *Birokrasi dan pelayanan publik*. Unpad press.
- Rivai, Veithzal. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*,. Edisi ke 6, PT. Raja Grafindo Persada, Depok
- Satriani, Sodik, & Mas, N. (2020). *Analisis Motivasi Dan Lingkungan Kerja Serta Gaya Kepemimpinan Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Pemberdayaan Masyarakat Dan Pemerintah Desa Kabupaten Konawe. Jurnal Ilmu Manajemen*, 6(1), 73-83.
- Septiadi, S., Sintaasih, D., & Wibawa, I. (2017). *Pengaruh Keterlibatan Kerja Terhadap Kinerja Dengan Memediasi Komitmen Organisasional*. *E-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Universitas Udayana*, , 3103-3132. doi:10.24843/EEB.2017.v06.i08.p07

Siagian, P.Sondang. (1996). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bumi Aksara. Jakarta.

Sinambela, Poltak Lijan, dkk, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara : Jakarta.

The Liang Gie, 1982. *Unsur-Unsur Administrasi*. Erlangga. Jakarta.

The Liang Gie, 1998. *Administrasi Perkantoran Modern*. Liberty. Yogyakarta.

Vincent Gaspersz, 2011. *Dimensi Kualitas Pelayanan*. Jakarta: PT Gramedia

Warella. 1997. *Mengukur Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Padya Paramita

Zuchri Abdussamad. 2014. *Kompetensi Aparat Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Deepublish.

Zuchri Abdussamad . 2016. Prosiding konferensi nasional ilmu sosial dan ilmu politik tahun 2016: Indonesia Menuju SDGS. Diterbitkan oleh umsu press. Sumatra Utara.

## **B. Dokumen**

Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Peraturan Daerah

Undang – Undang Pemerintah Nomor 73 tahun 2005 tentang Kelurahan

Undang – Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 81 Tahun 1993

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik. BN.2014 / No.615, jdih.menpan.go.id: 3 Hlm

## LAMPIRAN

**PEDOMAN WAWANCARA**  
**Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan**  
**Kabila Kabupaten Bone Bolango**

---

1. Dimensi tangibel (berwujud)
  - a. Apa yang di rasakan dalam ruangan ini dalam kantor kelurahan Kelurahan Oluhuta ?
  - b. Apakah kantor Kelurahan Oluhuta luas dan nyaman dalam proses Pelayanan untuk meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai?
2. Reliability (Kehandalan)
  - a. Bagaimna penguasaan teknologi untuk meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kantor Kelurahan Oluhuta ?
3. Dimensi responsiveness (respon )
  - a. Apakah pelayanan kantor Kelurahan Oluhuta dengan cepat, tepat dan cermat?
4. Dimensi assurance (jaminan)
  - a. Apakah pegawai kelurahan mengutamakan kepentingan masyarakat dalam proses pelayanan di kelurahan ?
5. Dimensi empathy (empati)
  - a. Bagaimana pegawai kelurahan untuk meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Oluhuta ?

## **HASIL DOKUMENTASI DI KANTOR KELURAHAN OLUHUTA KECAMATAN KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO**



**Wawancara Bersama Bapak LURAH OLUHUTA**



## ABSTRACT

**MOHAMAD TAUFIK TADU. S2117043. THE EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES TO IMPROVE THE PERFORMANCE OF PUBLIC SERVANTS AT OLUHUTA URBAN VILLAGE OFFICE IN KABILA SUBDISTRICT OF BONE BOLANGO DISTRICT**

*This study aims to identify the effectiveness of public services to improve the performance of public servants at Oluhuta Urban Village Office Kabila sub-district Bone Bolango district. The study method is a descriptive qualitative approach. The informants in this study comprise the urban village head, the urban village apparatus, and the local community. The data are collected through interviews, observation, and documentation. The data analysis technique is used to simplify data, compile data systematically, classify data and draw conclusions. The result of the study generally signifies that the effectiveness of public services to improve the performance of public servants at Oluhuta Urban Village Office has been sufficient.*

*Keywords: effectiveness, public services, performance*

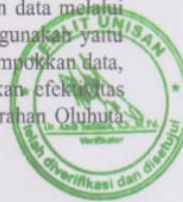


## ABSTRAK

**MOHAMAD TAUFIK TADU. S2117043. EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN OLUHUTAKECAMATAN KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja pegawai di Kantor Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango. Metode Penelitian yakni pendekatan kualitatif yang disajikan secara deskriptif. Informan penelitian ini terdiri dari Kepala Kelurahan, Perangkat Kelurahan dan Masyarakat. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu menyederhanakan data, menyampaikan data secara sistematis, mengelompokkan data, menarik kesimpulan. Hasil penelitian secara keseluruhan menunjukkan efektivitas pelayanan publik dalam meningkatkan kinerja pegawai di kantor Kelurahan Oluhuta terbilang cukup :

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Kinerja.





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
LEMBAGA PENELITIAN (LEMLIT)  
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO**

Jl. Raden Saleh No. 17 Kota Gorontalo  
Telp: (0435) 8724466, 829975; Fax: (0435) 82997;  
E-mail: [lembagapenelitian@unisan.ac.id](mailto:lembagapenelitian@unisan.ac.id)

Nomor : 3236/PIP/LEMLIT-UNISAN/GTO/II/2021

Lampiran : -

Hal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,

Lurah Oluhunta

di,-

Tempat

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zulham, Ph.D

NIDN : 0911108104

Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian

Meminta kesediannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal / Skripsi**, kepada :

Nama Mahasiswa : Mohamad Taufik Tadu

NIM : S2117043

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Lokasi Penelitian : KANTOR KELURAHAN OLUHUTA KECAMATAN KABILA  
KABUPATEN BONE BOLANGO

Judul Penelitian : EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP  
KINERJA PEGAWAI DI KELURAHAN OLUHUTA  
KECAMATAN KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO

Atas kebijakan dan kerja samanya diucapkan banyak terima kasih.





**PEMERINTAH KABUPATEN BONE BOLANGO**  
**KECAMATAN KABILA**  
**KELURAHAN OLUHUTA**

*Jln. Alwie Abdul Djalil Habibie No. 107 Kel. Oluhuta Kec. Kabila*

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 100/ OL-KBL / 203/ V / 2021

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango, dengan ini menerangkan dengan benar :

Nama : MOHAMAD TAUFIK TADU  
NIM : 52117043  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, dan Politik  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Bahwa yang bersangkutan benar – benar melakukan penelitian dalam rangka penyusunan proposal/skripsi di Kelurahan Oluhuta Kecamatan Kabila Kabupaten Bone Bolango

Demikian surat keterangan ini dibuat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan dalam kelengkapan berkas administrasi

Oluhuta, 24 Mei 2021

**LURAH OLUHUTA**



**TOYO UTOMO MONOARFA, S.Ip**  
Nip. 19890827 201206 1 001



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS ICHSAN  
(UNISAN) GORONTALO**

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001  
Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

**SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI**

No. 0674/UNISAN-G/S-BP/N/2021

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Sunarto Taliki, M.Kom  
NIDN : 0906058301  
Unit Kerja : Pustikom, Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini Menyatakan bahwa :

Nama Mahasisw : MOHAMAD TAUFIK TADU  
NIM : S2117043  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan (S1)  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN OLUHUTA KECAMATAN KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO

Sesuai dengan hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi Turnitin untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil Similarity sebesar 29%, berdasarkan SK Rektor No. 237/UNISAN-G/SK/IX/2019 tentang Panduan Pencegahan dan Penanggulangan Plagiarisme, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 35% dan sesuai dengan Surat Pernyataan dari kedua Pembimbing yang bersangkutan menyatakan bahwa isi softcopy skripsi yang diolah di Turnitin SAMA ISINYA dengan Skripsi Aslinya serta format penulisannya sudah sesuai dengan Buku Panduan Penulisan Skripsi, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan BEBAS PLAGIASI dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Gorontalo, 29 Mei 2021

Tim Verifikasi,



**Sunarto Taliki, M.Kom**

NIDN. 0906058301

Tembusan :

1. Dekan
2. Ketua Program Studi
3. Pembimbing I dan Pembimbing II
4. Yang bersangkutan
5. Arsip

5/27/2021

S2117043\_MOHAMAD TAUFIK TADU\_EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN OLUHUTA KEC...



S2117043\_MOHAMAD TAUFIK TADU\_EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANTOR KELURAHAN OLUHUTA KEC...

May 27, 2021

11002 words / 75752 characters

S2117043

S2117043\_MOHAMAD TAUFIK TADU\_EFEKTIVITAS PELAYANAN ...

Sources Overview

29%

OVERALL SIMILARITY

1	www.scribd.com	5%
2	lib.unnes.ac.id	3%
3	repository.unpas.ac.id	2%
4	digilib.unila.ac.id	2%
5	jurnal.umrah.ac.id	2%
6	id.123dok.com	2%
7	repository.uin-suska.ac.id	1%
8	teori-mgt-lan.blogspot.com	1%
9	kuliahtantan.blogspot.com	<1%
10	repository.radenintan.ac.id	<1%
11	marthinchandra.blogspot.com	<1%
12	repo.apmd.ac.id	<1%
13	repository.usu.ac.id	<1%
14	media.neliti.com	<1%
15	publishing-widyagama.ac.id	<1%
16	repository.unair.ac.id	<1%
17	abdulkadir.blog.uma.ac.id	<1%

5/27/2021

S2117043\_MOHAMAD TAUFIK TADU\_EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENINGKATKAN KINERJA PEGAWAI DI KANT - S2117043

18	asrulpkg.blogspot.com	INTERNET	<1%
19	stiami.ac.id	INTERNET	<1%
20	ocs.unud.ac.id	INTERNET	<1%
21	eprints.iain-surakarta.ac.id	INTERNET	<1%
22	digilib.uinsgd.ac.id	INTERNET	<1%
23	repository.iainbengkulu.ac.id	INTERNET	<1%
24	prosiding.unipma.ac.id	INTERNET	<1%
25	etheses.uin-malang.ac.id	INTERNET	<1%
26	repository.unhas.ac.id	INTERNET	<1%
27	vdocuments.sfte	INTERNET	<1%
28	ejournal.iainpurwokerto.ac.id	INTERNET	<1%
29	ejurnal.untag-smk.ac.id	INTERNET	<1%
30	journal.unair.ac.id	INTERNET	<1%
31	azia-fisip11.web.unair.ac.id	INTERNET	<1%
32	repository.uinsu.ac.id	INTERNET	<1%
33	eprints.uns.ac.id	INTERNET	<1%
34	id.scribd.com	INTERNET	<1%
35	ojs.uniska-bjm.ac.id	INTERNET	<1%
36	infodiknas.com	INTERNET	<1%
37	repository.uma.ac.id	INTERNET	<1%

## Excluded search repositories:

- None

## Excluded from Similarity Report:

- Bibliography
- Quotes
- Small Matches (less than 20 words)

## Excluded sources:

- None

Nama : Mohamad Taufik Tadu  
Tempat dan Tanggal Lahir : Gorontalo, 14 Oktober 1995  
Jenis Kelamin : Laki - Laki  
Agama : Islam  
Nim : S2117043  
Alamat : Kelurahan Oluhuta, Kec. Kabila, Kabupaten Bone  
Bolango  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/Ilmu Pemerintahan  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA  
KANTOR KELURAHAN OLUHUTA KECAMATAN  
KABILA KABUPATEN BONE BOLANGO

