

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA
SUKADAMAI KECAMATAN JEROWARU KABUPATEN LOMBOK
TIMUR**

***EFFECTIVENESS OF PUBLIC SERVICES AT THE SUKADAMAI
VILLAGE OFFICE JEROWARU SUBDISTRICT EAST LOMBOK DISTRICT***



OLEH :

HAMZAN WADI
NIM . 217110093

**JURUSAN URUSAN PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2021

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA
SUKADAMAI KABUPATEN LOMBOK TIMUR

Oleh

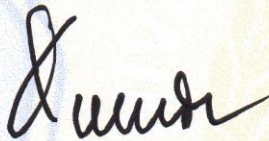
HAMZAN WADI

Untuk memenuhi ujian siding skripsi
Tanggal 13 Agustus 2021

Menyetujui

Pembimbing

Pembimbing I



(Drs. Mintasrihardi, M.H)

NID : 0830016101

Pembimbing II



(Iwin Ardyawin, S.Sos., M.A)

NID : 0818059002

Mengetahui,
Program Studi Administrasi Publik
Ketua Program Studi



(RAHMAD HIDAYAT, S.AP. M.AP)

NIDN : 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR DESA
SUKADAMAI KECAMATAN JEROWARU KABUPATEN LOMBOK
TIMUR

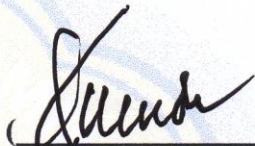
Oleh:

HAMZAN WADI
NIM.217110093

Telah dipertahankan didepan penguji
Hari/Tanggal: Jum'at, 13 Agustus 2021

Tim Penguji:

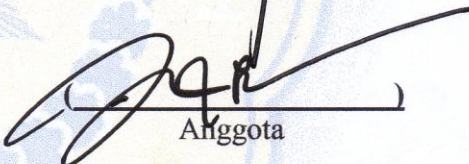
1. **Drs. Mintasrihardi, M.H**
NIDN. 0830016101


Ketua

2. **Iwin Ardyawin, S.Sos., M.A.**
NIDN. 0818059002


Anggota

3. **Amin Saleh, S.Sos., M.I.Kom.**
NIDN. 0831128310


Anggota

Ketua Program Administrasi Publik


Rahmad Hidayat, S.AP. M.AP
NID : 0822048901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Dr. H. Muhammad Ali, M.Si
NIDN. 0806066801

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini adalah hasil yang belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana dan doctor). Baik di universitas , maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanp bantuan pihak lain, kecuali arahan dari bimbingan.
3. Dalam karya tulis ini tidk terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikn orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam dafta pustaka.
4. Pernyataan ini saya membuat dengan sesungguhnya dan apabila ditemukan hari terdapat penyimpangan dan dengan ke tidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia sanksi akademik, serta sanksi lain sesuai norma yang berlaku di perguruan tinggi lainnya.

Mataram, 13 Agustus 2021

nyataan,

HANIZAN WADI
NIM. 217110093



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HAMZAN WADI
NIM : 217110093
Tempat/Tgl Lahir : Embung Dalem, 09-07-1997
Program Studi : Adm. Publik
Fakultas : FISIPOL
No. Hp/Email : 081.805.253.880 hamzanwadi876@gmail.com
Judul Penelitian : -

.. Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa
.. Sufadama Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok
.. Timur

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. *M6*

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari karya ilmiah dari hasil penelitian tersebut terdapat indikasi plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 03-09-2021

Penulis


HAMZAN WADI
NIM 217110093

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


Iskandar, S. Sos. M.A.
MIDN. 0802048904



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. K.H.A. Dahlan No. 1 Mataram Nusa Tenggara Barat
Kotak Pos 108 Telp. 0370 - 633723 Fax. 0370-641906
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : upt.perpusummat@gmail.com

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : HAMZAN WADI
NIM : 217110093
Tempat/Tgl Lahir : Embung Dakem, 09-07-1997
Program Studi : Adm. Publk
Fakultas : FISI.POL
No. Hp/Email : 081.805.253.880
Jenis Penelitian : Skripsi KTI

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Efektivitas Pelayanan publik pada Kantor Desa
Sukadama Kecamatan Jerowaru Kabupaten
Lombok Timur

Segala tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Mataram

Pada tanggal : 03-09-2021

Penulis


56 D1 10 X35961492
HAMZAN WADI
NIM. 217110093

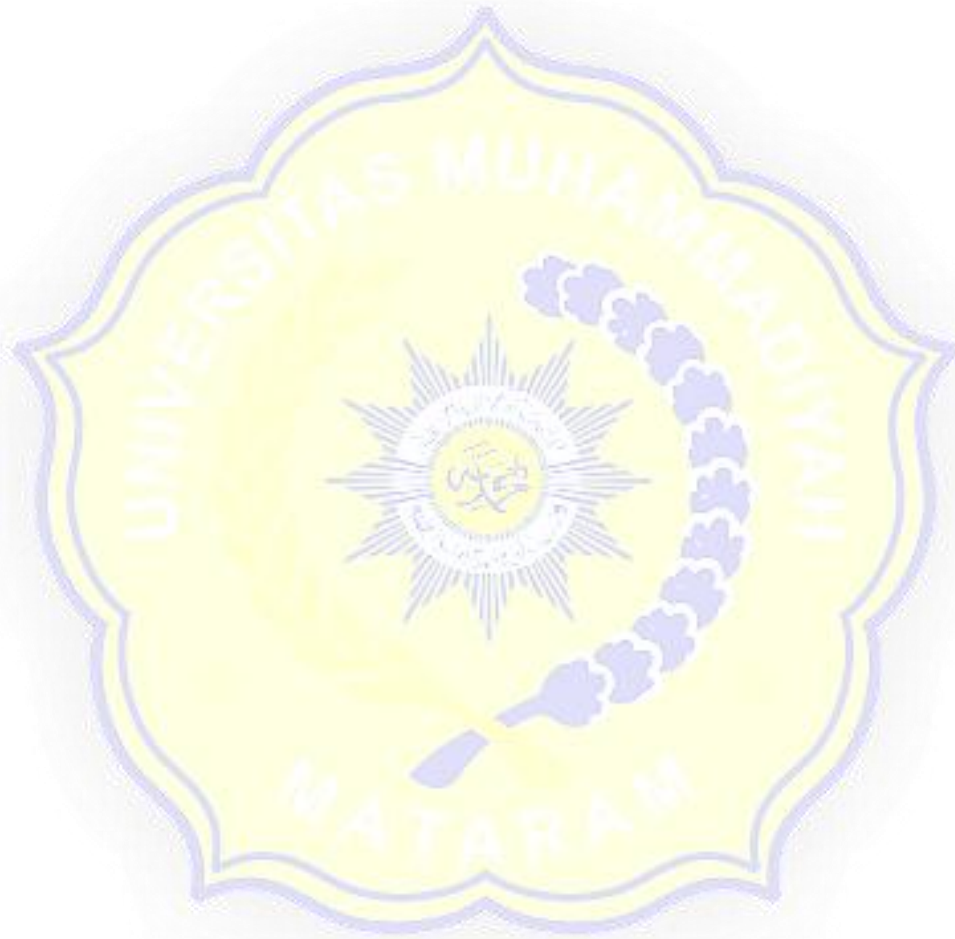
Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT


Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

MOTTO

“Janganlah pernah anggap diri kita itu yang paling bisa melakukan semua aktivitas, karna diri kita itu gak bisa apa-apa dan gak berdaya, tanpa ada yang bisa menggerakkan kita”

Intinya jangan lupa bersyukur kepada Allah SWT.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim. Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. Karena atas segala nikmat dan karunia-Nya karya ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam hatirkan kepada Nabi Muhammad SAW atas petunjuk dan ketauladanannya. Dengan penuh suka cita, karya sederhana ini dapat dipersembahkan kepada :

Bapak, Ibu, Kakak, Adik, Keponakan, Sahabat, Khususnya keluarga besar ku yang aku sayangi, yang telah sabar dan membimbing dan memberikan kasih sayangnya yang tiada terkira. Rekan-rekan seperjuangan ku, dan Almamaterku tercinta. Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian persembahan sederhana yang saya sajikan, semoga Allah SWT. Senantiasa memberikan kebahagiaan dalam hidup kalian dan penulis.



KATA PENGANTAR

Segala puji puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran ALLAH SWT yang telah melimpahkan begitu banyak rahmat dan karunia-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Efektivitas pelayanan pada kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur*” skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan program starata-1 di Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram. Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. H Arsyad Abd Gani.,M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr.H Muhammad Ali,M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Bapak Rahmat Hidayat, S.AP,M.AP selaku ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Drs. Mintasrihardi, M.H sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti kepada peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.

5. Bapak Iwin Ardyawin,.S.Sos., M.A sebagai pembimbing II yang telah membimbing dan memeberikan berbagai macam saran dan kritikan sehingga Skripsi ini berjalan dengan benar.
6. Orang tua peneliti yang selalu memberikan doa dan motivasi serta dukungan semangat bagi peneliti agar dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
7. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Administrasi Publik dan semua pihak yang telah memberikan masuan dorongan serta semangat motivasi bagi peneliti.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah tulus dan ikhlas memberi doa dan dukungan hingga dapat terselesainya Skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa yang telah disusun dalam skripsi ini masih jauh dari kata sempurna,oleh karna itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang membangun dan pembaca pihak lain yang berkepentingan dan dapat memberi sumbangan bagi Almamater tercinta .

Mataram,13 Agustus 2021

Penulis

Hamzan Wadi
Nim. 217110093

ABSTRAK

Efektifitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur

Oleh :

Hamzan Wadi¹, Mintasrihardi², Iwin Ardyawin³
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

Penelitian ini mengambil objek di Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat efektivitas pelayanan publik pada kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru kabupaten Lombok Timur. Jenis penelitian yaitu penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data mempergunakan Teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Data sumber berasal dari data primer dan data skunder. Teknik analisa data menggunakan teknik analisa data Kualitatif Deskriptif dengan tahapan yaitu reduksi data, penyajian data kualitatif dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur menarik adalah pelayanan telah berjalan dengan efektif karna telah memenuhi 6 (enam) indikator efektivitas antara lain: (1) Perosedul Pelayanan; (2) Waktu Pelayanan; (3) Biaya Pelayanan; (4) Sarana dan Prasarana; (5) Kopetensi Pegawai; (6) Produk Pelayanan. Faktor penghambat pelayanan pada kantor desa sukadamai dari internal, meliputi : (1) faktor sarana dan prasarana, (2) faktor sumber daya manusia (3) faktor teknologi dan informasi, sedangkan kendala eksternal meliputi : (1) kesadaran dari masyarakat.

Kata Kunci : Efektiv, Pelayanan, Efektivitas Pelayanan Publik

ABSTRACT

The Effectiveness of Public Services at the Sukadamai Village Office, Jerowaru District, East Lombok Regency

By :

Hamzan Wadi¹, Mintasrihardi², Iwin Ardyawin³

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

This study aims to determine the effectiveness of public services at the Sukadamai Village office, Jerowaru District, East Lombok Regency. This research used a qualitative approach. Data collection employs observation, interviews, and documentation techniques. Data analysis techniques consist of data reduction, data presentation, qualitative data verification, and triangulation data validation, such as source, technique, and time triangulation. The results showed that the effectiveness of public services at the Sukadamai Village Office, Jerowaru District, East Lombok Regency was rated as effective, despite various flaws, when examined from the perspective of (1) service procedures. (2) In terms of completion time, it has already been rated as effective, despite significant flaws. (3) the cost of service is effective; (4) facilities and infrastructure are already effective; (5) staff competency is already effective; and (6) service products are already effective.

Keywords: Effectiveness, Service, Effectiveness of Public Service



DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
HALAMAN PERSEMBAHAN	xi
MOTTO	xii
DAFTAR ISI	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Mamfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Penelitian Terdahulu	6
2.1.1 Tabel Penelitian	6
2.2. Landasan Teori.....	12
2.2.1. Konsep dan Teori	12
2.3. Kerangka Berpikir	26
2.3.1 Gambar Kerangka.....	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian	27
3.2. Waktu Dan Lokasi Penelitian	27
3.3. Pemilihan Informan Penelitian	27
3.4. Sumber Data Dan Jenis	29
3.5. Teknik Pengumpulan Data	29

3.6. Teknik Analisis Data.....	30
3.7. Validasi Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	33
4.1.1 Gambaran Umum Desa Sukadamai	33
4.1.2 Gambaran Umum Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur	34
4.1.3 Visi dan Misi	36
4.1.4 Struktur Organisasi	37
4.1.5 Tugas Pokok Dan Fungsi.....	38
4.2 Pembahasan.....	42
4.2.1 Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadamai	42
4.2.2 Faktor-Faktor Penghambat Efektifitas Pelayanan	43
BAB V PENUTUP	61
5.1 Kesimpulan	61
5.1.1 Efektivitas Pelayanan	61
5.1.2 Faktor Penghambat Efektivitas	61
5.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan rangkaian kegiatan pelayanan ketetapan pengguna pelayanan penyelenggara pelayanan publik. Dengan kata lain, layanan publik merupakan layanan yang akan diberikan oleh pemerintah baik pemerintah pusat, pemerintah Daerah maupun Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) terhadap masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Ridwan dan Sudrajat, 2009:19).

Pelayanan yang baik dan berkualitas memberikan implikasi kepuasan kepada masyarakat, karna masyarakat secara langsung mengevaluasi kinerja pelayanan yang diberikan, pelayanan yang baik dan kualitas yang baik merupakan dasar dari kepuasan masyarakat. Jika suatu pekerjaan dapat menghasilkan unit produksi (output), maka pekerjaan tersebut dapat dikatakan efisien (Richard M. Steers, 1980:1). Untuk itu, pelayanan publik dapat dikatakan efisien apabila masyarakat menikmati kemudahan pelayanan dalam perosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan dalam pasal 17 UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan sebagai acuan penilaian mutu.

Namaun kenyataannya, kondisi pelayanan publik saat ini, menurut pengalaman, selama ini kompleks, lambat, mahal, sulit dilaksanakan, lemah dan lelah, sehingga masih belum seefisien dan seefektif yang diharapkan. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan dan inbauan dari masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Kecenderungan ini terjadi karna masyarakat belum diposisikan sebagai pihak “Pelayanan”. Hal ini berdampak negative terhadap perkembangan kualitas pelayanan. Artinya, terbaikannya upaya peningkatan pelayanan, kurangnya pengembangan onivasi pelayanan dan kurang isentif pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Layanan publik memberikan ukuran kinerja pemerintah yang lebih terlihat. Kualitas pelayanan publik menjadi perhatian besar bagi banyak orang, dan masyarakat dari semua disiplin ilmu dapat merasakan langsung dampaknya, sehingga masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan yang dirasakan. Saya bisa melakukannya. Dan bertanggung jawab memperkuat citra positif pemerintah dimata masyarakat.

Dalam kaitan ini, Desa Sukadamai sebagai organisasi pemerintah terdekat yang langsung berhubungan dengan masyarakat, mendorong keberhasilan pembangunan otonomi kota, khususnya daerah, dan desa sukadamai terlibat langsung dalam perencanaan pembangunan dan pemugaran dan pelayanan. Untuk itu, Kantor Desa Sukadamai harus mampu menjadi wadah dimana masyarakat dapat mengintegrasikan aspirasi dan aspirasi tersebut dan mengkomunikasikannya kepada pemangku kepentingan untuk ditindaklanjuti. Selain itu, peran Kantor Desa adalah mensosialisasikan program-program

pemerintah kepada masyarakat atas pengertian dan dukungannya. Mempengaruhi isu-isu ini adalah tentang kesempatan untuk meningkatkan keterampilan mereka dan memberdayakan mereka secara profesional sehingga mereka dapat mengidentifikasi baik dan buruk layanan dari desa kerajinan itu sendiri. Oleh karena itu, pengoprasian peralatan desa kerajinan memerlukan kemampuan dan motivasi untuk mencapai hasil tugas dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh penulis diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan pemerintah Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur terlihat masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung. Hal ini terlihat dari masih rendahnya pelayanan di Kantor Desa Sukadamai, minimnya staf yang ada di desa sukadamai kemudian ketidaksiplinan staf desa dilihat dari kantor desa terlihat sepi Ketika jam masuk kantor.

Berdasarkan uraian di atas, maka peneliti ingin melakukan penelitian yang berjudul Efektifitas pelayanan publik pada kantor desa sukadamai kecamatan jerowaru kabupaten Lombok timur.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks masalah di atas, maka dapat di bangun masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektivitas pelayanan publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur?
2. Bagaimana faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur.
2. Untuk mengetahui Apa saja faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan publik Pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara praktis penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi untuk Kantor Desa Sukadamai dan diharapkan dapat memberikan masukan pemikiran dan wacana bagi para elit eksekutif dan legislatif dalam pembuatan kebijakan yang disesuaikan dengan kondisi masyarakat dalam pelayanan publik desa Sukadamai. Untuk meningkatkan pelayanan kepada Masyarakat pada masa-masa yang akan datang.
2. Secara teoritis sebagai bahan referensi dan tambahan informasi yang dapat bermanfaat bagi peneliti selanjutnya maupun pihak-pihak lain yang berkepentingan atas masalah yang sama
3. Secara akademis sebagai syarat menyelesaikan studi jenjang Pendidikan program sarjana (S1) jurusan Administrasi Publik di Universitas Muhammadiyah Mataram

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini penulis melakukan tinjauan pustaka sebagai langkah dari penyusunan proposal peneliti agar terhindar dari kesamaan judul dan lain;lain skripsi atau penelitian yang sudah ada sebelumnya, setelah mengadakan tinjauan pustaka, maka penulis menemukan jurnal yang membahas tentang Efektifitas Pelayanan Publik.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Hasil
1	Maria Elis Sriani dan Cahyo Sasmito,2018	Efektivitas Pelayanan Publik Dibidang Kesehatan Dalam Upaya Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat	Hasil penelitian sebagaimana sudah terlaksana semua tentang efektifitas pelayanan publik dibidang kesehatan dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat di Upt (Unit Pelayanan Terpadu) Puskesmas Dau, adapun masyarakat yang sangat mendukung efektifitas pelayanan publik sesuai dengan tujuan instansi dalam upaya mewujudkan kepuasan dan kesejahteraan

			<p>masyarakat dapat dilihat dari program kerja Puskesmas Dau sudah tersusun dalam struktur organisasi Puskesmas Dau. Upaya Puskesmas Dau dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat juga sudah baik, hal ini dapat dilihat dari inovasi (mobil keliling dan layar monitor untuk pengambilan nomor antrian). Mereka sudah menyiapkan mobil pelayanan 24 jam untuk masyarakat, bahkan mereka juga mempunyai tim Homecare yang siap untuk melayani masyarakat untuk melakukan proses pelayanan.</p>
2	Subarling, Andi Rasyid Pananrangi, Syamsul Bahri, 2009	Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	<p>hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat efektifitas pelayanan publik</p>

			<p>pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu terkategori 'baik' atau terkategori 'efektif'. kesimpulan penelitian ini adalah pada dasarnya pelayanan publik pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu telah berlangsung baik dan mendapat respon yang baik dari masyarakat pengguna jasa pelayanan imb meskipun hal tersebut masih memerlukan upaya maksimal dari pemda Kabupaten Bulukumba untuk meningkatkan pelayanan tersebut.</p>
3	Siti Nor Aisyah, Faksiannor, Abdul Wahid 2016	Efektivitas Kinerja Aparat Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Di Desa Asri Mulya Kecamatan	Hasil Penelitian Menunjukkan Bahwa Masih Kurang Efektifnya Kinerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada

		Jorong Kabupaten Tanah Laut	Masyarakat Dilihat Dari Banyaknya Keluhan Masyarakat Yang Mendapatkan Pelayanan, Hambatan Yang Ditemui Seperti Sarana Prasarana, Sumber Daya Manusia, Dan Akuntabilitas.
4	Ana Wahyu Nindari ¹ , dan Suhardiman ² 1945	<i>Analisis Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda</i>	Berdasarkan hasil penelitian ini dan sesuai dengan jawaban yang diberikan dari informan kepada peneliti bahwa ada beberapa indikator yang dirasakan oleh masyarakat kurang yaitu tentang ketentuan pelayanan yang hanya dijelaskan ketika masyarakat memintanya dan keramahan petugas saat memberikan pelayanan di Kantor Camat Palaran. Adapun yang menjadikan faktor penghambat dalam jalannya pelayanan di Kantor Camat Palaran yaitu kedisiplinan petugas pelayanan serta ketersediaan blangko dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk maupun Kartu Keluarga.
5	Ones Gita Crystalia, 2015	Kualitas pelayanan publik	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa

		<p>di kantor kecamatan pengasih kabupaten kulon progo.</p>	<p>(1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya. Namun ada beberapa indikator yang belum berjalan sesuai dengan keinginan masyarakat, antara lain ketidaknyamanan tempat pelayanan termasuk sarana dan prasarana yang belum lengkap, belum ahlinya pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan, dan ketidakramahan pegawai dalam proses pelayanan. (2) Faktor penghambat pelaksanaan pelayanan publik di</p>
--	--	--	---

		<p>Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo adalah kurangnya sumber daya pegawai dan masih kurangnya sarana prasarana. Sedangkan faktor pendukungnya adalah semangat yang diberikan pegawai satu sama lain, mengadakan rapat koordinasi atau semacam evaluasi setiap tiga bulan kemudian memberikan penanaman kesadaran melayani masyarakat dengan ikhlas dan sesuai dengan hati nurani. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.</p>
--	--	--

2.2 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Efektivitas dan Teori

1. Konsep Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris. Singkatnya, efektif berarti sukses atau sesuatu yang bekerja dengan baik. Menurut Harbani Pasolong (2007:), akibat terutama berasal dari istilah “efektivitas”, istilah yang digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Validitas dapat dikaitkan dengan variabel lain. Efisiensi berarti mampu mencapai tujuan yang telah ditentukan, atau dengan kata lain, jalannya tindakan untuk mencapai tujuan tersebut. Meskipun berbagi penggunaan efek kata terkait erat dengan efek kata, efek kata tidak dapat disamakan dengan efek karena kedua kata tersebut memiliki arti yang berbeda.

Efisiensi berkaitan langsung dengan pencapaian suatu tujuan, sedangkan efisiensi menyiratkan perbandingan antara biaya dan hasil. Kamus ilmiah populer mendefinisikan validitas, penggunaan, atau dukungan target sebagai nilai guna. Efisiensi menghasilkan kinerja yang maksimal. Salah satu aspek produktivitas adalah tercapainya tujuan yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Tika P.

Robins (2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai hasil organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Penting untuk dicatat bahwa efisiensi adalah ukuran seberapa sukses suatu organisasi dalam mencapai tujuan tertentu.

Stoner (Kurniawan, 2005:106) menekankan pentingnya efisiensi dalam mencapai tujuan organisasi, dan efisiensi merupakan kunci keberhasilan organisasi. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsi (2005: 179), efektivitas bukan hanya misi suatu organisasi, tetapi juga pencapaian tujuan yang ditetapkan secara jelas berupa tujuan atau sasaran jangka panjang.

Dari beberapa pendapat para ahli di atas, dapat kita simpulkan bahwa penekanan konsep efisiensi terletak pada pencapaian tujuan. Artinya tujuan atau sasaran yang diinginkan dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan efektif bila mempengaruhi harapan. Pengukuran atau penilaian efisiensi jaringan juga digunakan untuk mengevaluasi efisiensi salah satu fungsi organisasi.

Dalam hal ini, misi organisasi dapat dilihat sebagai kontrol atas wilayah organisasi. Seperti dikutip dalam Majalah Rusli Isa (2009: 3), kriteria yang berbeda dapat digunakan untuk mengevaluasi atau mengukur kinerja. Yaitu 1) kemampuan beradaptasi, 2) produktivitas, 3) kepuasan kerja yang memuaskan, 4) profitabilitas, 5) penelitian dan pekerjaan. Namun, tidak semua kriteria ini tersedia pada saat yang sama saat digunakan, tetapi mungkin berlaku untuk organisasi Anda jika Anda membutuhkan ketepatan dalam pengukuran dan evaluasi.

Harga sebenarnya diharapkan. Efektivitas mengacu pada pencapaian hasil kinerja yang ditetapkan oleh setiap organisasi sebagai tujuan dari tujuan yang ditetapkan dalam organisasi itu. Pencapaian kinerja dapat diukur dengan melihat seberapa baik suatu tujuan telah tercapai. Pengukuran kinerja merupakan langkah yang efektif dalam memastikan perkembangan tujuan organisasi, apakah tujuan tersebut berhasil atau gagal.

Ronald O'Reilly (200: 27) mengemukakan bahwa ada beberapa pendekatan untuk mengukur kinerja jaringan.

- a. Pendekatan objektif yang berfokus pada kegiatan yang mengukur keberhasilan atau pencapaian hasil kegiatan sesuai dengan rencana,
- b. Pendekatan sumber adalah untuk mengukur keabsahan suatu transaksi. Pendekatan ini memprioritaskan keberhasilan organisasi dalam memperoleh sumber daya yang memenuhi kebutuhan baik fisik maupun tidak berwujud, atau kebutuhan organisasi,
- c. Pendekatan proses adalah untuk menentukan efektivitas pelayanan semua kegiatan proses internal organisasi atau mekanisme kerja,
- d. Pendekatan terpadu merupakan kombinasi pendekatan dengan pendekatan lain yang mencakup semua kegiatan proses.

Menurut pendapat David Krech, Ricald S. Cruthfied, dan Egerton L. Ballachey dalam “Individuals and Society” yang dikutip oleh Sudarwan Danim (200:119), hasil pengukuran kinerja adalah sebagai berikut:

- 1) Jumlah hasil yang dapat dipublikasikan, yaitu hasil Ini adalah jumlah atau derajat relevansi suatu organisasi, program, atau kegiatan. Hasilnya dapat dipastikan dengan membandingkan masukan (input) dan keluaran (output).
- 2) Kepuasan yang diperoleh. Artinya, ukuran kinerja ini bisa bersifat kuantitatif (berdasarkan kuantitas atau kuantitas) dan kualitatif (berdasarkan kualitas).
- 3) Produk inovatif. Artinya membangun hubungan yang produktif dengan dunia kerja, yang dapat menumbuhkan kreativitas dan keterampilan.
- 4) Berkelanjutan berarti memiliki kata yang diangkat ke intensitas dan termasuk dalam berita besar.

Efektivitas suatu organisasi sangat tergantung pada kinerja orang-orang yang bekerja di dalamnya. Banyak kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi jasa (Sondang P. Siagian, 1996: 60). Ini termasuk:

- 1) Faktor waktu. Ketepatan waktu dan ketepatan waktu layanan yang diberikan oleh penyedia layanan. .. Penggunaan ukuran kecepatan di mana layanan disediakan hanya bervariasi dari orang ke orang. Selain

penilaian subjektif ini, jelas bahwa istilah waktu dapat digunakan sebagai ukuran kinerja pekerjaan.

- 2) Faktor akurasi yang dapat digunakan sebagai ukuran untuk menilai kinerja organisasi jasa. Unsur akurasi disini adalah faktor akurasi saat melayani klien. Pelanggan cenderung menawarkan nilai yang sederhana kepada penyedia layanan jika ada banyak kesalahan dalam proses layanan, bahkan jika itu disampaikan dalam waktu singkat.
- 3) Faktor gaya pemberian layanan adalah ukuran lain yang sering digunakan yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja. Arti gaya di sini adalah cara dan kebiasaan penyedia layanan melayani pelanggannya.

Pelanggan mungkin tidak puas dengan gaya layanan pelanggan yang ditawarkan penyedia layanan mereka. Padahal, jika menyangkut masalah kepatuhan, nilai-nilai sosial yang dianut para pemangku kepentingan tidak bisa diabaikan. Sehubungan dengan hal di atas, perhatian kami tertuju pada efektivitas konsep yang dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur keberhasilan yang dapat dicapai suatu organisasi, dengan mempertimbangkan faktor biaya, tenaga, waktu, peralatan dan infrastruktur. Risiko dan keadaan yang terlibat.

2. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “service” yang berarti membantu orang lain memberikan apa saja yang mereka butuhkan untuk melakukan apa yang mereka lakukan. L.P. Sinambela (2006: 3) berpendapat bahwa pada dasarnya kita harus melayani semua

manusia. Dalam kasus ekstrim, pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia.

Harbani Pasolong (2007:), beberapa dapat didefinisikan terutama sebagai kegiatan individu, kelompok atau organisasi, langsung atau tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan mereka. Dalam istilah, di antara para profesional yang memberikan pemahaman tentang layanan adalah Dr H.A.S Moenir (2006:16). Ia menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui kegiatan orang lain disebut pelayanan.

Menurut Lovelick dari Waluyo (2007: 128), layanan menanggapi kebutuhan administrasi bahwa hanya mereka yang menggunakan layanan yang dapat memuaskan dan memiliki akses ke layanan yang mereka butuhkan. Lebih lanjut, Cristhoper (Tjandra, 2005: 3) mengemukakan bahwa pelayanan dapat dipahami sebagai suatu sistem manajemen yang terorganisir untuk memberikan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu dan waktu deretan barang atau jasanya.

Definisi yang lebih rinci diberikan oleh Ratminto's Grosroos (2005:2), yaitu bahwa layanan adalah karyawan atau elemen lain yang disediakan oleh konsumen dan perusahaan yang menyediakan layanan untuk tujuan memecahkan masalah konsumen / pelanggan. Tingkat layanan dan kepuasan masyarakat adalah ukuran kinerja. Tindakan ini bertujuan untuk mencapai tujuan badan pelayanan

publik tanpa memperhitungkan biaya, tenaga dan waktu yang dihabiskan dalam memberikan pelayanan.

Giornale Yuliarmi, N. N dan Riyasa, P. Kutipan dari (2007: 7) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang ambigu, tetapi mendatangkan kepuasan bagi masyarakat dan tidak berhubungan dengan pelayanan. Layanan lainnya. Dikatakan pula bahwa pelayanan merupakan interaksi langsung dengan masyarakat dan interaksi dengan mesin fisik yang mendatangkan kepuasan bagi masyarakat.

Seperti yang telah disebutkan sebelumnya tentang jasa dalam Hadjam, MN R (2001:2), jasa adalah kegiatan atau keluaran yang dapat diberikan kepada suatu organisasi dan umumnya tidak berwujud atau mungkin tidak memiliki hasil. .. Sedangkan UU no. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengartikan bahwa pelayanan publik adalah “kegiatan atau kompleks kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi seluruh warga negara dan penduduk”. Pelayanan publik Populasi barang, jasa dan jasa pengelolaan yang disediakan pemerintah. Pelayanan yang efisien telah menjadi faktor terpenting dalam pengembangan tata pemerintahan yang baik. Tata pemerintahan yang baik harus mendapatkan kepuasan masyarakat atas dasar aturan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Menurut SK MENPAN n. 63 tahun 2003 terkait pelayanan yang baik berarti pelayanan yang baik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi persyaratan hukum dan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19), pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat sebagai penyelenggara negara dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat itu sendiri dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

..

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), semua penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang diterbitkan sebagai jaminan keaslian penerima pelayanan. Standar layanan adalah sarana yang diterapkan oleh penyedia layanan dan harus dipenuhi oleh penyedia atau penerima layanan. Standar pelayanan publik paling sedikit meliputi:

1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

2) Waktu eksekusi

Waktu penyelesaian ditentukan sejak permintaan diajukan sampai diselesaikan, termasuk pengaduan.

3) Biaya layanan

Biaya/biaya layanan mencakup rincian yang ditentukan dalam proses penyediaan layanan.

4) Struktur dan Infrastruktur

Mengelola utilitas untuk menyediakan rangkaian lengkap layanan dan infrastruktur.

5) Kemampuan pegawai

Kemampuan pegawai harus benar-benar ditentukan oleh pengetahuan, keterampilan, kemampuan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

6) Produk atau jasa Hasil jasa yang diterima sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan.

kelompok layanan publik berdasarkan peraturan menteri yang mengesahkan lembaga nasional. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, lebih tepatnya :

1) Kelompok Pelayanan Administrasi diperlukan oleh masyarakat, meliputi kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau kepengurusan, suatu pelayanan yang menimbulkan berbagai jenis perbuatan. Dokumen-dokumen tersebut, seperti kepemilikan, meliputi Tanda Penduduk Tetap (KTP), Akta Nikah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Kartu Keluarga (KK), Layanan Transfer, Layanan Pemohon SKCK, Layanan Pemohon Izin Acara, Meliputi akta judul / gelar, manajemen perceraian pelayanan dan desa lainnya. Layanan kantor.

2) Sekumpulan barang dan jasa, yaitu jasa yang membentuk berbagai barang yang digunakan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, pasokan listrik, dan air minum.

3) Kelompok layanan adalah layanan yang menciptakan berbagai bentuk layanan yang dibutuhkan masyarakat umum, seperti pendidikan, perawatan kesehatan, transportasi, dan layanan pos. Layanan yang biasanya disediakan oleh lembaga pemerintah dan swasta pada dasarnya berbeda. Moenir (2000: 190) menyatakan bahwa pelayanan publik dapat dibagi menjadi tiga kategori. Pelayanan Lisan Pelayanan lisan disediakan oleh humas, informasi dan personel lain yang tugasnya memberikan penjelasan dan informasi kepada mereka yang membutuhkannya. Agar layanan dari mulut ke mulut berhasil sebagaimana dimaksud, penyedia layanan harus memenuhi persyaratan berikut:

- a) Memahami masalah di wilayah kerja Anda.
- b) Mampu menjelaskan kebutuhan seseorang dengan lancar, singkat dan jelas
- a) Bersikap sopan dan ramah.
- b) Disiplin.

b. Pelayanan Tertulis Pelayanan tertulis merupakan bentuk pelayanan yang paling penting dalam melaksanakan suatu tugas, tidak hanya dari segi kuantitas tetapi juga dari segi peran. Pada dasarnya jasa penulisan sangat efisien terutama jasa jarak jauh karena faktor biaya. Layanan penulisan surat dapat dibagi menjadi dua bagian:

Pertama, layanan berupa guide, informan, dll diberikan kepada pihak yang berkepentingan, memudahkan transaksi dengan agen. Kedua,

layanan format file teks untuk permintaan, laporan, keluhan, masalah dan komunikasi. tutup. Bentuk Layanan Layanan perilaku sering digabungkan dengan layanan verbal.

Hal ini karena hubungan verbal terutama dalam hubungan pelayanan umum, tetapi penekanannya adalah pada perilaku yang diharapkan dari pihak-pihak yang terlibat. Oleh karena itu, tujuan utama para pihak adalah untuk menerima jasa sebagai perbuatan atau akibat dari suatu perbuatan, serta penjelasan lisan dan niat baik.

Menurut L.P. Sinambela, dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Implementasi” (2006: 6). Secara teori, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan ini, kami membutuhkan kualitas layanan yang sangat baik:

- 1) Transparansi, terutama layanan yang terbuka dan mudah yang harus diberikan dengan cara yang tepat dan mudah dipahami serta tersedia bagi semua pemangku kepentingan.
- 2) Tanggung jawab, terutama untuk pelayanan yang dapat dijelaskan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Conditional, yaitu pelayanan dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, dengan tetap memperhatikan prinsip efisiensi dan efektifitas.

4) Pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat secara khusus.

5) Persamaan hak, terutama dalam pelayanan yang tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, status sosial, dsb.

6) Pelayanan yang memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban, terutama keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dilihat dari model kinerja , utilitas Indonesia masih memiliki beberapa kelemahan, seperti yang dikatakan Agus Fanar Syukri (2009: 17).

Terutama:

1) Responsif yang buruk. Situasi ini terjadi hampir di setiap level elemen pelayanan, mulai dari level service worker (frontline worker) hingga level agency manager. Berbagai keluhan, aspirasi, dan harapan masyarakat seringkali tertunda atau diabaikan sama sekali.

2) Kurangnya komputer. Banyak informasi yang perlu dikomunikasikan kepada publik, tetapi lambat untuk dikomunikasikan atau tidak sampai ke masyarakat sama sekali.

3) Sulit diakses. Beberapa penyedia layanan berada di luar jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan masyarakat yang membutuhkan untuk menggunakan layanan tersebut.

4) Kurangnya koordinasi. Beberapa unit layanan sambungan kurang terkoordinasi. Akibatnya, kebijakan sering tumpang tindih atau konflik antara lembaga layanan dan lembaga layanan lain yang terlibat.

5) Terlalu birokratis. Layanan, khususnya layanan, seringkali melalui proses yang mencakup banyak tabel yang harus dipindai, sehingga layanan terlalu lama untuk diselesaikan.

6) Kurangnya kesediaan untuk mendengarkan keluhan/saran/keinginan dari masyarakat. Oleh karena itu, ini adalah layanan yang diberikan tanpa perbaikan apa pun.

7) Tidak berfungsi. Berbagai persyaratan, khususnya layanan, seringkali tidak bergantung pada layanan yang diberikan.

Layanan publik memiliki beberapa elemen kunci dalam menciptakan dan mencapai penyampaian layanan yang efisien. Sebagaimana tertuang dalam buku “Manajemen Pelayanan Publik di Indonesia” karya HAS Moenir (2006: 88):

1) Unsur Nurani Keberadaan hati nurani dapat membawa seseorang ke puncak kejujuran dan integritas. Lakukan apa yang kamu mau. Kehendak lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas tertulis dan tidak tertulis yang mengikat setiap orang dalam organisasi untuk bekerja. Oleh karena itu, diharapkan dapat menjalankan tugasnya dengan keikhlasan, kejujuran dan disiplin dengan hati nurani karyawan dan manajer. Ketika kekuatan dan tingkat tindakan orang lain dikenali dan kemudian

dikembangkan, mereka dapat menjadi kekuatan pendorong untuk kemajuan dan kesuksesan.

2) Elemen aturan Aturan adalah alat penting dalam perilaku dan perilaku semua orang. Bahkan dalam masyarakat yang multidimensi dan kompleks, peran aturan menjadi semakin penting, dan tanpa aturan itu manusia tidak dapat menjalani kehidupan yang bermartabat dan damai. Jadi begitu banyak aturan dalam kehidupan manusia yang harus dibuat, diikuti dan dipantau sendiri untuk dapat mencapai tujuannya. Dalam suatu organisasi kerja, manajemen diatur sebagai suatu kewenangan yang mengatur seluruh organisasi kerja. Lagi pula, segala sesuatu secara langsung atau tidak langsung berkaitan dengan manusia, sehingga pertanyaan tentang manusia dan kemanusiaannya harus dipertimbangkan terlebih dahulu. Kita harus mempertimbangkan subjek norma, manusia adalah subjek norma.

3) Faktor Organisasi Organisasi pada dasarnya sama dengan organisasi pada umumnya, namun ada sedikit perbedaan dalam penerapannya karena tujuan pelayanan ditujukan kepada orang. Ada berbagai permintaan. Oleh karena itu, organisasi yang dimaksud di sini harus mampu menghasilkan pelayanan yang tepat tidak hanya dalam perwujudan struktur organisasi, tetapi juga dalam cara dan mekanisme kerja.

4) Faktor Penghasilan Penghasilan adalah jumlah total yang diterima seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, dan pikiran yang diabdikan oleh orang atau organisasi lain dalam bentuk uang atau fasilitas selama

jangka waktu tertentu. Pada dasarnya, penghasilan Anda harus memenuhi kebutuhan hidup Anda dan keluarga.

5) Indeks Kapabilitas dan Kapabilitas Kapabilitas adalah kondisi yang berkaitan dengan sifat atau kondisi seseorang dalam melaksanakan tugas atau tugas sesuai dengan peraturan yang berlaku. Oleh karena itu, istilah “kemampuan” adalah kesanggupan untuk melakukan suatu tugas atau pekerjaan dengan menggunakan bagian tubuh dan keahlian yang tersedia. Pemahaman ini dapat menjelaskan bahwa suatu keterampilan menggunakan lebih banyak Faktor Kai daripada keterampilan lainnya.

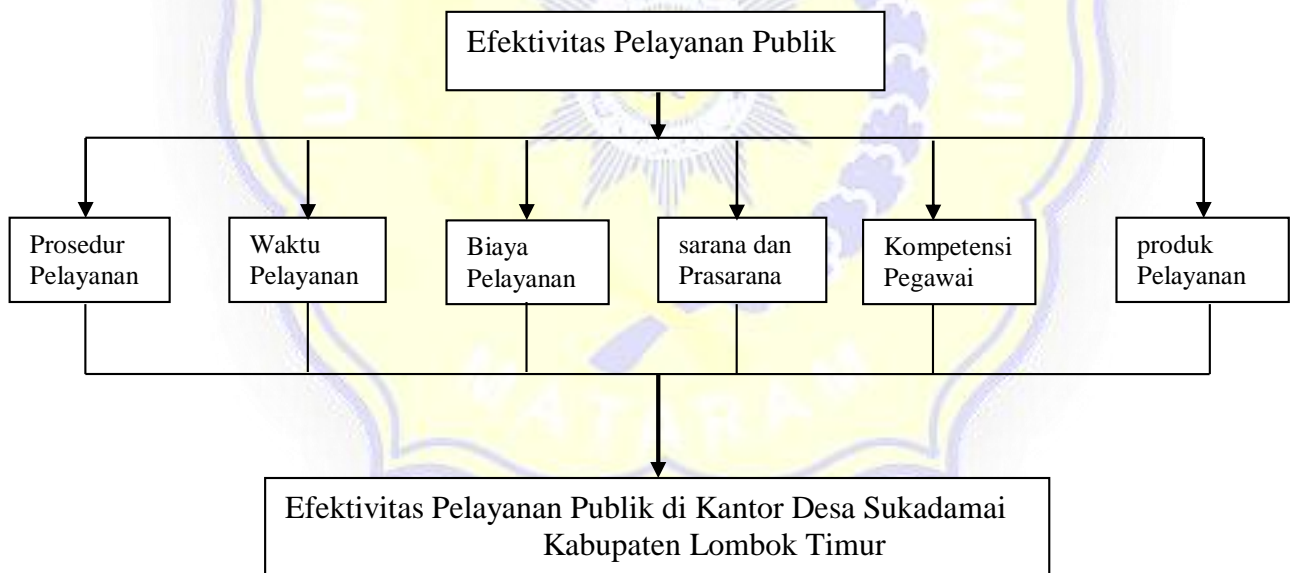
6) Item instalasi servis Instalasi servis yang ditampilkan di sini adalah semua jenis servis, peralatan kerja, dan instalasi lain yang berfungsi sebagai perkakas utama. Sekaligus sebagai alat bantu dalam pelaksanaan pekerjaan, ia mempunyai fungsi sosial untuk kemaslahatan umat dalam menyelenggarakan pekerjaan. Fungsi struktur layanan adalah sebagai berikut:

- a. NS. Mempercepat alur kerja dan menghemat waktu.
- b. Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa.
- c. saluran Kualitas produk yang baik lebih baik.
- d. Pastikan kecepatan dan stabilitas perakitan.
- e. Menciptakan rasa aman bagi peserta.

2.3 Kerangka Berpikir

Pelayanan publik adalah suatu sistem bagi masyarakat yang perlu menjamin pemenuhan haknya atas pelayanan publik dan menjamin perlindungan pelayanan publik. Sistem pelayanan publik telah menghubungkan indikator-indikator untuk menentukan efektivitas pelayanan. Efektivitas pelayanan publik dapat terwujud jika indikator proses pelayanan dapat memberikan dampak positif. Oleh karena itu, penulis membayangkan menggunakan teori yang dikemukakan oleh) untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik pada Kantor Desa Sukadamai Kecamatan Jeroir Kabupaten Lombok Timur.

Berdasarkan uraian di atas, penulis membuat gambar berikut.



Gambar 2.3. Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis survei yang digunakan dalam survei ini adalah survei kualitatif yang menggambarkan, menjelaskan, atau menjelaskan suatu masalah yang ada dengan memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan sehubungan dengan teori yang terkait dengan masalah tersebut. Penyelidikan ini membahas masalah yang ada atau nyata pada saat penyelidikan dilakukan. Kemudian pecahkan masalah dengan menjelaskan secara jelas dan lengkap situasi, data, atau gejala berdasarkan peristiwa.

3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Survei ini dilakukan di Kantor Desa Sukadamai di Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur dan dijadwalkan selesai pada April 2021. Alasan peneliti memilih Kantor Desa Skapeace adalah untuk memudahkan mereka dalam memperoleh data untuk mendukung penelitiannya.

3.3 Pemilihan informan / Narasumber

Sanafiah Faisal dalam Sugiyono (57:201). Mengutip Spradley, mengingat konteks sosial di mana jenis muara dari banyak domain lain mungkin ada, diasumsikan bahwa konteks sosial sampel atau perangkat sangat dianjurkan. Selain itu, secara jelas dinyatakan bahwa informan harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Seseorang yang telah mempelajari atau memahami sesuatu dalam proses pengkodean dan yang tidak hanya dikenal tetapi juga dihayati.

2. Orang-orang yang diklasifikasikan sebagai peserta signifikan atau terkait dengan aktivitas yang sedang diselidiki.
3. Seseorang punya cukup waktu untuk meminta informasi.
4. Seseorang tidak cenderung untuk menyampaikan informasi "gabungan" itu sendiri.
5. Awalnya, orang yang diklasifikasikan sebagai "orang asing" sebagai peneliti menjadi pejabat sumber merasa lebih antusias.

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan peneliti dalam memilih pelapor yang akan digunakan adalah sengaja dilakukan oleh pemerintah. Hal ini karena kita mengetahui tugas pokok dan fungsi dalam menjalankan tugas dan fungsi kinerja pegawai Kantor Desa Skapeace. Kecamatan Jeroir, Kabupaten Lombok Timur. Artinya, penculikan dengan sengaja mendapatkan informan penting (informan penting), seseorang yang mengetahui atau mempercayai kebenaran, tetapi ketika mereka turun ke masyarakat, para peneliti bernilai bola. Kami telah memilih seorang informan menggunakan teknologi kami. Persis siapa. Informan utama di masyarakat adalah. Berdasarkan kriteria tersebut, informan dalam penyidikan ini adalah:

1. Kepala desa dan kantor Stap Stap kantor desa Sukadamai di kecamatan Jerowaru kabupaten Lombok Timur.
2. Masyarakat atau pengguna jasa kantor desa Sukadamai.

3.4 Sumber Data dan Jenis

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh dari observasi survei yang berkaitan langsung dengan permasalahan kinerja pelayanan pada kantor desa Skapeace di kecamatan Jeroir Kabupaten Lombok Timur.

2. Data sekunder, yaitu sumber data yang diperoleh Kantor Desa Skapeace sebagai hasil laporan dan catatan terkait penyelidikan ini. Hal ini meliputi keberadaan kantor desa, struktur organisasi lembaga, tingkat pendidikan di desa, dan perangkat respon masyarakat. Untuk pelaksanaan persyaratan birokrasi untuk pelayanan.

b. Informan Survei Informan Survei adalah subjek survei yang digunakan sebagai sumber data yang diperoleh dalam survei. Teknik yang digunakan untuk menentukan sampel untuk penelitian ini adalah *sampling of interest*. Artinya, sampel ditentukan dengan pertimbangan tertentu untuk memasukkan informan dengan informasi berdasarkan subjek penelitian. Orang yang dijadikan informan kunci adalah subjek atau individu yang menurut peneliti kompeten dan berpengetahuan luas tentang subjek ini dan memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- 1) Survei wilayah
- 2) Keakraban dengan kegiatan dan masalah
- 3) Diskusi dengan baik
- 4) Merasakan peristiwa/dampak masalah Terlibat langsung dalam masalah

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Data untuk survei ini adalah sebagai berikut: Dikumpulkan menggunakan tekniknya.

1. Observasi

Menurut Cartwright dan Cartwright kepada Sugiyono (201:131), observasi adalah sebuah proses. Melihat, mengamati, mengamati, dan “merekam” perilaku sistematis untuk tujuan tertentu. Observasi peneliti adalah observasi langsung terhadap kinerja kantor Ska Peace Village dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara, yaitu proses tanya jawab langsung dengan target audiens, walikota (Kades), desa Sukapeace dan staf kantor komunitas. Artinya, tanyakan subjek serangkaian pertanyaan verbal.

3. Dokumen

Teknik dokumentasi ini digunakan untuk mengumpulkan data tentang wilayah desa. Khususnya dokumen-dokumen kantor desa seperti risalah rapat dan status kantor desa, data kepegawaian, kondisi sarana prasarana dan kinerja perangkat desa Sukapeace dalam pemberian Layanan. Untuk masyarakat.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis adalah proses klasifikasi yang mengatur data menjadi redundansi yang ada dan memperoleh hasil yang sesuai dengan data yang ada. Dan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Langkah-langkah yang digunakan untuk analisis data adalah sebagai berikut (Emzir's Miles dan Hubermas (2010:169):

a. Reduksi Data

Reduksi Data mengacu pada proses pemilihan, pemusatan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi "data mentah" yang muncul dalam catatan tertulis di lapangan. Meminimalkan data berarti merangkum, memilih yang utama, dan memfokuskan pada yang paling penting. Data yang direduksi dapat memberikan gambaran yang akurat dan membantu peneliti mengumpulkan data. Data yang diperoleh dari wawancara dan observasi akan fokus pada efektivitas pelayanan publik di kantor desa Sukadamai.

b. Pemodelan Data / Tampilan Data

Tampilan data dalam penelitian kualitatif adalah deskriptif. Informasi dari lapangan disajikan dengan sebaik mungkin dan sesuai dengan fakta. Tujuannya agar dapat menyajikan data yang ringkas secara akurat dan sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan.

c. Penghapusan Saluran / Verifikasi Kesimpulan

Sebagai hasil dari semua data dan teori terkait tentang efektivitas pegawai negeri sipil di Kantor Desa Skapeace Kecamatan Jeroir Kabupaten Lombok Timur, diperoleh kesimpulan yang lengkap. Data yang diperoleh juga dapat dikembangkan dengan mengacu pada kerangka refleksi terkait penelitian dan teori pendukung untuk mencapai kesimpulan yang sesuai dengan tujuan penelitian ini.

3.7 Validasi Data

Validasi data melibatkan penentuan apakah data yang dikumpulkan berada pada tingkat yang diperlukan dan melakukan validasi data yang disebut validasi data. Validasi data menunjukkan apakah data yang diperoleh sesuai dengan

yang tersedia di lapangan. Teknik triangulasi data digunakan untuk lebih menjamin keabsahan data yang diperoleh dalam penelitian. Ini adalah metode untuk memverifikasi keabsahan data dengan menyusun data yang diperoleh dari penyedia informasi, dan mengkonfirmasi objektivitas dan validitas data dengan membandingkan dan membandingkan dengan pendapat penyedia informasi lainnya. .. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi sumber (data). Teknik ini memandu peneliti dalam mengumpulkan data. Anda perlu menggunakan beberapa sumber data yang tersedia. Artinya data yang sama atau serupa akan lebih stabil jika kebenarannya berasal dari banyak sumber data yang berbeda.

