

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR KECAMATAN SEPUTIH BANYAK**

**Disusun Oleh:
Ubaidillah Afif Nugroho (2216041095)**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	i
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Batasan Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 LANDASAN TEORI	10
2.1.1 Konsep Efektivitas	10
2.1.2 Pelayanan Publik	15
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian	20
3.2 Fokus Penelitian	23
3.3 Lokasi Penelitian	23
3.4 Populasi dan Sampel	23
3.5 Metode Pengumpulan Data	24
3.6 Teknik Analisis Data	26
3.7 Teknik Keabsahan Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Hasil Penelitian	29
4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29
4.2 Pembahasan	30
4.2.1 Apakah Pelayan Publik yang Diberikan Oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyaak Kepada seluruh Masyarakat Sudah Berjalan Efektif Sesuai Dengan Tolak Ukur Standar Pelayanan Yang Telah Diberikan ..	30
4.2.2 Bagaimana Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Yang diberikan Oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran	40
DAFTAR PUSTAKA	41

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara sejatinya didirikan melainkan untuk menciptakan kesejahteraan bagi para masyarakat yang tinggal di Negara tersebut. Suatu Negara berdiri atas kedaulatan para masyarakat yang ingin kehidupannya dijamin sejahtera oleh Negara tersebut. Apabila diibaratkan Negara merupakan salah satu bentuk organisasi yang terdapat di dalam sekumpulan kehidupan masing – masing masyarakat. Negara tidak akan berdiri jika tidak ada masyarakat yang akan dipimpinnya dan tidak ada kehidupan para masyarakat yang ada di dalamnya. Pada dasarnya masyarakat lah yang memegang penguasaan penuh atas perkembangan kemajuan suatu Negara tersebut. Pasalnya setiap Negara akan memberikan hal – hal yang berkepentingan atas kebutuhan setiap masyarakatnya (Suryana, 2018). Namun di samping itu juga para masyarakat harus tunduk oleh peraturan yang di berikan oleh Negara. Hal ini dilakukan bukan semata – mata hanya untuk menghambat akan kesejahteraan para masyarakatnya, melainkan agar masyarakat tidak melakukan perbuatan menyimpang yang justru membuat Negara tersebut makin terpuruk. Biasanya suatu Negara akan membentuk system pemerintahannya dengan melihat dan menyesuaikan keadaan yang ada di Negara tersebut. Peran para masyarakat dalam pembentukan sistem suatu pemerintahan pun sangat besar, agar sistem yang di bentuk dapat sesuai dengan kehidupan masyarakat pada Negara tersebut. Sehingga dapat mencapai cita – cita masyarakat yaitu kesejahteraan. Dalam hal ini pemerintahan memiliki pengertian yaitu suatu kelompok yang berisikan orang – orang tertentu dengan keahlian dan kecakapan secara baik agar dapat melakukan sesuatu dalam upaya mengordinasikan, memimpin, membentuk suatu aturan, merumuskan kebijakan dan mengupayakan kepentingan masyarakat agar mampu menciptakan kesejahteraan kehidupan masyarakat umum. Biasanya orang yang

ada di dalam pemerintahan tersebut dipilih berdasarkan mengikuti asas – asas sesuai dengan sistem pemerintahan yang ada di Negara tersebut. Adapun contoh – contoh sistem pemerintahan yang ada di dunia yaitu sistem pemerintahan monarki, sistem pemerintahan despotism, sistem pemerintahann kediktatoran, sistem pemerintahan oligarki, sistem pemerinatahan pltokrasi, sistem pemerintahan demokrasi, sistem pemerintahan teokrasi. Masing – masing sistem pemerintahan tersebut memiliki tata caranya yang berbeda dalam mengelola dan mengurus persoalan masrayarakat di dalam suatu Negara. Sistem pemerintahan tersebut juga, memiliki fungsi utama yaitu sebagai kerangka tata kelola dalam pemenuhan pelayanan bagi masyarakat yang akan menunjang kesejahteraan kehidupan di Negara tersebut (Irwansyah, 2013).

Negara dengan membentuk pemerintahannya diharapkan mampu dalam menjalankan fungsi utamanya yaitu sebagai pemenuhan pelayanan publik bagi masyarakat. Karena pada dasarnya pelayanan yang diberikan memiliki prinsip akan terpenuhinya suatu kebutuhan masing - masing masyarakat dalam rangka pencapaian kesejahteraan. Sehingga pelayanan publik ini memang bersifat wajib dilakukan dan dilimpahkan tanggung jawabnya kepada pemerintahan. Dengan demikian, suatu organisasi pemerintahan sudah tidak asing lagi apabila disebut dengan “Pelayan Masyarakat” (*public servant*). Dengan demikian, dapat tergambarkan bahwa terdapat komponen penting yaitu pelayanan agar selalu diperhatikan, dan dikelola dengan baik untuk mencapai seluruh kesejahteraan masyarakat di Negara tersebut. Selain itu, masyarakat selalu mengharapkan kepada pemerintah agar kepentingan publik dijadikan sebagai *responsibility* untuk menjadi masalah pemerintahan dan tentu saja merupakan perhatian khusus dalam membangun kesejahteraan masyarakat. Dan terdapat hal yang tidak kalah penting yaitu, pemerintah sebagai penyedia pelayanan harus bersikap penuh tanggung jawab dan rendah hati dalam melayani dan menjawab akan kebutuhan masyarakat yang menunjang kesejahteraan kehidupannya. Salah satu faktor mengenai kemajuan suatu negara ditandai dengan tingginya kepuasan masyarakat atas pelayan yang diberikan oleh pemerintahan. Dengan hal ini masing – masing negara memiliki cara yang berbeda – beda dalam mengatur strategi sehingga pelayan publik yang diberikan akan diterima dengan puas oleh Masyarakat. Selain itu juga, biasanya masing – masing negara melakukan berbagai inovasi pelayan publik sesuai dengan masalah

yang ada di kehidupan masyarakatnya. Perkembangan dalam hal inovasi ini juga akan membuat pelayanan memiliki efisiensi dan efektivitas yang tinggi (Nurmani, 2021).

Perkembangan ini ditandai dengan adanya perjalanan tentang konsep perubahan pelayanan publik yang ada di dalam perspektif administrasi publik, yang hal ini dapat digunakan sebagai penguji perkembangan pelayanan publik. Pada awalnya paradigma yang pertama kali muncul dalam pelayanan publik sesuai dengan persepektif administrasi publik yaitu *Old Public Administration* (OPA). Paradigma ini muncul sekitar tahun 1885 samapai dengan 1980 akhir. Paradigma ini berisi mengenai gambaran tentang hubungan pemerintah yang dalam hal ini dijadikan sebagai penyelenggaraan dan pemegang palyanan publik. Selain itu, dalam paradigma ini menganggap bahwa publik merupakan sebuah *klien*, konstituen atau merupakan pelanggan yang memang berhak mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. Oleh karnanya, dalam paradigma ini pemerintah harus dapat mendefinisikan apa yang memang sedang dibutuhkan oleh publik atau Masyarakat sesuai dengan kondisi yang ada di negara tersebut. Sebagai pemenuhan pelayan publik dalam paradigma ini, pemerintah membentuk badan – badan pemerintahan agar tidak terjadi tumpang tindih sehingga Masyarakat bisa mendapatkan pelayanannya dengan masalah yang berbeda – beda. Pemerintah juga, sehubungan dengan pemenuhan pelayan publik dalam paradigma ini merumuskan berbagai macam kebijakan publik. Kebijakan publik ini dirumuskan secara Tunggal dan politis oleh pemerintah langsung. Tokoh yang sangat berperan dalam munculnya paradigma ini yaitu Woodrow Wilsom. Tidak hanya paradigma OPA saja, melainkan pergeseran paradigma pun terjadi seiring perkembangan pelayanan publik yang dikenal dengan sebutan *New Public Management* (NPM). Paradigma ini muncul akibat dijadikanya NPM sebagai *The Managerialism* yang dapat direflsikan sebagai pergseran yang terjadi dari kebijakan dan administrasi ke kegiatan management. Paradigma ini berkembang pada tahun 1980 dan pertama kali digunakan sebagai penggambaran yang berkembang pada sektor publik di Selandia Baru dan Inggris. Pratik paradigma ini dilakukan berdasarkan dengan kesesuaian pertimbangan ekonomi yang bersifat rasional dalam kepentingan pengambilan keputusan. Berbeda dengan paradigma *Old Public Management* (OPA), dalam paradigma ini memangdang publik atau Masyarakat dijadikan sebagai pelanggan

(*costumer*), sedangkan Pemerinatahan diposisikan sebagai pengarah atau yang mengarahkan (*steering*). Oleh karnanya, dalam pencapaian tujuan kebijakan sebagai pelayanan publik perlu menciptakan sebuah mekanisme dan struktur sosial yang mendukung dengan membentuk berbagai organisasi privat atau non-provit. Pandangan mengenai publik sebagai pelanggan ini ditujukan untuk menghilangkan kebijakan publik dan birokrasi model lama yang masih bersifat kaku, lamban dan birokratis. Paradigma ini dinilai dapat melayani publik atau Masyarakat sesuai dengan apa yang memang dibutuhkannnya, karena dalam hal ini pemerintah tidak langsung bergerak memberikan pelayanan publik, melainkan harus dapat menyerahkan pelayanan publik yang dibutuhkan kepada Masyarakat atau publik. Dengan demikian, pada pradigma ini peran negara dinilai lebih berarah sebagai fasilitator atau penyedia penyelenggaraan urusan publik atau Masyarakat. Selain itu juga, paradigma ini lebih menciptakan berbagai inovasi untuk mencapai hasil yang terbaik dalam pelayanan publik atau Masyarakat. Untuk mencapai tujuannya, dalam paradigma ini memiliki konsep untuk melihat apakah pelayanan publik yang ada sesuai dengan ide pokok pemikiran paradigma ini. Pengukuran tersebut ditandai dengan adanya pengukuran masing – masing kinerja yang dilakukan oleh badan – badan pelayanan publik. Biasanya kinerja yang dilakukan berupa penggunaan pendekatan – pendekatan yang adadidalam sektor privat (bisnis). Dengan pendekatan terhadap sektor privat (bisnis), paradigma ini dinilai mampu memperbaiki kinerja sektor publik dalam penyedia pelayanan publik atau Masyarakat. Paradigma ini juga, diaanggap dapat berbuat banyak dalam melakukan perubahan perbaikan agar menggoyang organisasi sosial yang tidak bergerak. Dapat ditarik kesimpulan bahwa paradigma ini merupakan penyempurnaan dari paradigma sebelumnya yaitu *Old Public Management* (OPA) (Suparyanto, 2008).

Setelah paradigma *New Public Management* (NPM), terdapat sebuah paradigma baru yang berkembang untuk dapat menyempurnakan penyediaan pelayanan publik yang dapat menciptakan kehidupan Sejahtera. Paradigma ini dikenal dengan *New Public Service* (NPS). Dalam paradigma ini memiliki konsep bahwa, para publik atau Masyarakat dipandang oleh negara sebagai warga negara (*citizen*), bukan lagi sekedar *klien*, pelanggan ataupun konstituen. Sejatinnya warga negara adalah salah satu objek yang harus dilayani oleh negara tersebut, dengan demikian para Masyarakat berhak

mendapatkan haknya mengenai pelayanan publik tanpa terkecuali dan tanpa pandang bulu. Oleh Karena itu, pelaksanaan tanggung jawab yang dilakukan oleh Negara kepada publik atau masyarakat dalam pemenuhan hak – hak yang melekat perlu dipertegas dan diperhatikan demi mencapai tujuan tersebut. Pada paradigma ini, materi pelayanan publik atau pelayanan publik seperti apa yang dibutuhkan lahir dari apa yang memang sedang menjadi kebutuhan publik atau Masyarakat, sedangkan bentuk dan bagaimana pelaksanaannya merupakan hasil dari perumusan dan kesepakatan antar stakeholder atau badan – badan terkait. Untuk mendukung agar terdapat nilai akuntabilitas dalam pelaksanaan paradigma ini, maka perlu adanya sistem kerja yang harus berlandaskan pada aturan hukum yang ada dan berlaku, nilai publik yang memang sudah disepakati, terdapat norma – norma politik yang etis, terdapat standar profesional dan memang kepentingan publik. Dapat ditarik ide pokok bahwa paradigma ini menganggap bahwa administrasi pemerintahan berbeda dengan organisasi bisnis. Pasalnya di dalam pelayanan publik pemerintah harus bergerak sesuai dengan kepentingan masyarakat sehingga terciptanya pemerintahan yang bernilai demokratis. Selain itu, dalam paradigma ini berpendapat cita atau misi di dalam organisasi pemerintahan tidak hanya memuaskan pengguna jasa melainkan dapat menyediakan pelayanan berbagai hal sebagai pemenuhan dalam hak dan kewajiban publik atau Masyarakat (Sedarmayanti, 2009).

Dalam aktualisasiaanya negara sebagai penyedia pelayanan publik yang sesuai dengan perkembangan berbagai paradigma tersebut, Negara Indonesia sendiri telah merumuskannya melewati badan yang telah di bentuk yaitu Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara. Menurut Kementrian Pendayagunaan Apartur Negara pada tahun 2002 mengemukakan bahwa pelayanan publik dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yang didasarkan pada berbagai sifat dan ciri – ciri suatu kegiatan dalam proses penyediaan pelayanan publik serta produk yang telah dihasilkan dari pelayanan publik. Adapun jenis - jenis tersebut antara lain yaitu jenis pelayanan administratif, Jenis pelayanan barang, dan jenis pelayanan jasa. Didalam jenis administratif mencakup berbagai hal tentang penyediaan jenis pelayanan yang diberikan oleh sebuah unit pelayanan yang kegiatannya berupa penelitian, pengambilan tentang keputusan suatu kebijakan, hal – hal yang berhubungan dokumentasi dan kegiatan catat mencatat atau

tata usaha yang dalam hal ini secara keseluruhan jenis pelayanan ini menciptakan produk akhir berupa adanya sertifikat, perijinan tentang suatu hal, surat rekomendasi dari pemerintahan, dan berbagai macam keterangan tertulis yang sah dan diketahui oleh pemerintahan. Contoh dalam jenis pelayanan ini yaitu pelayanan perijinan pembuatan IMB, pelayanan pembuatan sertifikat tanah dan bangunan, pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pelayanan pembuatan akta nikah, pelayanan pembuatan akte kelahiran, pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), pelayanan pembuatan surat penghasilan dan lain sebagainya yang berhubungan dengan pelayanan administratif. Selain itu, didalam jenis pelayanan barang, terdapat jenis pelayanan yang memberikan penyediaan dan kegiatan pengelolaan bahan dengan wujud fisik bahkan hingga di distribusikan kepada konsumen. Biasanya barang tersebut memiliki nilai harga dan manfaat untuk digunakan oleh Masyarakat atau publik. Contoh dalam pelayanan ini berupa tersedia bahan pangan, pelayanan akan terjaminnya listrik, pelayanan adanya ketersediaan bahan bakar kendaraan, tersedianya Pembangunan jalan di setiap daerah dan lain sebagainya yang memang berhubungan dengan jenis pelayanan bahan. Dan jenis pelayanan jasa biasanya melayani mengenai berupa penyediaan sarana dan prasarana yang bersifat menunjang kehidupan Masyarakat atau publik. Dalam pelayanan ini bisa juga berasal dari kegiatan pengelolaan, namun pasti hasil akhirnya tetap berupa jasa. Biasanya jasa ini memiliki nilai yang bersifat bermanfaat bagi penggunaanya dan dapat habis terpakai dalam kurun waktu tertentu. Terdapat contoh di dalam jenis pelayanan ini yaitu berupa pelayanan terdapatnya transportasi yang memungkinkan Masyarakat dapat berpindah tempat, pelayanan yang memberikan mengenai pendidikan sehingga Masyarakat dapat berkembang, pelayanan pemenuhan Kesehatan sehingga Masyarakat dapat memiliki kehidupan yang panjang, pelayanan mengenai perbankan sehingga Masyarakat bisa mengelola keuangannya, pelayanan tentang keamanan sehingga Masyarakat bisa merasakan rasa aman dan lain sebagainya yang berhubungan dengan layanan jasa tersebut (Maulidiah, 2014).

Menurut undang – undang Nomor 25 tahun 2009 juga telah menjamin tentang aturan negara Indonesia wajib memberikan pelayanan publik kepada seluruh masyarakatnya tanpa terkecuali, yang hal ini terlihat jelas sebagai aktualisasi akan kewajiban pemberian pelayanan publik sesuai dengan perkembangan paradigma yang

ada. Adapun bunyi tentang undang – undang ini yaitu telah mengamatkan penyediaan layanan publik oleh negara yang dalam hal ini masing – masing nya telah diurus melewati instansi pemerintahan yang bersifat tepat, cepat, murah dan mudah di dapatkan oleh seluruh Masyarakat atau publik. Selain itu juga, negara harus dapat memastikan bahwa setiap instansi penyelenggaraa pelayanan publik wajib untuk dapat melaksanakan pelayanan publik yang Amanah dan bertanggung jawab. Di dalam undang - undang tersebut berisikan bahwa Negara Indonesia diwajibkan untuk memberikan pelayanan publik di seluruh ruang lingkup yang ada sebagai pelayan publik. Ruang lingkup yang dimaksudkan meliputi pendidikan, pengejaran, jaminan Kesehatan, jaminan pemenuhan kehidupan sosial, perbankan, sumber daya alam nilai guna, penyediaan pariwisata sebagai tempat rekreasi, adanya ketersediaan perhubungan, keadaan linhkungan hidup yang aman, tersedianya alat komunikasi dan informasi, adanya ketersedia pekerjaan dan usaha, adanya layanan pengurusan administratif dan sektor – sektor lainnya yang bersifat strategis (Rifai, 2021). Dalam memberikan pemerataan pelayanan publik di seluruh Negara Indonesia, sesuai dengan amanat yang ada maka pemerintahan Indonesia membentuk suatu sistem hirarki. Sistem hirarki yang dimaksud yaitu terdapat beberapa kantor di setiap daerah, kantor ini tersusun atas otonomi daerah dari skala kecil seperti kantor kecamatan hingga terpusat di skala yang besar yaitu Kementriaan. Pada hal ini, Negara harus selalu memperhatikan agar seluruh kantor penyedia pelayanan publik tersebut dapat berjalan sesuai denga satu standar dengan tidak membeda – bedakan letak kantor dan skla nilai yang ada. Apabila seluruh kantor tersebut berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang ada maka para Masyarakat Indonesia akan mendapatkan hak yang melekat sebagai Masyarakat di suatunegara. Pelayanan publik yang berkualitas dapat ditandai dengan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan yang ada di semua kantor, baik pada Kantor Kecamatan. Karena standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai acuan pedoman untuk menyelenggarakan pelayanan jasa dan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan yang ada sebagaimana kewajiban dan janji penyelenggaraan suatu negara. Untuk memberikan pengawasan keseuaian standar pelayanan di seluruh jenjang kantor baik kantor Kecamatan yang berperan sebagai penyedia pelayanan Masyarakat, maka Negara Indonesia membentuk sebuah Lembaga Ombudsman yang dalam hal ini Lembaga tersebut mengewasi pelayanan publik. Terbentuknya Lembaga ini sesuai

dengan amanat UU Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI dan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Namun pada dewasa ini, pelayanan publik yang disediakan oleh kantor pada jenjang terendah yaitu Kantor Kecamatan, seringkali tidak sesuai dengan standar yang ada. Hal ini terjadi mungkin saja terjadi akibat lemahnya pengawasan dari pihak terkait dan kurangnya perhatian dari Kantor yang berada di pusat. Masalah ini membuat Masyarakat yang merupakan objek utama dalam mendapatkan pelayanan justru malah tidak mendapatkan hasil apa – apa. Masyarakat sering merasakan pelayanan yang lambat, berbelit – belit, mendapatkan perlakuan yang tidak enak dan lain sebagainya. Apabila masalah ini terus menerus berkelanjutan maka kepuasan Masyarakat akan tersedianya pelayanan publik dapat menurun. Sehubungan dengan ini peneliti akan melakukan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Dalam penelitiannya, peneliti akan melihat keefektifitasan pelayanan publik yang diberikan kantor kecamatan Seputih Banyak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Negara Indonesia. Peneliti juga akan berlandaskan sesuai dengan perundang – undangan yang mengatur tentang pelayanan publik. Dan peneliti akan memperhatikan prinsip – prinsip bagaimana tata cara dalam memberikan pelayanan publik bagi masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari Latar Belakang di atas, maka dapat ditentukan rumusan masalah untuk menjawab penelitian ini yaitu:

1. Apakah pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak kepada seluruh Masyarakat sudah berjalan efektif sesuai dengan tolak ukur standar pelayanan yang telah diberikan?
2. Bagaimana kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pelayanan publik yang diberikan Kantor Kecamatan Seputih Banyak kepada seluruh Masyarakat apakah sudah berjalan sesuai dengan tolak ukur standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh pihak terkait.
2. Memberikan informasi mengenai sejauh mana kepuasan masyarakat

terjadap pelayanan publik yang telah di berikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

1.4 Batasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya membahas terkait keefektivitasan pelayan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih banyak saja, bukan kantor – kantor lain yang ada di Kecamatan tersebut.
2. Pengambilan data hanya di dilakukan sesuai dengan informan yang adadi Kecamatan Seputih Banyak.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

2.1.1 Konsep Efektivitas

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektivitas muncul dari Bahasa Inggris yaitu *effective* (efektif) yang memiliki arti berupa berhasil atau bisa juga disebut dengan sesuatu yang pada saat dilakukan berhasil atau mencapai suatu tujuan dengan baik. Kata efektivitas juga dapat didefinisikan menjadi adanya ketetapan dalam penggunaan, untuk mencapai suatu keberhasilan atau juga dapat digunakan sebagai menunjang tujuan. Biasanya kata efektivitas digunakan di dalam suatu organisasi baik formal maupun non formal, penggunaannya ditujukan sebagai unsur pokok dalam pencapaian suatu tujuan atau sasaran yang sudah ditentukan di dalam organisasi tersebut. Setiap organisasi menggunakan kata efektif apabila berhasilnya suatu tujuan ataupun sasaran sebagaimana yang telah ditentukan di dalam organisasi. Dalam hal ini, pada dasarnya efektivitas merupakan tingkat dalam pencapaian keberhasilan suatu kebijakan, program atau cita – cita yang telah ditetapkan. Terdapat juga para ahli yang mengartikan kata efektivitas ini, menurut Gedeian mendefinisikan efektifitas adalah *that is, the greater the extent to which an organization's goals are met or surpassed, the greater is effectiveness* (semakin besar pencapaian tujuan – tujuan semakin besar efektifitas). Sedangkan menurut Dunn berpendapat bahwa efektivitas merupakan kata yang berkenaan dengan sesuatu yang sifatnya alternatif dalam pencapaian hasil yang sesuai dengan harapan dari pengeimplementasian suatu tindakan. Dari masing – masing pendapat tersebut dapat dipahami bahwa esensi kata efektivitas memang berkenaan dengan peninjauan suatu keberhasilan dalam perjalanan suatu tindakan yang telah dijalankan. Dengan ini, tidak bisa dipungkiri bahwa

kalimat efektivitas sering digunakan oleh organisasi yang ada baik formal maupun non formal dalam pengukuran kerberhasilannya.

Pengertian efektifitas pada dasarnya mempunyai keterkaitan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Dalam hal ini efektivitas merupakan salah satu tindakan untuk memberikan informasi mengenai sejauh mana berjalannya suatu kebijakan, program ataupun ketetapan yang telah di buat dalam mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam implementasinya, apabila suatu kebijakan ataupun program tidak dapat berjalan dengan tujuan yang diinginkan maka akan dikatakan gagal, tetapi apabila suatu program atau kebijakan dapat berjalan dan mencapai tujuan yang diinginkan bahkan mampu menyelesaikan maka dengan ini dapat dikatan sebagai sesuatu yang efektif. Oleh karnanya, kata efektivitas dapat digunakan sebagai upaya evalusasi dalam melihat atau mengkaji jalannya suatu organisasi pada pencapaian kerhasilan yang telah ditentukan. Organisasi tersebut bisa mencapai kata efektif melalui pengorganisasian mengenai sumber daya yang dimilikinya seacara efisien sesuai dengan pemasukan, proses yang berjalan pada organisasi, bahkan hingga proses keluarnya. Sumber daya yang dimaksud tersebut bisa berupa adanya ketersediaan personel dalam sebuah organisasi, terdapatnya saranan dan prasaranan, terdapatnya metode dan model dalam sebuah organisasi sesuai dengan karakter yang terdapat pada sebuah organisasi, biasanya model dan metode ini dirumuskan secara bersama – sama oleh elemen yang ada di organisasi tersebut. Terdapat beberapa cakupan dalam menggunakan kata efektivitas yaitu tentang seberapa baik pekerjaan atau Tindakan yang dilakukan serta sejauh mana seseorang maupun orgnisasi dapat menghasilkan keluaran (*output*) yang sesuai dengan cita – cita atau hal yang sudah diharapkan. Dengan demikian, dapat diartikan efektif apabila suatu Tindakan yang dilakukan atau yang dikerjakan sudah sesuai dengan hal yang direncanakan sebelum Tindakan atau pekerjaan tersebut berjalan. Adapun tiga tingkatan dalam efektivitas menurut ahli David J. L. I dan Donnelly, antara lain:

1. Efektivitas Individu

Dalam tingkatan efektivitas individu ini merupakan jenis yang didasarkan tentang adanya pandangan dari segi individu yang mana

sifatnya lebih menekankan berupa hasil karya yang muncul akibat pekerjaan karyawan ataupun anggota dari sebuah organisasi.

2. Efektivitas Kelompok

Tingkatan efektivitas kelompok ini merupakan tingkatan yang mana pandangannya lebih mengerah kepada kenyataan terhadap individu untuk saling bekerja sama dalam suatu kelompok tersebut. Dengan demikian, efektivitas kelompok dapat dinilai melalui tinjauan jumlah seberapa besar kontribusi yang dilakukan atau dikerjakan dari semua anggota suatu kelompok tersebut.

3. Efektivitas Organisasi

Efektivitas organisasi terdiri dari seluruh bagian efektivitas sebelumnya yaitu antara efektivitas individu dan efektivitas kelompok. Sinergitas antara individu dan kelompok dapat membuat pengaruh terhadap penghasilan karya yang lebih tinggi tingkatannya daripada jumlah hasil karya tiap – tiap bagian di dalam suatu kelompok tersebut.

Dengan demikian, suatu organisasi dapat melihat ukuran sejauh mana keberhasilan dari apa yang dilakukannya atau tindakannya sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan dalam suatu organisasi melalui tingkatan – tingkatan tersebut.

2. Konsep Efektivitas

Menurut Harbani Pasolong dapat digunakan istilah efektifitas apabila adanya hubungan sebab akibat yang menghasilkan suatu keinginan atau keberhasilan dari pekerjaan atau tindakan yang dilakukan. Pendapat ini didasarkan pada kata efisiensi yang berarti mampu dalam hal mencapai tujuan yang memang sudah ditentukan, atau dengan kata lain, yaitu berupa terdapatnya perjalanan dari suatu Tindakan untuk mencapai tujuan tersebut. Penggunaan istilah efisiensi untuk menilai tentang penghasilan kinerja yang maksimal dalam suatu organisasi. Dengan demikian, konsep yang digunakan dalam kata efektivitas untuk menjelaskan mengenai pencapaian tujuan. Pencapaian tujuan tersebut diartikan sebagai sasaran yang memang diinginkan untuk dapat tercapai sesuai dengan rencana awal dan efektif bila mempengaruhi harapan. Namun, pengukuran atau penilaian sejauh mana

keberhasilan terhadap pencapaian tujuan juga dilakukan untuk adanya evaluasi efektivitas suatu organisasi. Dengan hal ini, kita mampu menggunakan efektivitas dalam menilai pencapaian tujuan tersebut dan juga bisa pula untuk melakukan evaluasi dalam pencapaian tersebut. Evaluasi ini bisa dilakukan apabila Tindakan atau pekerjaan yang ada belum mampu dalam mencapai tujuan yang diharapkan oleh suatu kelompok.

Penilaian atau keberhasilan dalam pencapaian tujuan tersebut dapat dilihat dari visi suatu kelompok. Dan untuk adanya kontrol dalam Tindakan atau pekerjaan yang dilakukan biasanya suatu kelompok akan membuat misi organisasi. Sebagaimana menurut pandangan Rusli Isla, terdapat kriteria yang berbeda dalam mengevaluasi dan mengukur tentang kinerja, yaitu sejauh mana kemampuan beradaptasi, berapa hal yang dihasilkan dalam produktivitas, apakah kinerja yang dilakukan dapat memengaruhi kepuasan kerja, terdapatnya profitabilitas, dan yang terakhir terdapat penelitian dan pekerjaan. Namun harus digaris bawahi bahwa, tidak semua kriteria ini dapat tersedia pada saat yang sama saat digunakannya kriteria tersebut, tetapi mungkin saja bisa terjadi apabila dalam suatu organisasi membutuhkan ketepatan dalam pengukuran dan evaluasi yang dilakukan. Kata efektivitas biasanya mengacu kepada suatu pencapaian hasil kinerja atau Tindakan yang dilakukan sebagaimana telah ditetapkan oleh setiap organisasi tersebut. Pencapaian tersebut dapat dinilai atau diukur dengan melihat bagaimana suatu tujuan tersebut berhasil untuk dicapai. Dengan demikian, pengukuran kinerja merupakan Langkah yang memang dinilai cukup efektif dalam memastikan sejauh mana adanya perkembangan tentang tujuan organisasi tersebut, apakah tujuan tersebut mengarah kepada keberhasilan atau kegagalan. Menurut ahli, terdapat pendekatan yang bisa dilakukan dalam mengukur kinerja suatu organisasi tersebut. Ronald O' Reilly mengemukakan tentang beberapa tingkatan tersebut, antara lain:

a. Pendekatan objektif

Pendekatan ini lebih berfokus kepada kegiatan yang memang sifatnya mengukur mengenai keberhasilan atau pencapaian hasil dalam tujuan yang telah ditentukan suatu organisasi sesuai dengan rencana organisasi tersebut.

b. Pendekatan sumber

Pada pendekatan ini lebih mengukur kearah sifat tentang keabsahan suatu transaksi. Selain itu juga, pada pendekatan ini lebih memprioritaskan mengenai keberhasilan organisasi dalam memperoleh bebrgai sumber daya yang mana nantinya akan memenuhi kebutuhan suatu organisasi baik fisik maupun yang tidak terwujud.

c. Pendekatan Proses

Pendekatan ini adalah sebagai penentuan dalam hal efektivitas pelayanan dari semua kegiatan yang dilakukan pada proses internal organisasi atau mekanisme yang ada di dalam organisasi tersbut.

d. Pendekatan Terpadu

Pendekatan terpadu merupakan kombinasi antara pendekatan lainnya yang memang mencakup semua proses kegiatan dalam organisasi tersebut.

Setelah mengukur dilakukannya pengukuran kinerja dengan menggunakan pendekatan dari para ahli, maka akan dapat sebagaimana yang dijelaskan menurut pendapat David Krech, Ricald S. Chruthfied, dan Egerton L. Ballachey dalam “*Individuals and Society*”, terdapat beberapa hal yang dihasilkan setelah mengukur kinerja dalam suatu organisasi, sebagai berikut:

1. Terdapatnya jumlah hasil yang memungkinkan untuk dipublikasikan

Dalam hasil ini dimasukkan tentang seberapa jumlah yang ada pada derajat relevansi suatu organisasi, program organisasi, dan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi. Yang nantinya hasil tersebut dapat dipastikan setelah adanya perbandingan anantara masukan (*input*) dan keluaran (*output*).

2. Adanya tingkat kepuasan yang diperoleh

Ukuran kinerja dapat bersifat kuantitatif (berdasarkan tentang kuantitas suatu hasil yang diperoleh) dan bersifat kualitatif (berdasarkan dengan kualitas yang dihasilkan).

3. Produk yang sifatnya inovatif

Artinya adanya usaha dalam membangun hubungan yang sifatnya lebih ditekankan untuk produktif dengan sesuatu yang berhubungan pada dunia kerja, yang dalam ini dapat menumbuhkan kreativitas dan keterampilan.

4. Berkelanjutan

Hasil ini memiliki makna berupa lebih terus berjalan atau berlanjut untuk diangkat kepada intensitas dan termasuk kedalam berita besar.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konsep efektivitas dapat digunakan dalam pengukuran pencapaian suatu hasil yang ditentukan oleh organisasi.

2.1.2 Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Kata pelayanan pada dasarnya memiliki arti yaitu adanya cara dalam melayani, membantu dalam hal pelayanan, mengurus, menyelesaikan keperluan seseorang, menangani kebutuhan seseorang atau kelompok. Sedangkan kata publik berarti umum, masyarakat, negara, kata publik ini berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public*. Selain itu juga terdapat ahli yang menjelaskan tentang arti kata publik, menurut Inu publik merupakan Kumpulan sejumlah manusia yang biasanya memiliki kebersamaan berpikir, hal perasaan, harapan, sikap tindakan yang benar dan baik berdasarkan dengan nilai – nilai norma yang merasa memiliki. Dengan demikian, apabila digabungkan kata pelayanan dan publik maka akan memiliki definisi yang dapat diartikan dengan setiap kegiatan atau Tindakan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap seluruh Masyarakat publik atau luas yang kegiatan tersebut biasanya bersifat menguntungkan kepada Masyarakat dalam melayani masalah – masalah yang timbul di suatu negara, dan kegiatan tersebut menawarkan kepuasan meskipun terkadang tidak selalu terikat dengan hasil keluar (output) berbentuk suatu produk secara fisik. Pelayanan publik diartikan juga sebagai kegiatan yang memberikan pelayanan keperluan orang atau Masyarakat yang dalam hal ini memiliki kepentingan atau masalah pada kehidupannya sesuai dengan ketentuan aturan pokok atau tata cara yang memang sudah ditentukan. Dalam adanya pelayanan publik, Masyarakat akan merasakan kemudahan untuk melakukan kegiatan rutinitas pada kehidupannya sehari – hari, karena dari pelayanan publik ini, kebutuhan hidup masyarakat akan terpenuhi oleh lembaga pemerintahan yang memang berorientasi kepada

terwujudnya kesejahteraan Masyarakat. Selain itu pengertian pelayan publik juga terdapat pada ketentuan yang termuat dalam Kementrian Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004, yang mendefinisikan pelayanan publik adalah segala kegiatan yang sifatnya memberikan pelayanan dan biasanya kegiatan ini dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang menerima layanan sesuai dengan pelaksanaan ketentuan menurut peraturan perundang – undangan. Dari pengertian di atas tersebut, pelayanan publik merupakan hal pokok yang memang sudah seharusnya menjadi sorotan utama dalam penyelenggaran pemerintahan. Karena pada dasarnya, pelayanan publik ini tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia di suatu negara. Hal ini senada dengan pendapat yang dikemukakan oleh Budiman Rusli, menurutnya pelayanan sesuai dengan *life cycle theory of leadership* (LCTL) bahwa pada awal kehidupan manusia pelayanan pun sudah diberikan yaitu berupa pelayanan fisik yang tinggi, namun seiring umur manusia bertambah maka pelayanan yang diberikan pun akan semakin menurun. Pendapat ini sesuai dengan batasan pemerintah memberikan pelayanan, apabila di suatu negara tersebut masih memiliki banyak sekali masalah yang timbul pada kehidupan masyarakat maka pelayanan publik pun tinggi, namun sebaliknya jika di suatu negara memiliki masalah yang rendah pada kehidupan masyarakatnya maka pelayanan publik yang dilayani pun menurun. Dengan demikian, pelayanan publik diberikan tidak hanya menjalankan sebagai kewenangan tugas pemerintah saja, namun pemerintah harus melihat bagaimana Masyarakat tersebut memiliki berbagai kemajemukan masalah pada kehidupannya, sehingga pelayanan publik yang diberikan dapat sesuai dengan sasaran untuk memecahkan masalah yang ada. Selain pelayanan publik memiliki tujuan untuk melayani menjawab permasalahan kehidupan Masyarakat, pelayanan publik juga harus memiliki standar layanannya, sebagaimana yang dikemukakan oleh Ridwan dan sudrajat. Menurut standar layanan adalah sarana yang memang diterapkan oleh penyedia yang bertanggung jawab atas pelayanan yang mana pelayanan tersebut harus memenuhi beberapa hal. Standar pelayanan tersebut, antara lain:

1. Prosedur pelayanan

Dalam hal ini harus dipenuhi oleh pihak yang mengurus tentang penyedia pelayanan publik yaitu pemerintah. Adanya prosedur pelayanan dijadikan sebagai acuan dalam melayani dengan penuh tanggung jawab dan orang atau masyarakat yang dilayani akan mendapatkan kepuasan karena pelayanan yang diberikan sesuai, tidak semena – mana.

2. Waktu eksekusi

Standar ini dapat ditentukan pada saat sejak terdapatnya permintaan pelayanan sampai dengan terselesaikannya proses pelayanan, pengaduan dalam hal ini pun termasuk ke dalamnya.

3. Biaya layanan

Biaya layanan ini mencakup tentang rincian yang memang sudah ditentukan dalam proses penyediaan pelayanan bagi Masyarakat luas atau publik.

4. Struktur dan infrastruktur

Standar ini akan menyediakan rangkaian lengkap mengenai proses layanan dan memastikan adanya infrastruktur yang menunjang layanan publik tersebut.

5. Kemampuan pegawai

Pegawai yang bertugas dalam memberikan layanan pun harus benar – benar memiliki pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku yang memang kompeten dalam memberikan pelayanan kepada Masyarakat luas atau publik.

6. Produk atau jasa

Dalam memberikan pelayanan harus menghasilkan jasa sesuai dengan spesifikasi pelayanan yang sudah ditetapkan oleh pihak penyedia pelayanan publik.

Menurut peraturan Menteri yang mengesahkan Lembaga Nasional nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik juga membagi kelompok pelayanan publik ke dalam 3 bagian yaitu kelompok pelayanan administrasi, kelompok pelayanan yang menghasilkan barang dan jasa, dan kelompok layanan. Dengan demikian, pihak yang bertugas memberikan pelayanan saling terbagi sehingga pelayanan yang diberikan pun akan lebih terwujud dalam menjawab permasalahan Masyarakat dan masalah tumpang tindih antar Lembaga pun akan terhapuskan.

2.2 PENELITIAN TERDAHULU

Dalam penelitian ini peneliti melakukan tinjauan Pustaka yang dijadikan sebagai tuntunan atau Langkah pedoman yang bertujuan agar terhindar dari kesamaan judul dan melakukan penelitian yang sudah ada sebelumnya. Setelah melakukan tinjauan Pustaka, maka peneliti menemukan jurnal yang berhubungan dengan pembahasan tentang efektivitas pelayanan publik.

No	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil
1	Irwansyah, 2013	Efektivitas pelayanan publik pada kantor camat sebatik barat kabupaten nunukan	Hasil penelitian ini, yaitu efektivitas pelayanan publik pada Kantor Camat Sebatik Barat Kabupaten Nunukan masih kurang berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya kecermatan pegawai dalam memberikan pelayanan masyarakat
2	Alma, Mahyuddin, Abd.Asis, 2020	Efektivitas Pelayanan Publik di Desa Lili Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali	Hasil penelitian ini menunjukkan belum berjalan efektif dari pelayanan publik yang ada di Desa Lili Kecamatan Matangnga Kabupaten Polewali. Tingkat efektivitas pelayanan publik ditentukan dari beberapa indikator yang sudah ditetapkan peneliti yaitu prinsip penyelenggaraan pelayanan publik, kesederhaan, kejelasan, dan kepastian keamanan
3	Syarwani, Murdiansyah, Junaidy, 2021	Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Belawang Kabupaten Barito Kuala Tahun 2021	Hasil dari penelitian ini pelaksanaan pelayanan publik yang ada sudah mengikuti prosedur penyelenggaraan pelayanan yang sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010

4	Ivana	Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Singkil Kota Manado (Studi tentang Pelayanan Pembuatan Akte Jual Beli dan Legalisir Surat – surat Keterangan di Kecamatan Singkil Kota Manado)	Penelitian ini secara umum menghasilkan pembahasan mengenai ada beberapa hal yang dapat mewujudkan efektivitas pelayanan yaitu kesederhanaan pelayanan, kejelasan dan kepastian pelayanan, keamanan dalam pelayanan, keterbukaan dalam pelayanan, efisiensi dalam pelayanan, ekonomis dalam pelayanan, dan keadilan yang merata dalam pelayanan
5	Ahmad Rifai, 2018	Efektivitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang	Hasil dalam penelitian ini yaitu masih rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh sebagian aparat pemerintah, adanya birokrasi yang berbelit - belit, dan harapan masyarakat yang tinggi agar mendapatkan layanan yang berkualitas.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Metode penelitian adalah hal yang sangat penting dalam melakukan suatu penelitian, karena pada dasarnya metode penelitian merupakan cara yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Metode penelitian berisi tentang langkah – langkah yang dimiliki dan harus dilakukan oleh peneliti dalam pengumpulan sebuah data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan. Selain itu juga peneliti harus mengikuti pedoman sesuai dengan metode penelitian yang telah ditentukan agar data yang didapatkan bersifat akurat sehingga menghasilkan karya tulis yang maksimal. Oleh karena itu, berdasarkan penelitian diatas tentang efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif. Terdapat definisi dari para ahli mengenai penelitian kualitatif, yaitu Bogdad dan Taylor menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata – kata tertulis atau lisan dari orang – orang dan perilaku yang diamati atau yang akan dijadikan objek. Selain itu menurut Kirk dan Miller, menjelaskan bahwa penelitian kualitatif merupakan adanya tradisi atau kebiasaan tertentu dalam susunan ilmu pengetahuan sosial yang bersifat lebih kearah fundamental untuk dapat bergantung pada hal – hal yang berhubungan dengan pengamatan terhadap manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan kepada orang – orang tersebut dalam bentuk bahasa dan gaya peristilahannya. Dengan demikian dari masing – masing definisi yang dijelaskan oleh para ahli mengenai penelitian kualitatif, dapat disimpulkan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu jenis penelitian dalam ilmu pengetahuan sosial yang menggunakan pandangan kesuaian alamiahnya fenomena, berdasarkan dari teori pokok fenomenologis dalam penelitian mengenai masalah sosial di suatu kawasan dari segi latar dan pandangan objek yang diteliti dengan sifat. Dan biasanya, penelitian dengan menggunakan pendekatan kualitatif lebih memusatkan perhatian pada pemahan secara mendalam dengan menggunakan penggambaran kepada suatu fenomena yang diteliti daripada melihat permasalahan untuk kepentingan generalisasi.

Sehingga dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif, peneliti akan mengetahui gambaran mengenai efektivitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak, apakah sudah sesuai dengan pedoman yang telah ditetapkan sehingga para Masyarakat mendapatkan kepuasan tentang pelayanan yang didapatnya untuk menunjang kehidupannya sehari – hari.

Untuk menghasilkan data yang sesuai dan sifatnya akurat, dalam penelitian kualitatif memiliki proses penelitian yaitu dimulai dari teori yang berkaitan dengan penelitian, desain penelitian yang digunakan, menentukan subjek yang akan diteliti, mengumpulkan data, memproses data yang telah didapat dari lapangan, menganalisa data yang telah di proses dan proses yang terakhir yaitu menuliskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan berdasarkan data – data yang ada dari lapangan. Terdapat beberapa jenis pendekatan di dalam penelitian kualitatif untuk menghasilkan data yang diinginkan dan dapat menjelaskan data yang telah di dapat dari lapangan yakni, jenis *Explorative*, *Descriptive*, dan *Explanative*. Untuk memperoleh data yang lebih jelas mengenai gambaran efektivitas pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Seputih Banyak terhadap kesuaiannya dengan pedoman yang telah ditetapkan maka peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan jenis deskriptif. Dalam jenis penelitian kualitatif pendekatan deskriptif mampu menggambarkan dan menginterpretasi yang berkaitan dengan objek yang diteliti sesuai dengan kenyataanya tanpa mengurangi atau melebihkan. Menurut I Made Winartha, metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. Sedangkan menurut Sugiyono, pendekatan deskriptif merupakan metode analisis yang berlandaskan pada filsafat *post positivism*, yang dapat digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, dimana peneliti merupakan peranan yang berperan sebagai instrumen kunci. Maka dari itu, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif penulis mampu menggambarkan mengenai efektivitas akan ketersediannya proses pemberian pelayanan publik yang ada di Kantor

Kecamatan Seputih banyak terhadap kepuasanya para Masyarakat di daerah tersebut mengenai layanan yang telah di dapatnya, dan peneliti juga akan menyimpulkan dengan gambaran mengenai proses efektivitas pelayanan publik dan kesesuaian tentang standar operasional pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak dengan peraturan yang berlaku secara sah. Terdapat beberapa kriteria yang ditentukan sehingga dapat dikatakan efektif dalam pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak, antara lain:

1. Adanya anggapan dari Masyarakat mengenai kemudahan dalam mengurus proses persoalannya yang berkaitan dengan pemenuhan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak.
2. Terdapat kesesuaian antara standar operasional dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang telah ditetapkan oleh peraturan yang ada dengan proses pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak.
3. Terdapat proses pelayanan publik yang hasilnya menunjang ketepatan dan kecepatan dalam hal waktu untuk menuntaskan permasalahan Masyarakat di Kecamatan Seputih Banyak.
4. Adanya kejelasan dan kepastian dalam hal penetapan sehingga Masyarakat tidak lagi resah akan penyelesaian permasalahannya.
5. Adanya transparansi dalam hal proses pelayanan publik sehingga Masyarakat akan jelas dan tidak menimbulkan anggapan yang negatif kepada Kantor Kecamatan Seputih Banyak.
6. Terdapat nilai keadilan dalam proses pemberian pelayanan publik kepada seluruh Masyarakat di Seputih Banyak.
7. Adanya nilai yang menunjang efisiensi dalam pelayanan publik sehingga Masyarakat tidak merasakan proses yang berbelit – belit ataupun memakan waktu yang lama.
8. Masyarakat memiliki anggapan yang memuaskan kepada proses pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak.
9. Masing – masing aparatur negara yang memiliki kewenangan dalam proses pemberian pelayanan publik memiliki rasa tanggung jawab yang besar dan adanya sikap Ikhlas dalam melayani masyarakat yang ada di Kecamatan Seputih Banyak.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini sangat penting bagi peneliti untuk membatasi mengenai objek penelitian yang diangkat dan peneliti tidak terjebak pada berbagai macam banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Oleh karena itu, peneliti menentukan fokus penelitian lebih menekankan kepada penggambaran nilai seberapa jauh mengenai keefektivan dari penyelenggaraan pelayanan publik yang di berikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak kepada seluruh Masyarakat di daerah tersebut dan menggambarkan nilai hasil akhir yang dihasilkan dari pemberian Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

3.3 Lokasi Penelitian

Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Seputih Banyak, yang tepatnya berada di Desa Tanjung Harapan, Kecamatan Seputih Banyak, Kabupaten Lampung Tengah, Provinsi Lampung (34179). Lokasi ini dipilih sebagai tempat penelitian dikarenakan sangat relevan dengan permasalahan yang akan diteliti sehingga nantinya akan mendapatkan banyak data dan informasi yang menggambarkan terkait dengan efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

3.4 Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2006:130) populasi adalah keseluruhan objek penelitian. Sedangkan menurut Sudjarwo, populasi adalah keseluruhan dari objek atau subjek yang telah di tentukan dan yang menjadi sasaran dalam penelitian ilmiah. Dengan demikian, peneliti menetapkan populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh Masyarakat yang berada di Kecamatan Seputih banyak dan memang telah mendapatkan layanan publik yang telah di dapatkan dari Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Selain telah menentukan populasi, biasanya di dalam penelitian

akan menentukan sampel yang di ambil dari populasi yang ada sehingga data tidak bersifat jenuh, serta data yang di dapatkan akan akurat dan sesuai sehingga masalah yang dijadikan sebagai peneliti akan tergambarkan. Menurut Sugiyono, sampel adalah bagaian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sedangkan menurut Arikunto, sampel merupakan Sebagian atau wakil dari seluruh populasi yang ada dan telah ditetapkan oleh peneliti dalam penelitian. Oleh karnanya dalam penelitian ini tentang efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak, peneliti menggunakan *simple random sampling* dalam menentukan sampel penelitian yang nantinya di ambil dari populasi penelitian yang ada. Menurut Ruqo'iyeh, sampel acak sederhana (*simple random sampling*) adalah tata cara dalam hal pengambilan sampel dengan memilih langsung dari seluruh populasi yang ada di dalam penelitian dan terdapat besarnya peluang dari setiap anggota populasi untuk menjadi sampel dalam penelitian. Penggunaan *simple random sampling*

simple random sampling dalam penelitian mengenai efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak ini dikarenakan penelitian ini dianggap terlalu bersifat homogen dari populasi yang ada yaitu seluruh Masyarakat yang mendapatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Selain itu sampel *simple random sampling* digunakan karena untuk mempersingkat waktu yang ada dalam penelitian dan tidak mendapatkan data yang jenuh dari penelitian yang nantinya dilakukan.

3.5 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data merupakan hal yang terbilang sangatlah penting, karena data yang sudah ada dari lapangan akan dijadikan sebagai bahan analisis dalam penelitian ini. Menurut Idi, metode pengumpuln data adalah susunan prosedur yang sifatnya sistematis dan terdapat standar dalam memperoleh berbagai data yang diperlukan dalam sebuah penelitian. Oleh karna itu, teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam penelitian kuantitatif mengenai efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak ini yaitu:

1. Kuesioner

Menurut sugiyono, kuesioner merupakan salah satu teknik yang

digunakan dalam pengumpulan data, yang biasanya teknik ini dilakukan dengan cara memberikan seperangkat atau susunan pertanyaan yang telah ditetapkan peneliti kepada responden untuk dijawab, sehingga nantinya data tersebut akan muncul dan dapat menjelaskan masalah di dalam penelitian tersebut. Terdapat dua tipe pertanyaan didalam kuesioner yaitu tipe terbuka dan tipe tertutup. Tipe terbuka adalah pertanyaan yang mengharapkan responden untuk menuliskan jawabannya berbentuk uraian tentang sesuatu hal. Sebaliknya pertanyaan tertutup adalah pertanyaan yang mengharapkan jawaban singkat atau mengharapkan responden untuk memilih salah satu alternatif jawaban dari setiap pertanyaan yang telah tersedia. Dalam penelitian ini, jenis tipe kuesioner yang digunakan yaitu tipe pertanyaan terbuka. Dengan tipe pertanyaan terbuka responden dapat mengisi jawaban dengan menggambarkan mengenai kepuasan efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak yang terdapat di dalam kuesioner penelitian, sehingga nantinya peneliti akan mendapatkan data dari responden dalam menjawab tentang efektivitas pelayanan publik yang telah di berikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

2. Observasi

Menurut Sugiyono observasi adalah suatu proses yang berisi langkah – langkah kompleks, proses ini tersusun dari pelbagai proses psikologis dan biologis. Dapat disimpulkan, observasi merupakan suatu hal yang digunakan dengan tujuan melihat kejadian yang sedang berlangsung dan menganalisis kejadian tersebut dengan indra penglihatan peneliti. Penelitian ini, menggunakan observasi aktif, artinya peneliti melihat langsung, mengkaji di tempat kegiatan dan turun langsung dalam kegiatan tersebut. Peneliti langsung melakukan Observasi di tempat kejadian, yaitu Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi ini merupakan pelengkap dari penggunaan teknik pengumpulan data observasi dalam penelitian kuantitatif. Oleh karenanya, peneliti mengambil dokumen - dokumen dalam penelitian

untuk menguatkan dan melengkapi data yang telah diperoleh dari observasi. Data – data yang ada berbentuk dokumentasi berkaitan dengan efektivitas pelayanan publik yang di berikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Data ini berbentuk berupa audio visual dan gambar.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data memiliki tujuan dalam penelitian yaitu untuk mengolah data dan menganalisis data yang sudah didapat menjadi data yang teratur, terstruktur, sistematis dan bermakna. Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2014: 246-253) berpendapat bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Dalam analisis data terdapat empat proses yang dilewati, yaitu:

1. *Data collection* (Koleksi Data)

Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan data tentang gambaran efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

2. *Data reduction* (Reduksi Data)

Dalam penelitian biasanya peneliti memperoleh data yang cukup banyak, hal ini membuat penelitian akan menjadi kompleks dan rumit. Adanya teknik reduksi data dapat merangkum, meneliti hal – hal yang pokok, memfokuskan pada hal – hal yang penting. Sehingga peneliti mililah data yang berkaitan dengan gambaran efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

3. *Data display* (Display Data)

Data display yaitu penyajian data dari hasil dokumentasi, observasi, data dan hasil kuesioner tentang gambaran efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

4. *Conclusion* (Kesimpulan)

Pada bagian ini peneliti membuat kesimpulan dari data – data tentang gambaran efektivitas pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data digunakan dalam penelitian dengan tujuan untuk melakukan pembuktian apakah penelitian yang telah dilakukan benar – benar merupakan penelitian yang sifatnya ilmiah sekaligus bertujuan untuk menguji data yang telah diperoleh dari kegiatan penelitian dari lapangan. Menurut Moleong, teknik keabsahan data merupakan uji pemeriksaan mengenai data pada dasarnya di suatu penelitian ilmiah, selain itu teknik ini digunakan untuk menyanggah balik mengenai apa yang telah dituduhkan kepada penelitian kualitatif yang mengatakan tidak bersifat sesuai dengan ilmiah, juga merupakan salah unsur yang terpenting karena tidak dapat dipisahkan dari tubuh pengetahuan penelitian kualitatif. Terdapat beberapa teknik untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif, menurut Sugiyono teknik untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji kredibilitas, uji *transferability*, uji *dependability*, dan uji *confirmability*. Dengan demikian, dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik keabsahan data dengan uji kredibilitas yang dilakukan dengan teknik triangulasi. Menurut sugiyono tekni triangulasi adalah salah satu teknik dalam pengumpulan data yang bersifat lebih menggabungkan berbagai macam data yang ada dan sumber yang telah ada di dalam sebuah penelitian ilmiah. Selain itu, menurut Wijaya, teknik triangulasi data merupakan teknik yang digunakan dalam pengecekan dari dari berbagai macam data yang ada dengan berbagai macam cara dan dari berbagai macam susunan waktu. Dengan demikian, terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber digunakan untuk dapat melakukan pengujian mengenai kredibilitas dari suatu data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dari data yang ada di dalam penelitian ilmiah seperti hasil dari kuesioner, arsip, dukumentasi dan dari data atau dukemen lainnya.

2. Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik dilakukan dengan tujuan untuk menguji suatu nilai kredibilitas dalam data yang dilakuakn dengan cara melakukan pengecekan data dari berbagai macam data yang telah diperoleh yang

berasal dari sumber yang sama dengan menggunakan teknik berbeda, contohnya yaitu data yang telah diperoleh dari hasil observasi, yang kemudian dilakukan pengecekan dengan pengisian kuesioner oleh responden.

3. Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu dapat mempengaruhi nilai kredibilitas suatu data. Biasanya data yang diperoleh dengan teknik kuesioner dipagi hari akan lebih bersifat valid dan ilmiah lantaran responden masih memiliki jasmani dan rohani yang segar. Oleh karenanya, pengujian nilai kredibilitas suatu data dilakukan dengan pengecekan observasi langsung ke lapangan, dan dokumentasi pada saat waktu atau situasi yang berbeda sampai menghasilkan data yang bersifat kredibel sehingga data dalam penelitian akan bersifat sesuai dan benar adanya sesuai dengan fakta di lapangan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Kecamatan seputih banyak merupakan salah satu kecamatan yang terdapat di Kabupaten Lampung Tengah. Kecamatan Seputih Banyak sendiri memiliki luas wilayah hingga 1127 Ha yang meliputi tanah penduduk berupa pemukiman rumah warga, tanah yang dijadikan ladang dan perkebunan masyarakat, aliran rawa, aliran sungai, pusat perbelanjaan masyarakat, pusat Pendidikan, lahan perkantoran dan lain sebagainya. Kecamatan Seputih Banyak sendiri, memiliki 13 kampung, diantaranya Desa Sumber Bahagia, Desa Setia Bumi, Desa Siswa Bangun, Desa Sanggara Buana, Desa Sakti Buana, Desa sumber baru, Desa Setia Bakti, Desa Tanjong Harapan, Desa Sari Bakti, Desa Sribasuki, Desa Swastika Buana, Desa Sumber Fajar, dan Desa Tanjung Krajan. Kecamatan Seputih banyak memiliki batas wiliayah, yaitu batas wilayah di sebelah utara berbatasan langsung dengan Kecamatan Way Seputih, batas wilayah selatan bebrbatasan langsung dengan Kecamatan Raman Utara dan Porbolunggu Lampung Timur, di sebelah barat berbatasan dengan Kecamatan Seputih Raman, dan di sebelah Timur berbatasan langsung dengan Kecamatan Way Seputih. Kecamatan ini merupakan hasil pemekaran untuk dijadikan sebagai tempat tinggal masyarakat yang terkena program transmigrasi, yang berasal dari Pulau Jawa, Pulau Bali, dan Provinsi Jawa Timur. Sejak tahun 1959, Kecamatan ini dibuka oleh Direktorat Pumbuka Tanah (DPT) jawatan tranmigrasi. Terdapat jumlah penduduk yang mendiami Kecamatan Seputih Banyak ini, yaitu mencapai sebanyak 42.418 jiwa, yang terdiri dari penduduk laki – laki berjumlah 21.562 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 20.856. Masing – masing mata pencaharian masyarakat yang ada di Kecamatan Seputih Banyak sangat bervariasi, terdapat masyarakat yang bekerja sebagai petani, guru, berdagang, buruh, karyawan swasta, pegawai negri, dokter, bidan dan lain sebagainya. Namun di Kecamatan Seputih Banyak Sebagian besar masyarakat bermata pencaharian sebagai petani. Hal ini di dasari karena wilayah Kecamatan Seputih Banyak memiliki potensi tanah yang subur dan gembur untuk dijadikan oleh masyarakat sebagai lahan pertanian. Komoditas hasil pertanian

yang ada di Kecamatan Seputih banyak pun bervariasi, mulai dari padi, singkong, sayuran, karet dan lain sebagainya.

4.2 Pembahasan

4.2.1 Apakah Pelayanan Publik yang Diberikan Oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak Kepada seluruh Masyarakat Sudah Berjalan Efektif Sesuai Dengan Tolak Ukur Standar Pelayanan Yang Telah Diberikan

Kantor kecamatan adalah sebuah contoh tempat yang dijadikan sebagai layanan public. Berdirinya Kantor kecamatan bertujuan agar masyarakat yang berada di Kecamatan tersebut tidak harus menghabiskan waktu untuk pergi ke kota Kabupaten dalam mengurus masalah yang berhubungan dengan kependudukan. Selain itu juga, Kantor Kecamatan berfungsi untuk mengurus segala permasalahan yang ada pada masyarakat, sehingga nantinya terdapat pemerataan dan layanan publik dapat diterima oleh seluruh masyarakat di berbagai wilayah sekalipun. Karena pada dasarnya pelayanan publik memang sudah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari penyelenggaraan pemerintah. Pihak pemerintah lah yang memiliki kewenangan sebagai penyedia berbagai pelayanan yang ditujukan untuk masyarakat luas atau publik, contoh bentuk yang konkret pemerintah dalam memberi pelayanan publik masyarakatnya yaitu dengan melayani segala urusan masalah yang ada di masyarakatnya. Kebuthan masyarakat akan kehadirannya pemerintah adalah lebih bersifat administratif, selain itu juga bisa bersifat barang ataupun jasa. Oleh karnanya, pemerintah yang memang sudah memiliki kewenangan sebagai penyedia pelayanan publik atau masyarakat, sudah seharusnya menyediakan pelayanan publik yang optimal sehingga dapat menghasilkan pelayanan publik yang memang dibutuhkan oleh masyarakat.

Dukungan yang ada dari masyarakat sebagai pihak penerima layanan publik, dapat memberi perubahan atau perkembangan layanan yang lebih baik, sehingga dukungan tersebut harus bersifat aktif dan partisipatif. Karena layanan publik yang optimal dan maksimal adalah layanan yang mampu mengatasi segala permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat. Dengan dukungan yang datang dari masyarakat sebagai pihak yang memiliki kewenangan penerima layanan dapat

memberikan masukan apa saja permasalahan yang sedang berkembang di kehidupan masyarakat. Selain itu juga, dukungan ini bisa dilakukan dengan bentuk saran agar kedepannya layanan yang diberikan dapat maksimal karena masyarakat memberikan faktor – faktor apa saja yang menyebabkan layanan tersebut belum berjalan maksimal dan optimal. Dukungan dari masyarakat juga bisa berbentuk dengan mendukung secara penuh program – program pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pihak penyedia pelayanan sehingga nantinya terbentuk keseimbangan dan Kerjasama dalam hal pemenuhan pelayanan di masyarakat yang akan berjalan dengan baik. Ketersediannya sumber daya manusia atau ketersediannya sumber daya aparatur yang baik juga merupakan aspek utama yang harus diperhatikan dalam penyelenggaraan pelayanan bagi masyarakat atau publik. Karena aparatur pegawailah yang dapat menjadikan apakah tujuan organisasi yang ditetapkan dapat terwujud dan tercapai. Aparatur pegawai juga menjadi sebagai aspek utama yang berperan penting untuk mengatur dan menjalankan sistem proses manajemen dalam organisasi dan menjadi sebagai tumpuan utama yang ada di dalam organisasi untuk melakukan produktivitas dan mengeluarkan output yang maksimal seperti yang diharapkan dalam visi dan misi organisasi. Oleh karena itu, tidak heran apabila di instansi pemerintah, baik pemerintah pusat bahkan pemerintah daerah melakukan peningkatan terhadap pemaksimalan kualitas kinerja pelayanan publik yang dilakukan dengan regulasi dan peraturan yang bersifat mengikat. Kualitas kinerja pelayanan ini lah yang dapat dijadikan sebagai indikator untuk menjawab apakah pelayanan publik yang dilakukan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan visi dan misi di dalam organisasi. Adapun beberapa indikator yang digunakan peneliti untuk melihat bagaimana gambaran kualitas kinerja pelayanan publik yang ada di Kantor Kecamatan Seputih Banyak, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Indikator ini menilai apakah prosedur ataupun proses tata Kelola untuk memberika layanan kepada masyarakat atau publik telah diselenggarakan secara mudah dan masyarakat merasa tidak kesusahan dalam mengurus permasalahan kependudukannya di Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Menurut hasil kuesiuner yang diberikan kepada responden penerima layanan publik di Kantor

Kecamatan Seputih Banyak, berpendapat bahwa:

“Sudah sesuai dengan harapan selama ini dan puas terhadap pelayanan yang diberikan.” (Hasil kuesiuner 15 Oktober 2023)

2. Kejelasan dan Kepastian Mengenai Layanan yang didapat

Indikator ini dijadikan sebagai salah satu aspek apakah masyarakat mendapatkan kejelasan dan kepastian pada saat pegawai Kantor Kecamatan Seputih Banyak memberikan layanan publik yang ada. Berdasarkan hasil kuesiuner yang diberikan kepada responden penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak, mengatakan bahwa:

“Sangat membantuk penyelesaian dan pemenuhan kebutuhan saya di kantor kecamatan.” (Hasil kuesiuner 15 Oktober 2023)

3. Keterbukaan

Dalam indikator ini menjelaskan bahwa apakah terdapatnya penerimaan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan Seputih Banyak dengan menginformasikan secara jelas dan terbuka segala sesuatu yang berkaitan dengan pelaksanaan proses pemberian layanan publik. Menurut hasil kuesiuner yang diberikan kepada responden penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak, berpendapat bahwa:

“tingkatkan lagi.” (Hasil kuesiuner 15 Oktober 2023)

4. Hasil penyelesaian pelayanan

Pada indikator ini dapat menilai apakah pegawai Kantor Kecamatan Seputih Banyak sudah mampu membantu masyarakat menyelesaikan layanan publik yang didapatkan, mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat terhadap hasil yang diperoleh dari layanan yang diberikan Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Berdasarkan hasil kuesiuner yang diberikan kepada responden penerima layanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak,

berpendapat bahwa:

“Sudah cukup.” (Hasil kuesioner 15 Oktober 2023)

Pemenuhan fasilitas sarana dan prasarana juga dapat menentukan proses pelayanan publik berjalan dengan baik. Berdasarkan hasil kuesioner yang dimiliki oleh peneliti, Kantor Kecamatan Seputih Banyak bisa memberikan pelayanan publik berupa pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), pembuatan surat pindah, pembuatan surat keterangan kependudukan, penentuan pihak asli waris, pembuatan surat keterangan tidak mampu, pembuatan mengenai tempat domisili rumah penduduk dan lain sebagainya.

“Pembuatan KTP, pembuatan KK, surat pindah, surat keterangan, ahli waris, tidak mampu, domisili perusahaan.” (Hasil kuesioner 15 Oktober 2023)

Dari berbagai macam layanan yang tersedia di Kantor Kecamatan Seputih Banyak tersebut, dapat menjadi salah satu aspek yang dapat mendukung akan ketersediannya layanan publik yang mampu menangani masalah kependudukan. Layanan yang diberikan tersebut pun, termasuk kedalam fasilitas yang dihardirkan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu juga, untuk menunjang kenyamanan masyarakat dalam penyelesaian masalah nya, pemerintah sebagai pihak yang berwenang dalam memberikan layanan publik kepada masyarakat diharapkan mampu untuk mencukupi akan ketersedian sarana dan prasarana yang ada. Biasanya contoh konkret yang dilakukan pemerintah dalam hal ini yaitu melakukan sejumlah pembangunan kepada seluruh bangunan yang berfungsi dalam penyediaan layanan publik. Hal ini dilakukan agar masyarakat yang ingin pergi untuk mengurus atau mendapatkan layanan publik merasa nyaman dan puas karena cukupnya ketersediaan sarana dan prasarana yang ada.

Gambar 1. Foto tampak depan Kantor Kecamatan Seputih Banyak



(Data dokumentasi penelitian)

Dari foto tersebut berdasarkan hasil dokumentasi yang di ambil langsung dari lapangan lokasi penelitian, dapat dilihat bahwa masih perlu ditingkatkannya lagi fasilitas sarana dan prasarana bangunan Kantor Kecamatan di Seputih Banyak agar masyarakat yang ingin mendapat layanan publik dapat merasakan kepuasan dan kenyamanan. Selain itu juga, masyarakat akan merasa senang pada saat menjalankan dan mematuhi seluruh program dan prosedur yang berlaku sehingga akan terciptanya Kerjasama antara masyarakat dan pemerintah untuk menghasilkan program layanan publik yang dapat diandalkan dan menjawab seagala permasalahan publik yang ada di kehidupan masyarakat luas.

4.2.2 Bagaimana Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Yang diberikan Oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak

Pelayanan publik merupakan kewajiban yang harus diperhatikan oleh pemerintah untuk menjawab berbagai permasalahan yang ada di kehidupan masyarakat. Pemerintah memiliki kewenangan penuh atas pelayanan publik, dimulai dari rencana pembuatan layanan publik sampai terbentuknya suatu layanan publik. Layanan publik ini juga harus dibuat berdasarkan dengan kepentingan masyarakat luas, agar permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat

dapat terselesaikan berkat adanya layanan publik ini. Oleh karena pemerintah yang berperan sebagai pihak yang melayani masyarakat sangat dituntut untuk memberikan pelayanan yang sifat prima dan optimal. Dari layanan yang sifatnya prima inilah yang membuat masyarakat dapat memiliki anggapan puas dalam mendapatkan layanan publik yang telah diberikan oleh pemerintah. Banyak sekali faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang telah didapatkan dari pemerintah. Oleh karena, peneliti menggunakan beberapa faktor yang diperhatikan untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak, diantaranya;

1. Faktor ketepatan waktu

Dalam faktor ini menjelaskan bahwa adanya ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang telah diberikan oleh pihak penyedia pelayanan membuat masyarakat akan puas terhadap layanan yang didapatkan. Karena masyarakat akan merasa puas apabila, masalah kependudukan yang dihadapi dapat terselesaikan begitu cepat dan tepat. Masyarakat tidak perlu menghabiskan waktu terlalu lama dalam menyelesaikan masalah kependudukannya, mungkin saja adanya kecepatan waktu dan ketepatan waktu dapat membuat masyarakat tersebut Kembali beraktivitas sesuai dengan rutinitas sehari – harinya, adanya faktor ini juga membuat masyarakat tidak harus merasa bosan karena menunggu terlalu lama dalam menyelesaikan berbagai macam prosedur layanan publik, dan masyarakat juga akan merasa puas karena tidak harus berbelit – belit yang dapat menghabiskan waktu terlalu lama untuk menyelesaikan masalah kependudukannya. Dengan demikian, itulah beberapa alasan mengapa faktor ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah didapatkan dari pemerintah. Namun biasanya, penggunaan ukuran mengenai cepat atau tidaknya pelayanan yang terselesaikan bisa berbeda antara orang yang satu dengan yang lainnya. Terlepas dari subjektif atau tidaknya faktor ini terhadap hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, yang jelas faktor tentang kecepatan dan

ketepatan waktu bisa dijadikan sebagai salah satu hal yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah di berikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Berdasarkan hasil responden yang berhubungan dengan faktor ini, mengatakan bahwa:

“Iya, pelayanan efisien dan efektif di Kantor Kecamatan Seputih Banyak.” (Hasil responden 15 Oktober 2023)

2. Faktor kecermatan

Faktor kecermatan ini merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang telah di berikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Karena pada faktor ini, tingkat efektivitas kerja suatu pegawai di dalam organisasi tersebut akan terlihat dalam memberikan pelayanan publik yang tersedia. Sehingga apabila pegawai tersebut memiliki kecermatan yang sifatnya dibuktikan dalam bentuk teliti, tanggap maka layanan yang nantinya akan diberikan oleh masyarakat akan lebih jelas dan terselesaikan dengan baik dan optimal. Faktor kecermatan ini juga dapat membuat pegawai tidak melakukan kesalahan terhadap prosedur yang berlaku sehingga layanan publik yang diberikan dapat dirasakan oleh masyarakat dan dapat terselesaikan. Oleh karnanya, jika pegawai tersebut memiliki kecermtan mengenai layanan yang akan diberikan maka hal ini dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan oleh Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Bentuk konkret yang dapat dicontohkan mengenai bentuk ketelitian tersebut berupa adanya sifat transparansi terhadap prosedur yang berlaku, yang hal tersebut dapat diartikan dengan kejelasan mengenai kewajiban atau syarat – syarat operasional layanan publik yang terdapat di Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Menurut hasil responden mengenai faktor ini, berpendapat bahwa:

“Sudah sesuai dengan prosedur.” (Hasil responden 15 Oktober 2023)

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Dalam faktor ini merupakan salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah di dapatkan dari Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Yang dimaksudkan dalam faktor ini ialah cara atau kebiasaan etika pegawai dalam memberikan layanan kepada seluruh masyarakat yang sedang mengurus permasalahan kependudukannya. Jika pegawai yang ada di Kantor Kecamatan Seputih Banyak memiliki gaya yang ramah, sopan dan santun maka masyarakat akan merasa nyaman dan terlayani untuk menyelesaikan permasalahan kependudukannya di Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Menurut hasil responden yang berhubungan dengan faktor ini, mengatakan bahwa:

“Ramah dan membantu dalam pelayanan publik.” (Hasil kuesioner 15 Oktober 2023)

4. Faktor Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Faktor ini dapat dijadikan sebagai salah satu hal yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang telah di berikan Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Apabila adanya kecukupan akan ketersediaan sarana dan prasarana yang ada maka pelayanan publik akan berjalan dengan optimal dan baik. Misalnya saja masyarakat akan merasa nyaman apabila di tempat bangunan tersebut tersedia ruang tunggu yang bersih, nyaman dan dingin. Selain itu juga tersedianya teknologi yang canggih mampu menunjang proses yang cepat dan optimal, sehingga layanan publik dapat terselesaikan dengan baik dan sempurna.

Gambar 2. Foto ruangan layanan publik



(Data dokumentasi penelitian)

Dari gambar tersebut, terlihat masih perlu ditingkatkannya lagi mengenai ketersediannya sarana dan prasaranan yang ada di Kantor Kecamatan Seputih Banyak, sehingga nantinya masyarakat akan merasakan puas dalam menangani permasalahan kependudukannya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pelayanan publik memang sudah seharusnya di selenggarakan oleh pemerintah, agar seeluruh permasalahan yang ada di masyarakat dapat terselesaikan. Karena negara berdiri ditujukan untuk menciptakan kehidupan yang sejahtera bagi masyarakatnya. Untuk memberikan pelayanan publik yang merata bagi seluruh masyarakat di berbagai wilayah yang ada di Indonesia, oleh karnanya pemerintah Indonesia membentuk Kantor urusan pelayanan publik dari tingkat pusat hingga tingkat Kecamatan. Apabila seleuruh layanan publik yang dibutuhkan masyarakat dapat terpenuhi dan terfasilitasi maka seluruh masyarakat akan merasakan kepuasan terhadap layanan yang telah di berikam oleh pemerintah. Oleh karnanya, terdapat beberapa faktor agar layanan publik yang ada dapat diraskan oleh masyarakat, faktor tersebut salah satunya yaitu mengenai faktor efektivitas pelayanan publik yang telah diberikan. Faktor ini mampu menggambarkan sejauh mana tingkat efektivitas terselenggranya pelayanan publik sehingga masyarakat akan mendapatkan kepuasan terhadap layanan yang telah diterimanya. Dengan ini peneliti menagadakan penelitian ilmiah tentang efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Berdasarkan dari kegiatan penelitian, uraian hasil penelitian dan pembahasan penelitian dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak sudah berjalan efektif namun ada beberapa hal yang harus dimaksimalkan lagi. Hal ini didasarkan karena ada beberapa hal yang tidak terpenuhi dari indikator yang sudah ditetapkan peneliti. Indikator tersebut misalnya saja masih kurangnya sarana dan prasarana yang ada untuk menunjang kepuasan mayarakat pada saat sedang mendapatkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputih Banyak. Selain itu juga perlu adanya penggunaan teknologi yang lebih canggih sehingga proses penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan efektif dan efisien yang membuat masyarakat akan merasakan puas. Dari kurangnya beberapa indikator tersebut diharapkan Kantor Kecamatan Seputih Banyak yang memiliki kewenangan penuh dalam menyediakan layanan publik untuk selalu memperhatikan dan berusaha memenuhi permasalahan agar nantinya masyarakat akan merasakan kepauasan yang maksimal pada saat mendapatkan pelayanan publik.

5.2 Saran

Terdapat beberapa saran yang diberikan untuk penelitian ini, yaitu:

1. Saran Akademis

- a. Bagi Keilmuan

Dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan agar hasil penelitian dapat menjadi salah satu sumber informasi dan pokok pemikiran agar dapat berkembangnya ilmu tentang proses penyelenggaraan pelayanan publik khususnya tentang efektivitas pelayanan publik dan faktor yang mendukung kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang telah diterimanya.

- b. Bagi Penelitian Selanjutnya

Peneliti mengharapkan agar lebih dalam lagi dalam mengkaji dengan berbagai indikator sehingga gambaran mengenai efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Seputh Banyak akan lebih tergambar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. (2018). Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalangan Kecamatan Pandeglang. *Jurnal Kapenda*, 40.
- David. (2017). *Pendekatan Dalam Penelitian Kualitatif*. Bali: Universitas Udayana.
- Dewi. (2017). Tingkat Dukungan Pemerintah Daerah Dalam Pembangunan Infrastruktur Jalan. *Skripsi*, 48.
- Hamzan. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jurowaru Kabupaten Lombok Timur. 27-30.
- Irwansyah. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Sebatik Barat Kabupaten Nunukan. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1192-1206.
- Lijan. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: CV. Sinar Grafika.
- Maulidiah. (2014). *Pelayanan Publik: Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan(Paten)*. Bandung: CV Indah Prahasta.
- Mustaraffah. (2021). Efektivitas Pelaksanaan Program Pendidikan Gratis di SMP Aisyiah Sungguminasi Kabupaten Gowa. 12-14.
- Nurmani. (2021). Efektivitas Penyelenggaraan Pelayan Publik di Kelurahan Tegalsari Kecamatan Candisari Kota Semarang. *Tesis Universitas*.
- Ones. (2015). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. 12-15.
- Parawansa. (2021). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Mariso Kota Makassar. 26-28.
- Pita. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kendahe Kabupaten Sanghie. *Tesis*, 24.
- Rifai. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Padeglang. *Kappemi STISIP Banten Raya*, 37-48.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik*. Bandung: Refika Aditama.
- Suparyanto. (2008). *Bentuk - Bentuk Pemrintahan di Dunia*. Klaten: PT. Cempaka Putih.
- Suryana. (2018). Pelayanan Publik: Kewajiban dan Kendalanya. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 1-13.
- Zuchri. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV. Syakir Media Press.