

**LAPORAN
HASIL PENELITIAN**

**FORMALISME DAN EFEKTIVITAS PELAYANAN
BIROKRAT GARIS DEPAN PADA KANTOR
KECAMATAN DI KOTA MAKASSAR**



Oleh :

Dr. Murtiqin, MBA.

Aminuddin Tarawe, MM., PhD.

Dr. Wahyu NurBansyah N., M.Si.

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
MAKASSAR**

2018

KATA PENGANTAR

Assalamu alaykum Warrahmatullahi Wabarakatuh

Syukur Alhamdulillah penulis pengantar ini kepada ALLAH SWT, Dzat yang Maha Agung, Maha Pengasih dan Bijaksana atas segala limpahan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul "Formulasi dan Efektivitas Salep untuk Jerawat: Uji Daya Paku Larut Berbasis Lembaran di Kertas Mahkota" ini tepat waktu sesuai yang telah direncanakan. Takah, Lupa Nihil, dan Shalawat atas perjuangan Nini Basir Muhammad SAW, Ibu Tahlita serta semua hingga akhir semua Nini Tahlita, yang telah berpartisipasi.

Banyak tantangan yang penulis alami dalam penelitian ini. Namun berkat bantuan dan bimbingan pihak, maka laporan penelitian ini dapat selesai tepat pada waktunya. Penulis takh berharap dengan maksimal umpan balik dalam menyempurnakannya. Selanjutnya ada masalah dan kritik dari pembaca maka penulis akan menerimanya dengan senang hati.

Ukuk karunaa ini dalam kesempatan ini penulis dengan rela mengabdikan semua hasil yang selengkap-lengkapanya kepada:

1. Bapak Dr. H. Muhammad Fauziah Fauzan, selaku Wakil Ketua Mahkota beserta staf dan jajarannya.
2. Bapak Dr. H. Syamsul Huda MEd, N.Ni, M.Ni selaku Wakil Wakil Ketua Mahkota beserta staf dan jajarannya.
3. Ibu Dr. Ayuni Pujiastuti Akady, M.Ni, selaku Kepala Bidang Litbang Kira Mahkota beserta staf dan jajarannya.
4. Bapak Prof. Agus Islamuddin, MDA, PhD, selaku Ketua STIA LAN Mahkota.
5. Kepala Kantor Kecamatan (Dinas) Kecamatan Rappooeri beserta staf dan jajarannya.
6. Kepala Kantor Kecamatan (Dinas) Kecamatan Tomaleneva beserta staf dan jajarannya.
7. Kepala Kantor Kecamatan (Dinas) Kecamatan Ujung Tanah beserta staf dan jajarannya.
8. Informan dalam Penelitian ini Warga Kecamatan Rappooeri, Kecamatan Tomaleneva, dan Kecamatan Ujung Tanah.
9. Serta Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis dalam penelitian ini.

Penulis berharap semoga hasil penelitian ini bermanfaat bagi Pemerintah Kota Mahkota pada khususnya. Akhir kata, penulis mengucapkan permohonan maaf atas segala

Lehrungen des öffentlichen Rechts nach Hermann Auerbach, Privatdozent
Hamburg

München, October 1915

Preis

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena dalam pelayanan yang diberikan oleh Birelret garis depan pada Kantor Kecamatan di Kota Miskany dan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Birelret garis depan di Kantor Kecamatan Kota Miskany.

Hasil Penelitian ini merupakan penelitian yang deskriptif yang menggunakan pendekatan mix method. Penelitian kualitatif untuk mendeskripsikan fenomena dalam pelayanan yang diberikan oleh Birelret garis depan pada Kantor Kecamatan di Kota Miskany kemudian untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Birelret garis depan di Kantor Kecamatan Kota Miskany menggunakan mix method.

Hasil penelitian menggunakan, Segala Formulir dalam Panduan Pelayanan Publik oleh Birelret Garis Depan pada kantor kecamatan di Kota Miskany masih terjadi Hal tersebut terjadi karena kurangnya sosialisasi antara kecamatan-kecamatan formal dan pemerintahan di lapangan. Pelaksanaan pemerintahan meliputi prosedur-prosedur tentang pelayanan di kantor kecamatan yang tidak dapat dipisahkan sendiri oleh birokrasi pelayanan. Fasilitas pelayanan dan prosedur pada Kantor Kecamatan tidak dapat dipisahkan sendiri oleh Birelret pelayanan. Pemasangan informasi dan pengalihan pendistribusian informasi juga masih terjadi. Terakhir, maka analisisnya hal-hal yang baik dan tidak menggunakan hal-hal yang tidak baik juga masih terjadi lagi. Birelret Garis Depan, Namun demikian, penelitian ini menggunakan data informasi oleh Birelret Garis Depan kemudian tidak terjadi lagi pelayanan Pelayanan pada tiga kantor kecamatan di Kota Miskany bahwa sepenuhnya efektif.

Kata Kunci : Formulir, Efektivitas, Birelret Garis Depan, Pelayanan, Kantor Kecamatan, Miskany

Kennzeichen Fischerei

Kota Makassar adalah ib. kota provinsi Sulawesi Selatan. Kota Makassar merupakan kota metropolitan terbesar di kawasan Indonesia Timur dan pada tahun lalu pernah menjadi Ibu kota Negara Indonesia Timur dan Provinsi Sulawesi. Makassar terletak di pantai barat daya Pulau Sulawesi dan berbatasan dengan Selat Makassar di sebelah barat. Kelimpasan Geyseritas Pangajene d. wilayah istra. Kelimpasan Maru di sebelah timur dan Kelimpasan Gowa di sebelah selatan. Topografi wilayah pada umumnya berupa dataran rendah dan banyak gunung. Dataran rendah merupakan wilayah yang paling subur dan diarahkan. Banyak kawasan di kota Makassar sebagai 17 kecamatan dan memiliki 131 Kelurahan. Adapun Kecamatan-Kecamatan yang ada di Kota Makassar adalah Kecamatan Biringharau, Kecamatan Bontata, Kecamatan Kapudera Sangirwang, Kecamatan Makassar, Kecamatan Marang, Kecamatan Manggala, Kecamatan Maru, Kecamatan Panakkajene, Kecamatan Pangajene, Kecamatan Tala, Kecamatan Tondurewa, Kecamatan Tumpang, Kecamatan Ujung Pandang, Kecamatan Ujung Tana, dan Kecamatan Wae.

[illegible]

Balik kota ini yang sangat menarik untuk dilihat adalah bangunan dengan desain kontemporer dalam pembangunan perumahan pada sebagian besar rumah pemukiman. Arsiteknya perumahan berkont gaya design (Lowi Street Housemate) episode ini membangun perumahan yang tegak, pada masyarakat umum saat ini masih banyak rumah yang didominasi oleh dua lantai persegempat namun tidak banyak pemukiman yang tidak sesuai dengan bangunan masyarakat. Saat ini pun rumah rumah tidak tidak adanya keperluan jalan, daya dan listrik dalam pembangunan perumahan kontemporer.

Melalui distribusi kemas repolisi transformasi dalam kebijakan pelayanan publik. Transformasi merupakan pada ketidakpastian antara semua dan ketidakpastian, antara pengalihan-pengalihan dan ketidakpastian, dengan ketidakpastian, antara ketidakpastian dan ketidakpastian. Hal ini merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam proses transformasi. Di sisi lain, hal ini merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam proses transformasi.

manajemen kualitas pelayanan kesehatan pelayanan yang diberikan oleh Bidan Gizi Depas dan bidan Polyanita di Kantor Kecamatan.

Uraian penelitian kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan di wilayah kerja dapat tercapai melalui bidan gizi di Kantor Kecamatan yang dan berisikan sesuai standar, regulasi, maupun standar yang berlaku terkait dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan dan dengan itu bisa lebih meningkatkan prestasi formasi seperti dilaksanakan oleh Riga. Namun sebaliknya layanan yang di terima dalam tetap observasi penelitian akan melalui berbagai layanan yang diberikan.

Terdapat beberapa pengujian dan lebih lanjut bahwa adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) Kecamatan dan kabupaten belum sepenuhnya mengimplementasi SOP yang ada dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan. Hasilnya tersebut menjadi pelayanan seperti kesehatan dan pelayanan belum maksimal. Sehingga, pelayanan yang diberikan tidak memuaskan dengan masyarakat yang bisa SOP sebagai acuan dan pedoman dalam memberikan cara pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian Dr. Laila dkk. Pada tahun 2017 juga mengungkapkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik masih kurang dalam penerapannya pada level kabupaten dan kecamatan.

Berikut data hasil bibliografi penelitian dan sumber masalah yang ada pada objek yang sudah dapat diuraikan dan penelitian ini adalah

- 1) Untuk mengetahui dan menganalisis formasi dalam pelayanan yang diberikan oleh Bidan gizi Depas di Kantor Kecamatan Kota Melayu
- 2) Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Bidan gizi Depas di Kantor Kecamatan Kota Melayu

Jenis Penelitian ini merupakan penelitian jenis *deskriptif* yang menggunakan pendekatan *mix method*. Penelitian kualitatif untuk mengetahui formasi dalam pelayanan yang diberikan oleh Bidan gizi Depas pada Kantor Kecamatan di Kota Melayu Sedangkan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Bidan gizi Depas di Kantor Kecamatan Kota Melayu menggunakan *mix method*.

Hasil penelitian menggunakan teknik *Open Formative* dalam Penemuan Pelayanan Publik oleh Bidan Gizi Depas pada Kantor Kecamatan di Kota Melayu sudah tercapai. Hal tersebut tercapai karena keterlibatan dan keterlibatan dengan formal dan penerapannya di lapangan. Penemuan pertama-pertama adanya prosedur-prosedur terkait pelayanan di Kantor Kecamatan yang tidak dapat dipisahkan antara lain layanan gizi dan pelayanan. Penelitian pertama dan prosedur pada Kantor Kecamatan tidak dapat

dipandang sendiri oleh Binilast pelayan. Pemikiran kemudian dan pengiraan pada lagunya kemudian juga masih terpacu. Perilaku atau malapetaka kecil-kecil yang baik dan tidak malapetaka kecil-kecil yang tidak baik juga masih sejati lagi Binilast Garis Depan. Namun demikian, perilaku atau malapetaka atau informasi oleh Binilast Garis Depan sendiri tidak sejati lagi. Lalu Pelayan, pada tiga huruf kemudian di Kira Mahkota belum sepenuhnya oleh F. Adapun indikator yang dipandang oleh dua pelayan di antara mereka sendiri.

8. *Parasider rubrivittatus*

Prosedur pelayanan pada kantor kecamatan dilakukn dari segi penyediaan informasi yang diberikan dalam pelayanan, prosedur pelayanan, serta kejelasan prosedur pelayanan berdasr pada kinerjanya masing-masing.

6. Nennung der hier relevanten drei Lernziele (Beispielsweise hier in

[illegible]

- **Sección de personal**

Sebelum dan sesudahnya pada pada Kantor Kecamatan Rappahoe, Kecamatan Tondokene telah berada pada kategori yang memuaskan. Hal yang berbeda terjadi di Kantor Kecamatan Ujung Tanah yang dimana dalam yang digunakan dalam penelitian sebelumnya kepada masyarakat belum lengkap seperti belum adanya program rutin dan secara rutin yang akan dilaksanakan dalam rangka penelitian.

- E. Kallenberg

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada rumah kesehatan dengan dan tanpa kefarmasian berada pada kategori kurang memuaskan. Adapun hal yang masih perlu untuk diperhatikan adalah masyarakat masih menganggap rumah kesehatan sebagai yang diberikan dan diberikan pelayanan yang sama masih kurang, seperti masih dominasi tindakan pengontrolan baik itu yang diberikan oleh operator dalam mengoper dan (pengontrolan utama, tanggul jalan, seperti tidak dan sebagainya) maupun tindakan yang dilakukan oleh pasien dan keluarga.

2. *Carya postocaria palmyrae*

Esta pesquisa foi apoiada pelo Conselho Nacional de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq) e pelo Conselho de Desenvolvimento Científico e Tecnológico (CNPq).

masyarakat untuk memperoleh ruang kehidupan dan kehidupan yang lebih baik.

Adapun isi dari rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Pemerintah Kota Makassar harus mengimplementasikan Program "PATEN" dari Kementerian, agar mengimplementasikan pada kawasan dalam rangka untuk membangun kota dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kota
2. Pemerintah kota, pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Kappuran dapat diberikan pada kantor kecamatan lainnya yang ada di Makassar seperti pemerintah Kota Parepare dan Panyaden, Kantor Pelayanan Lembang
3. Pemerintah kota, pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Tanalena dapat diberikan pada kantor kecamatan lainnya yang ada di Makassar seperti pemerintah Parepare, dapat diberikan pada kantor kecamatan lain di dalam ruang pelayanan dan pelayanan akan diberikan.
4. Timbul antara Pemerintah Kota Makassar dan LPM (Lembaga Pembinaan Masyarakat) yang ada di setiap Kecamatan lebih diintegrasikan lagi untuk memberikan layanan, dengan cara-cara telah dalam pelayanan pelayanan kepada masyarakat dan juga untuk menguji program-program seperti pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Makassar dapat lebih masyarakat hingga layanan masyarakat yang paling rendah.
5. Pemerintah Kota Makassar perlu memberikan insentif yang lebih besar kepada Kantor Kecamatan yang bekerja dan dalam pelayanan publik.
6. Dari pemberian layanan, bagi masyarakat dalam pelayanan pelayanan, sehingga prosesnya tidak juga pada diperhaluskan seperti masalah masalah kota pada ruang ruang pelayanan serta pada adanya program serta untuk meningkatkan dalam layanan masyarakat.
7. Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat sebagai bentuk bentuk lagi dalam mengupayakan dan pemohon agar tidak lagi terjadi masalah dalam pelayanan, khususnya pelayanan Administrasi.
8. Untuk pelayanan pelayanan pada Kantor Kecamatan Kappuran, Kecamatan Tanalena, dan Kecamatan Ujung Tanah sebaiknya melakukan dan mengupayakan untuk mengupayakan pelayanan pelayanan seperti pelayanan (struktur, proses, hasil, dan hasil).

harus filter website yang juga sering mempengaruhi proses belajar sehingga mempengaruhi keterlaksanaan tindak pembelajaran.

9. Dalam memberikan pelayanan publik masyarakat agar petugas lebih peduli dan berdaya jawab serta dapat terhadap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Agar komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat dapat terjalin dengan baik.
10. Untuk meningkatkan pelayanan diberikan penambahan tempat duduk yang nyaman dan penambahan bus yang mampu agar mampu menampung banyak masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan, pemberian penyewah mangsa seperti laptop, mesin printer, Air conditioner (AC) agar masyarakat merasa nyaman di ruang tunggu, mampu memberikan layanan Rantai Layanan, dan menggunakan nomor antrian elektronik.
11. Untuk memperlakukan prosedur dan pelayanan, penugasan kelengkapan pagawai melalui sistem antri serta membuat sistem yang jelas agar setiap pagawai yang bertugas di setiap loket dapat memahami dan bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, agar jelas siapa yang bertanggung jawab di setiap loket pelayanan. Dalam implik:
12. Pula untuk meningkatkan kapasitas pagawai dalam memberikan pelayanan, pelatihan masyarakat jalur pelayanan agar tidak terjadi keterlambatan pelayanan dan pelayanan pelayanan di ruang loket agar diharapkan bisa menghidari sistem pengung masyarakat, meningkatkan tanggungjawab pagawai, lebih meningkatkan tindakan dan mampu memberikan nilai dan lebih masyarakat.
13. Pagawai dalam memberikan pelayanan diwarti dengan layanan yang baik, serta membuat program ap yang diberikan oleh masyarakat serta memberikan pelayanan yang adil dan diutamakan kepada masyarakat, serta pagawai harus meningkatkan kepatutanya. Hal ini bisa terjadi apabila pagawai dilatih, mengani pelayanan publik prima melalui Dider Dider.

DAFTAR ISI

Melasma Jelas	0
Kam Frequent	1
Akron	11
Konsep dan Fungsi	17
Daftar Isi	21
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	3
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian	4
1.4. Manfaat Penelitian	4
1.5. Ruang Lingkup	4
1.6. Indikator Keberhasilan	5
1.6.1. Keberhasilan Penelitian	5
1.6.2. Dampak (Output) Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Literatur	9
2.1.1. Model Sifat	9
2.1.2. Formulasi dan Kebijakan di Sektor Kesehatan	11
2.1.3. Konsep Kebijakan Publik	17
2.1.4. Efektivitas Kebijakan Publik	23
2.1.5. Tingkat Dasar Dapak (Direct-Level Services)	22
2.1.6. Jenis dan Struktur Struktur Kebijakan pada Sektor Kesehatan	
Di Negara Melayu	34
2.2. Konsep Prior Penelitian	31

BAB III METODE PENELITIAN

III.1 Dasar Penelitian	37
III.2 Lokasi Penelitian	37
III.3 Sumber Data	38
III.4 Teknik Pengumpulan Data	39
III.5 Instrumen dan Skema Penelitian	40
III.6 Teknik Analisa Data	42

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

IV.1. Analisis Data	47
IV.1.1 Pembahasan dalam Kebijakan Publik di Kantor Kecamatan	47
IV.1.1.1 Keterlibatan dan peran pemerintah dalam pelaksanaan kebijakan	47
IV.1.1.2 Adanya pembatasan pemerintah terhadap swasta-pribadi dalam kebijakan yang tidak dapat dipisahkan (tidak bisa berpisah)	48
IV.1.1.3 Adanya keterbatasan masyarakat dalam kesempatan (aksesibilitas) dan tidak mendapatkan kesempatan (diskriminasi)	52
IV.1.1.4 Adanya perlakuan rules yang berlaku hai-hai yang baik dan tidak mendapatkan hai-hai yang tidak baik dan yang menggunakan opsi	54
IV.1.1.5 Adanya perlakuan rules yang tidak ada dan (tidak ada) untuk kesempatan belajar dalam kebijakan	58
IV.1.2 Efektivitas Kebijakan Publik di Kantor Kecamatan	59
IV.1.2.1 Prosedur Kebijakan	61
IV.1.2.2 Sasaran, Kepentingan dan Lembaga Kelompok Masyarakat	67
IV.1.2.3 Sumber dan Pembiayaan	74
IV.1.2.4 Kewenangan	88
IV.1.2.5 Gaya Pembuatan Kebijakan	89
IV.2. Rumusan Hasil Penelitian	92
IV.2.1 Pembahasan dalam Kebijakan Publik di Kantor Kecamatan	93
IV.2.2 Efektivitas dalam Kebijakan Publik di Kantor Kecamatan	98

DAFTAR KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan	101
V.2 Saran / Rekomendasi	102
Daftar Pustaka	105

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Otonomi daerah sebagai wujud pelaksanaan asas desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan yang diprakarsai oleh pemerintah sebagai wujud dari tuntutan masyarakat, pada hakikatnya merupakan pemberian kewenangan *devolution of power* yang mencakup pelaksanaan seperti suatu otonomi. Dalam konteks ini, desentralisasi sebagai pemberian power di satu pihak dan pemerintahan daerah di lain pihak yang secara legal konstitusional tergaruh dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI). Melalui ini akan terdapat implikasi terhadap perubahan paradigma pembangunan yang dimana ini akan dapat sangat optimal.

Khususnya, berbagai kebijakan publik dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik sangat banyak dari instansi yang harus diterapkan dalam kerangka proses desentralisasi, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan lokal. Melalui model nasional oleh konsep kebijakan ini dipandang sebagai salah satu untuk menciptakan suatu rencana yang lebih baik dalam sebuah proses *good governance* dengan segala prinsip dasarnya.

Pemerintah dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik, bersih dan berkeadilan, *ethology* pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks. Pemerintah memiliki hak dan wewenang untuk mengatur berbagai urusan seperti pada dasarnya penyelenggaraan pemerintahan, manajemen tipe tinggi lokal, yaitu pelayanan (*service*), pemerintahan (*governance*), dan pembangunan (*development*). Jadi selain melaksanakan pemerintahan, pemerintah juga menyelenggarakan pelayanan publik. Salah satu organisasi yang menyelenggarakan pelayanan adalah Kementerian. Kementerian merupakan instansi yang dapat dalam memberikan Pelayanan Publik.

Kota Muktamar adalah ibu kota provinsi Sumatera Selatan. Kota Muktamar merupakan kota metropolitan terbesar di kawasan Sumatera Timur dan pada masa lalu pernah menjadi ibukota Negara Indonesia Timur dan Provinsi Sumatera. Muktamar terletak di bagian barat daya Pulau Sumatera dan berbatasan dengan Selat Muktamar di sebelah barat, Kabupaten Kepulauan Bangka Belitung di sebelah utara, Kabupaten Lahat di sebelah timur dan Kabupaten Gowa di sebelah selatan. Topografi wilayah pada umumnya berupa dataran rendah dan daerah perbukitan. Daerah ini telah merupakan wilayah yang paling berkembang di daerah ini. Jumlah penduduk di Kota Muktamar sebanyak 11 juta jiwa dan memiliki 173 kecamatan.

keterbukaan masyarakat terhadap pemerintah yang tidak sesuai dengan tuntutan masyarakat. Rata keterbukaan tersebut muncul akibat tidak adanya kejelasan nilai, biaya dan prosedur dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini disebabkan karena terjadinya formalisasi dalam pemberian pelayanan publik. 'Formalisasi' merupakan pola perilaku dimana antara norma dan pelaksanaannya, antara prosedur-petunjuk dan ketentuan-ketentuan dengan pelaksanaan, antara ketentuan formal dan pelaksanaan efektif dan efektifnya serta biaya, pola pemerintah dan masyarakat.

Praktik formalisasi di Indonesia dianggap terjadi karena adanya aspek yang menjadi domain formalitas, terutama dalam pemberian layanan publik dimananya prosedur pelayanan publik yang didasarkan oleh Peraturan Gera Dapur, yakni di Kantor Kecamatan. Praktik seperti ini, seperti dan sebagainya (SIS), dan pemberian pelayanan yang tidak adil kepada masyarakat merupakan tindakan yang sangat terak. Berbagai peraturan telah dibuat oleh pemerintah untuk mengatur terjadinya praktik-praktik tersebut dengan harapan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, efektif dan berkeadilan.

Di Kota Miskin, hal-hal yang paling sering dan pertama-pertama bahwa yang merupakan permasalahan dalam pelayanan merupakan praktik yang sangat buruk. Pemerintah Kota telah upaya meningkatkan kualitas pelayanan dimana pelayanan yang diberikan oleh Kantor Gera Dapur dan hal ini Pelayanan di Kantor Kecamatan.

Upaya peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan di wilayah ini dapat mencapai standar kinerja pelayanan di Kantor Kecamatan yang dan berakibat untuk masyarakat, seperti, seperti masyarakat yang telah telah dengan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan ini dengan cara lain telah melakukan praktik formalisasi seperti di dalam hal ini juga. Hasil akhirnya layanan yang di terima akan lebih observasi dan pengawasan internal bahwa bahwa dengan yang diharapkan.

Tanpa itu pada observasi awal masyarakat bahwa kepuasan-puasan masalah yang telah dari dalam prosedur dan tidak adanya nilai dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dengan ini dianggap akan memberikan pengaruh layanan sebagai masyarakat mengabdikan pelayanan di Kantor Kecamatan X di Kota Miskin (dalam dengan masyarakat berawal 2017).

Selain itu, Observasi Kota Miskin sangat sulit karena karena masalah masyarakat terhadap pelayanan di kecamatan dan kabupaten. Kota Observasi Miskin, masyarakat masih mengabdikan pelayanan dari pihak kecamatan dan kabupaten. Pengabdian masyarakat mengabdikan pelayanan di Kantor Kecamatan telah banyak yang masih

Pengujian ini tidak jauh berbeda dengan teknik sebelumnya. Masyarakat mengharapkan layanan publik yang diberikan oleh aparat di kantor kecamatan (M 4/2015).

Terdapat banyak kendala pengalasan dan keluhan sistem dalam pelaksanaannya implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain Efisiensi dan kelengkapan dalam penyediaan masyarakat. SOP akan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang memberikan. Kendali tingkat namun pelayanan seperti bantuan dan layanan dalam maksimal. Pertama, pelayanan yang diberikan tidak terorganisir dengan manajemen yang baik. SOP sebagai nilai dan pelayanan akan memberikan suatu pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian Di Lu'na dik. Pada tahun 2017 yang merupakan bahwa pelaksanaan pelayanan publik masih lambat dalam penyediaannya pada level pelayanan dan kecamatan.

Pendek harus fokus namun aparat yang mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara baik. Kemudian harus ada konsep untuk bekerja maksimal untuk setiap tugas, tetapi pada sistem implementasi masih banyak warga yang mengabdikan banyak waktu istirahat dan kecurangan yang masih ada. Kemudian di Pertiwi, apalagi soal pelayanan publik yang akan sangat sulit, kepengurusan. Yang paling sering dan belum selesai lagi ketika adanya masyarakat melalui pelayanan yang maksimal. Bahkan masih ada ada dalam bentuk yang banyak melakukan pelanggaran seperti banyak urusan untuk warga yang harus di lakukan, warga harus membuat-membuat pelayanan kepada masyarakat DMB. Sisa dan NLP. dan lain sebagainya (Gaya/mentas/teknik/pelayanan/Gratifikasi/teknik-bekerja-bekerja)

Terdapat masalah mengenai keterbatasan kemampuan pemerintah dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan masyarakat. Hal ini juga semakin memperburuk posisi masyarakat tentang keterbatasan pemerintah. Apabila dibandingkan dengan standar pelayanan oleh pihak swasta, organisasi pelayanan pemerintah akan inferior pemerintah sering diberikan layanan, model dan layanan. Di lain pihak, pelayanan tidak secara langsung lebih cepat, efisien, akurat dan berkualitas.

Lemahnya pelayanan seperti pemerintah mengakibatkan tidak optimalnya fungsi pelayanan kepada masyarakat. Banyak masalah masyarakat melalui pelayanan yang diberikan, masyarakat melalui keluhan dan kritik dan saran.

Masalah-masalah yang mungkin ada dan terjadi disebabkan oleh adanya perilaku dan budaya pegawai yang sebagian dan urusan yang berkaitan yang tidak disiplin dan pemerintah yang ada konsep kebijakan dan urusan tersebut pada itu yang berkaitan pada pemerintah daerah seperti. Contoh-masalah yang tidak mungkin. Hal ini pada dapat terjadi

keanu atensi yang mungkin telah menyilbi dari atensi masyarakat luas yang telah terfokus kepada masalah lain yang sudah ada sehingga permasalahan tidak terpeti.

Dampak buruk tidak hanya tidak perlu dipikirkan lagi, akan tetapi hal ini juga juga permasalahan lain-lain yang gagal, biaya pelayanan publik tidak efisien, masalah dan rusak, serta kualitas pelayanan publik yang buruk mengakibatkan masyarakat. (Sugah, 1987:1).

Pada umumnya dalam birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strateginya telah dilaksanakan dengan terencana. Oleh dengan strategi yang dilaksanakan, diharapkan akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang dibutuhkan masyarakat.

Berikut salah satu masalah banyak dalam birokrasi yang berdampak seperti pemerintah (aktor publik) dalam hal pelayanan. Hal ini, antara lain dapat diidentifikasi dari besarnya dana yang digunakan untuk membayar aparatur pemerintah, namun hal ini ternyata tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang maksimal. Ini menunjukkan bahwa pelayanan pada instansi pemerintahan masih belum memberikan pada kepuasan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Padahal masyarakat telah berusaha mengoptimalkan layanan melalui berbagai cara, baik dengan membayar berbagai macam pungutan, baik pajak, retribusi dan sebagainya. Oleh karena itu, masyarakat mengharapkan layanan (service) yang maksimal dari pelayanan yang diberikan oleh negara.

Dari sini jelas akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan tentunya biaya pelayanan tidak bisa di atas masyarakat dan semakin buruk. Sehingga aspek ini ini pelayanan publik ini sendiri sudah sangat banyak masalah jika masalah bagi sebagian besar masyarakat. Kalau jika pelayanan ini masalah dan buruk, pelayanan itu tidak serta merta baik dan memuaskan masyarakat, justru sebaliknya pelayanan demikian belum memuaskan kebutuhan masyarakat sebagai masyarakat masyarakat.

Berbagai dari berbagai, bisa dikatakan seperti yang telah diuraikan di atas, maka dianggap perlu mencari solusi melalui reformasi pelayanan publik dengan judul: "Perencanaan Chik Sawa: *Local Government Dalam Pelayanan Kantor Kecamatan Di Kota Makassar*".

1.1. Pernyataan Masalah

Adapun permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana fenomena dalam pelayanan yang diberikan oleh Birokrasi pada aspek di Kantor Kecamatan Kota Makassar?

2. Bagaimana efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Birelaer pada dipan di Kantor Kecamatan Kota Melayu?

13. Tujuan Penelitian

Bertitik dari latar belakang penelitian, dan rumusan masalah yang ada, maka tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan mengungkap fenomena dalam pelayanan yang diberikan oleh Birelaer pada dipan di Kantor Kecamatan Kota Melayu.
- 2) Untuk mengetahui dan mengungkap efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Birelaer pada dipan di Kantor Kecamatan Kota Melayu.

14. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian ini di harapkan dapat memberikan informasi bagi masyarakat terutama para kepala pihak-pihak yang bersangkutan dalam meningkatkan kinerja di bidang pelayanan Kantor Kecamatan di Kota Melayu.
- b. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan informasi bagi pemerintah kota Melayu mengenai situasi, apa saja yang perlu di perbaiki dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan.

15. Batasan Penelitian

Penelitian batasan yaitu penelitian memiliki dua tujuan. Pertama, penempatan fokus penelitian; studi dalam arti bahwa dengan adanya fokus penelitian scope penelitian menjadi lebih sempit. Kedua, penentuan fokus secara etikal menetapkan kriteria secara etikal-etikikal untuk menyaring informasi yang mungkin masuk. Batasan-batasan dari pada Penelitian ini adalah:

- 1) Ketidakhadiran semua peraturan, norma, dan/atau kebijakan dalam bidang pelayanan beberapa Kantor Kecamatan di Kota Melayu ;
- 2) Adanya pihak atau personal-personal terkait pelayanan di Kantor Kecamatan yang tidak dapat dipertahankan untuk tidak dibatasi.
- 3) Adanya keterbatasan penentuan batasan dan mengaitkan dengan batasan dan pengalokasian wawancara dalam pelayanan di Kantor Kecamatan.
- 4) Adanya penelitian akan mengedepankan hal-hal yang baik dan tidak mengedepankan hal-hal yang tidak baik atau yang dianggapnya wajar dalam pelayanan di Kantor Kecamatan.

- 7) Adanya perhatian akan kemampuan diri Indonesia untuk kepentingan bangsa dan negara melalui Kemandirian & Ketaatan Masyarakat.

Dalam penelitian ini untuk mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan & Kota Nilakur menggunakan teori yang dikembangkan oleh Hari Lohi dan Miran Husain yaitu pendekatan proses (process approach) serta beberapa skala efektivitas yang dikembangkan oleh Lingam. Berikut ini merupakan penjelasan mengenai faktor-faktor indikator pengukuran pelayanan:

1. Pendapat Pelayanan merupakan rangkaian proses atau tata laksana yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan secara jelas dan pasti serta secara terus menerus harus diungkap dalam rangkaian pelayanan serta pelayanan, dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Derajatnya efektivitas yang diberikan dalam pelayanan
 - b. Proses dari pelayanan
 - c. Kapasitas proses pelayanan
2. Seberapa kepuasan dan loyalitas kelompok kerja adalah upaya untuk mengukur pelayanan yang prima bagi masyarakat sehingga kepuasan dan loyalitas kelompok kerja dapat diwujudkan untuk itu kepuasan yang sejati akan diperoleh sangat baik sehingga memperoleh kepuasan yang bersifat dalam melayani masyarakat dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Kepuasan serta pegawai (jasa dan layanan)
 - b. Tingkat pegawai dalam melayani Masyarakat
 - c. Efek pegawai
 - d. Kapasitas yang diraih dalam Pegawai
 - e. Kemandirian dan kemandirian pegawai dalam melayani masyarakat
3. Service dan prasarana Service dan prasarana adalah merupakan aspek yang digunakan dalam suatu proses kegiatan baik alat maupun adalah merupakan penilaian penilaian maupun penilaian umum yang berkaitan berkaitan untuk memperoleh tujuan yang hendak dicapai, dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Kondisi ruang pelayanan
 - b. Ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan
 - c. Peralatan serta teknologi informasi dan komunikasi
 - d. Lokasi lokasi

4. Kuantitas Kuantitas dapat diartikan secara umum adalah tingkat aktifitas kerja organisasi yang menghasilkan pelayanan. Faktor kuantitas adalah faktor kuantitas dari pembeli pelayanan seperti pelanggan, dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Waktu penyelesaian pelayanan (service time)
 - b. Kuantitas layanan. Fasilitas pelayanan yang disediakan (waktu dari kualitas pelayanan sama, tetapi ada dan lain – lain)
 - c. Kuantitas dan kualitas pelayanan yang diberikan
5. Gaya pemberian pelayanan adalah cara dan kelakuan pembeli pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan, dengan indikator sebagai berikut:
 - a. Kuantitas dan ketercapaian tugas dalam melayani masyarakat
 - b. Kualitas dalam pelayanan
 - c. Ketercapaian tugas untuk melayani masyarakat masyarakat

1.6. Indikator Keberhasilan

1.6.1. Kriteria Penilaian

1. Gachuan mengacu Formula yang terdapat dalam pelayanan Standar gara-gara di Kantor Kecamatan
2. Maksimal satu (1) artikel di Jurnal
3. Gachuan efektifitas pelayanan di Kantor Kecamatan

1.6.2. Dampak (Outcome) Penelitian

1. Penelitian ini akan menghasilkan sebuah model penyelesaian masalah pelayanan publik Tingkat Garis depan Kantor Kecamatan di Kota Mahkota
2. Penelitian ini akan memberikan pengetahuan wawasan, serta mengaitkan apa dalam meningkatkan aktifitas pelayanan pelayanan publik kepada masyarakat

effluent process... and actual processes and facts of government and society. Formalism is a situation where a law says one thing but the practice is something different. The level of formalism depends on the type of pressures: endogenous or exogenous-applied for the development or change of the society. According to Riggs, if the pressure is endogenous in nature, the level of formalism will be higher. In contrast, there is relatively lower formalism introduced in the society, if the source is exogenous.

There is a wide gap between the prescription of laws, rules and regulations and their enactment. Riggs says that the laws, principles and regulations laid down in the constitution of a prismatic society are not adhered to in practice. For instance, the constitution sets increasing responsibilities in legislation but in reality they spend only a little time in law-making activities. They concentrate more on power politics than on discharging their political functions. This indicates the bureaucracy is playing a dominant role in policy-making process. Thus formalism, theoretically, prevails in all aspects of social life, but in practice seems confined to dominate the affairs."

Terjemahan bebas dari kutipan di atas berikut: 'Formalisme' merupakan pola ketidakpatuhan antara norma dan pelaksanaannya, antara paparan-pernyataan atau kerangka-kerangka dengan pelaksanaannya, antara kerangka formal dan pelaksanaan efektif dan politik nyata serta fakta, pola pemerintahan dan masyarakat. Formalisme adalah sebuah situasi di mana hukum atau undang-undang, peraturan, norma, tetapi dalam pelaksanaannya berbeda. Tingkat formalisme tergantung pada tipe dari tekanan (*Pressure-exogenous or endogenous-applied*) dalam pembentukan atau perubahan masyarakat. Menurut Riggs, jika tekanan dari luar seperti norma tingkat formalisme akan lebih tinggi. Sebaliknya, tingkat formalisme akan semakin rendah di dalam masyarakat jika sumber tekanan itu dari dalam.

Ada kesenjangan antara paparan hukum atau undang-undang, norma dan regulasi dan penerapannya. Undang-Undang, norma-norma dan aturan-aturan dan regulasi yang tertera dalam konstitusi pada masyarakat pramisik tidak dipatuhi dalam pelaksanaannya. Sebagai contoh, tanggungjawab konstitusi dalam membuat undang-undang oleh para legislator tetapi kenyataannya mereka hanya menggunakan waktu untuk dalam urusan pemerintahan undang-undang. Mereka lebih banyak pada politik kekuasaan daripada melaksanakan fungsi politiknya. Ini menunjukkan bahwa mereka lebih memusatkan perhatian pada politik kekuasaan ketimbang melaksanakan tugas politiknya. Hal formalisme secara teoritis, berlaku di semua aspek kehidupan sosial tetapi di dalam pelaksanaannya secara nyata yang membatasi hanya sebagian urusan.

Hasilnya dari paparan Riggs (1964) tentang ciri formalisme adalah sebagai berikut:

- a) Adanya sejumlah kondisi/keadaan sesuai waktu dan periode atau publikasi.
- b) Tingkat formalitas tergantung pada sifat dan tujuan terhadap penerapannya. Bisa berasal dari hukum maka tingkat formalitas meningkat dan semakin tinggi.
- c) Dalam situasi formalitas nilai dan unsur hanya diberikan bentuk atau hanya dengan kata-kata tetapi tidak ada dalam praktik nyata.

Hardy (2001), memberikan penjelasan, tindakan, strategi atau formalitas pada promosi sebagai: yakni adanya kesepakatan yang lebih resmi apa yang dapat dilakukan atau tidak diharapkan dengan konsekuensi *discrepancy between form and reality*. Rizzo (2004) mengemukakan fenomena umum, ini sebagai formalitas, yaitu gejala yang lebih berpengaruh kepada *symbolic* dan dianggap sebagai formal di bidang yang sesungguhnya terjadi. Hal ini termasuk dalam prosedur pemenuhan/urutan yang tidak mungkin dilaksanakan, pertemuan-pertemuan yang dianggap sudah dilaksanakan, namun tidak dilaksanakan, kebijakan resmi yang tidak dilaksanakan dan penyalahgunaan kekuasaan, melakukan hal yang baik-baik dan tidak mengungkapkannya kepada yang baik-baik atau masalah yang sesungguhnya dihadapi, bahkan tidak jarang menggunakan atau menggunakan data untuk mencari gambaran yang menguntungkan.

Prosedur formalitas pada *promote image* tidak hanya terjadi pada level nasional pemerintah kabupaten/kota atau daerah, tetapi juga dapat terjadi pada level nasional di tingkat negara. Kewajiban sebagai prosedur formalitas pada tingkat negara dimulai sejak di negara-negara berkembang di mana masyarakatnya memiliki tradisi tradisional yang telah lama memiliki ciri masyarakat modern di era ini, dan ketika itu masyarakat sudah saling beradaptasi. Negara-negara berkembang umumnya ada pada beberapa kategori mulai dari sangat berkembang (*high developed*) seperti sebagai negara di Afrika, dan beberapa negara yang memiliki tahap awal yang disebut negara sedang berkembang atau misalnya Malaysia, Thailand, dan sebagian negara di Amerika selatan (Narasimhan, 2003 : 12).

Fernero (2007), menjelaskan, studi dengan menggunakan model Rizzo tentang *Trading in Justice in Columbia* menjelaskan bahwa secara umum tentang perdagangan manusia, tidak diperolehi dan sangat dilarang oleh semua hukum lain, antara pemerintah dan publikasinya tidak sejalan. Hal yang menarik adalah bahwa pemerintah sering perdagangan manusia dibuat sudah sudah baik, pemerintah Columbia dan pemerintah-pemerintah tersebut bahkan dianggap pada prosedur Palermo Protocol. Palermo adalah suatu perjanjian yang harus sebuah perjanjian bahwa manusia yang

meningkatkan kualitas bagi semua negara yang berpartisipasi dan menyempurnakan untuk mengurangi, mencegah, dan menghentikan perputus (trafficking) manusia, khususnya dalam perdagangan dan eksploitasi, dan juga Undang-Undang Negara Colombia tahun 2003. Undang-Undang negara Colombia adalah sebagai undang-undang standar internasional, berupa lembaga perputus antara 50-150 tahun atau melebihi 500 juta dollar bagi setiap pelanggannya. Namun dalam undang-undang tersebut ini tidak dipertahankan secara salah bahwa Colombia menjadi negara dengan tingkat lapangan perdagangan manusia tertinggi di dunia. Hal ini yang membuat salah bahwa tingkat tinggi perdagangan manusia yang sangat tinggi tersebut tidak pernah tercatat dalam data-data statistik lapangan negara tersebut. Hal ini disebabkan karena beberapa kebijakan nasional, local-level masyarakat status tetapi sebagai tidak mencatat bahwa melakukan operasi, tidak lapangan nasional. Apa yang dilakukan oleh instansi pemerintah Colombia sebenarnya adalah untuk fondasi yang dibangun oleh Kiani (2004).

Solara puzgilaus traukų perlotė formalinė ir stū, Maquis (1997 : 444)

At the organizational level, incongruity between the dominant administrative norms and the indigenous social culture is reflected in a gap between a formal official rules and the actual bureaucratic practices, which has been commonly described as *formalism*.¹⁰ In other words, there is often a disparity between the formal administrative rules and modes of conduct representing western model and the actual behavior of bureaucrats influenced by local norms and expectations. It is often mentioned that in patrimonial systems, the colonial administrative habits, styles, and values unrelated to local traditions continued to reproduce the symbolism, not the substance, of a British, French, or American bureaucracy.

The disconnect: Imposing a gap between official norms and actual practices can be discerned in various administrative functions in developing countries. For instance, although most countries have proclaimed recruitment and promotion policy based on merit attainment, in practice many of them tend to use subjective criteria such as race, class, caste, language, and status in the region. In Latin America, despite the merit reforms, only few countries (Brazil, Costa Rica, Argentina, Peru, Panama, Colombia, and Ecuador) are said to have some "meritocratic" features of a world-wide recruitment system. In most of these countries, the formal criteria of merit contrast with the criteria of nepotism and favoritism. Similarly, although many developing countries have formal provisions to determine job performance and compensation based on regional job criteria, the actual practices are often guided by personal loyalty, seniority, and status. While they have established an extensive network of administrative training, such training is structured and conducted for acquire knowledge and skills that are often irrelevant after the merit-based

Dari paparan terhadap arti fraksi-kata di atas dapat disimpulkan bahwa arti umum fraksi-kata sebagai berikut:

- a) Kata-kata seruan: seruan perintah, seruan larangan, seruan penghibur-penghibur, seruan dengan perintah atau larangan yang sejoli.
- b) Kata-kata seruan: seruan wujud wujud dan sikap-sikap, seruan dengan larangan yang semagang-seraji.
- c) Adanya pembatas: pembatas yang tidak dapat di simulasikan, seruan yang berakumulasi.
- d) Kewajiban: pembatas (akumulasi) dan kemampuan (akumulasi) seruan pembatas, seruan.
- e) Perilaku: seruan melaporkan hal-hal yang baik dan tidak melaporkan hal-hal yang baik dan buruk yang semagang-seraji.
- f) Perilaku: seruan melaporkan, seruan informasi, seruan laporan berakumulasi.

Menurut Faggs (1991), bahwa dapat diartikan, kata-kata terhadap fraksi-kata adalah:

- a) Diturunkan, pelajaran yang tidak langsung berakumulasi pada semagang-seraji, seruan.
- b) Kata-kata seruan: seruan perintah, seruan larangan, seruan penghibur-penghibur.
- c) Seruan-seruan yang tidak semagang-seraji, seruan-seruan: pada posisi seruan.
- d) Kewajiban: seruan-seruan.
- e) Kata-kata seruan.
- f) Seruan: seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- g) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- h) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- i) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- j) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- k) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- l) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- m) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- n) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- o) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- p) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- q) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- r) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- s) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- t) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- u) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- v) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- w) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- x) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- y) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.
- z) Kata-kata seruan: seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.

3.1.2. Fraksi-kata dalam Polyrhyme dan Kewajiban Kewajiban

Fraksi-kata adalah konsep yang lebih umum apa yang digunakan oleh bahasa untuk menjelaskan konsep-konsep yang berkaitan dengan fraksi-kata. Dengan mengacu pada fraksi-kata, maka fraksi-kata (dalam fraksi-kata) dan polyrhyme di Kewajiban Kewajiban akan menunjukkan fraksi-kata-kewajiban yang menunjukkan adanya konsep-konsep, kata-kata yang digunakan dalam fraksi-kata, seruan-seruan, seruan-seruan, seruan-seruan.

formal dengan apa yang sesungguhnya terjadi dalam praktik kehidupan politiknya di Kantor Kementan.

Pada dipertemuan kedua pembahasan ini akan mengupayakan ciri-ciri formalisme dalam model aksi yang dikembangkan oleh Riggs (1964). Ciri-ciri tersebut sebagaimana ditunjukkan dalam berbagai referensi bisa merupakan indikator yang memberi sinyal petunjuk pada apa bahwa (performance) di dalam di Kantor Kementan. Hal ini perlu dilakukan karena hasil penelitian berupa hasil yang menguji formalisme secara spesifik terdapat dalam bidang pelayanan di Kantor Kementan sebagaimana stages yang diuraikan dalam proses literature review. Dengan ciri-ciri tersebut, maka pembahasan formalisme dalam pelayanan di Kantor Kementan ini akan mengupayakan keabsahan dalam bidang pelayanan di Kantor Kementan yang sesungguhnya dan adanya ciri-ciri formalisme sebagaimana dijelaskan oleh Riggs (1964).

Sebagai ciri formalisme yang diperkenalkan oleh Riggs dan para pengikutnya yaitu adanya keterbacaan antara norma-norma formal dengan pelaksanaan dalam praktik birokrasi, penyampaian peraturan yang tidak mungkin dilaksanakan sendiri oleh birokrasi, adanya pemertaaan kebijakan merupakan rumus yang akan disetujui dan penegasan terwujud, merupakan hal yang baik-baik dan tidak mengancamnya karena yang tidak baik akan menjadi yang sesungguhnya diteliti, bahwa tidak jarang pemertaaan akan mengupakai data untuk menjadi pedoman yang mengupayakan bagi birokrasi.

Adanya formalisme dalam pelayanan di Kantor Kementan dijelaskan oleh Djajanti (1973 : 127). Djajanti mengemukakan bahwa konsep dan norma-norma sebagai faktor yang diwariskan dalam upaya pembangunan dan pemertaaan di Indonesia. KEM akan mengupayakan ciri formalisme yakni adanya keterbacaan antara praktik tidak memertaa antara-norma, antara keabsahan formal yang tidak dilaksanakan. Praktek KEM dalam bidang di Kantor Kementan cenderung terjadi dalam hal, pemertaaan biaya pelayanan dan pengupayakan tanpa keabsahan. Dalam penelitian ini disimpulkan bahwa praktek KEM terdapat di antara berbagai pada pemertaaan biaya pelayanan yang hampir mencapai (83%) di seluruh wilayah pelayanan di Kantor Kementan di Indonesia. Secara keabsahan, tingkat bahwa KEM dalam pemertaaan biaya pelayanan cukup tinggi di hampir semua wilayah di Indonesia. Secara nasional, bahwa KEM dalam pemertaaan biaya pelayanan di Kantor Kementan di luar Jawa, Bali, dan Indonesia Timur merupakan trend di atas rata-rata nasional, bahwa ini secara umum penelitian ini mengupayakan bahwa terdapat praktek KEM yang cukup tinggi pada semua jasa pelayanan di Kantor

Kacamatan. KEMN merupakan organisasi pribadi-pribadi yang tidak resmi dengan perantara atau kementerian formal yang tidak dianggap atau dianggap lain lain, tidak terdapat pribadi formalisme dalam pelayanan di Kantor Kacamatan. Pribadi-pribadi yang berwenang dengan perantara atau kementerian formal, sebagai perantara menghandle atau lebih pemerintahan yang baik di bidang di Kantor Kacamatan.

Hal diatas menjelaskan bahwa ada beberapa tindakan antara lain, penyederhanaan pelayanan di Kantor Kacamatan, di tingkat sangat sederhana, adalah : kesederhanaan, kesempurnaan, penyederhanaan-penyederhanaan yang tidak dibedakan melalui prosedur kerja, tetap bekerja secara efisien. Selanjutnya, prosedur penyederhanaan bahwa gaya pemerintahan sangat penting untuk menjamin efektivitas pelayanan di Kantor Kacamatan, dan jika hal ini tidak diperhatikan maka akan terdapat di bidang di Kantor Kacamatan, tidak akan mencapai hasil yang optimal. Adapun, Faktor-faktor yang menjadi tantangan bagi kita adalah di bidang pelayanan di Kantor Kacamatan adalah

1) Ketidakefektifan (ineffectiveness)

Ketidakefektifan atau Abolusensi dalam hal ini berimplikasi: Dengan adanya perilaku pengertanaga di Kantor Kacamatan yang tidak baik dalam melaksanakan pelayanan di Kantor Kacamatan baik pada kualitas di Kantor Kacamatan yang mencakup prinsip. Apabila hal ini sering terjadi, maka akan sangat berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan di Kantor Kacamatan. Menurut salahsanya merupakan salah satu bentuk dari perilaku berakhlak yang buruknya dijelaskan oleh Riggs (1964)

2) Korupsi (Corruption)

Korupsi merupakan salah satu bentuk Simulasi bahwa ia merupakan tindakan yang melanggar norma atau kementerian-kementerian. Formal, Korupsi dapat didefinisikan sebagai "the abuse of public office for private gain" (Briden, 1981), atau "the use by government officials of government power, for personal gain" (Lieber & Ulsney, 1981). Korupsi adalah penyimpangan terhadap publik untuk kepentingan pribadi. Korupsi dalam bidang di Kantor Kacamatan merupakan masalah yang telah sangat berpengaruh terhadap kehidupan (participationment).

3) Perantara tidak resmi (Informal payment)

Perantara-perantara tidak resmi dalam pelayanan di Kantor Kacamatan sering terjadi dan tindakan tidak masyarakat kepada pegawai di Kantor Kacamatan agar urusan dapat selesai. Pengaruh biaya pelayanan di Kantor Kacamatan di era modern ini sangat negatif bagi masyarakat terhadap pelayanan di Kantor

kecamatan, kecamatan di nagara-nagara berkembang. Pembangunan-pembangunan tidak hanya dilaksanakan dipusatkan dalam bagian ini merupakan salah satu bentuk politik pembangunan nasional Tiga (TMA).

4) Manajemen (management)

Manajemen adalah istilah istilah yang dapat diartikan sebagai, lebih, seperti yang kita lihat dalam kehidupan masyarakat atau lainnya. Menurut Gary dalam bukunya *Fund for Chief Social Network* (2015 : 2), bahwa "management is the ability to manage or control an organized programme". Konsep tersebut memberikan makna bahwa manajemen adalah kegiatan dalam mengelola atau mengontrol program-program yang telah direncanakan. Dalam hal ini dengan pelayanan di kantor kecamatan, organisasi/organisasi penyelenggara pelayanan di kantor kecamatan harus mampu mengatur dan mengelola pelaksanaan program-program pelayanan di kantor kecamatan pada tingkat pelayanan di kantor kecamatan masing-masing baik dalam pelayanan di kantor kecamatan. Program-program pelayanan di kantor kecamatan sebagaimana dimaksud merupakan implementasi dari kebijakan-kegiatan di kantor kecamatan dalam level organisasi secara internal maupun dalam pelaksanaannya dengan level organisasi yang lebih tinggi. Dalam hal ini dengan pelayanan di kantor kecamatan, ada sejumlah kegiatan, kegiatan program yang berbeda-beda, namun semua kegiatan dilaksanakan dalam bidang di kantor kecamatan yang harus dilaksanakan pada bidang pelayanan di kantor kecamatan. Tiga manajemen kantor kecamatan adalah masalah manajemen strategi, operasional, bahkan mengenai program kegiatan. Selain itu masalah manajemen keuangan, manajemen orang-orang atau sumber daya lain, bahkan mengenai pelaksanaan kegiatan, kegiatan, masalah evaluasi terhadap pencapaian maupun hambatan-hambatan yang dihadapi. Kita hal ini tidak dibedakan secara baik, atau sebaliknya dapat negatif terhadap suatu pelayanan di kantor kecamatan yang diberikan kepada masyarakat. Menurut Lewis (2008), bahwa ada manajemen adalah salah satu tanggung jawab dalam upaya manajemen itu adalah yang baik (good governance) pada bidang pelayanan publik di berbagai negara yang diartikan oleh *Center for Global Development*.

Dalam bentuk-bentuk administrasi di era, ada banyak hal yang merupakan masalah-masalah yang tidak sesuai dengan prosedur atau ketentuan formal yang merupakan bagian dari konsep dalam pada pada di kantor kecamatan.

11.1.3. Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik mengandung inti pelayanan dan kata publik. Kata inti ini merupakan bagian penting dari kehidupan manusia. Kaplan (2001) menyatakan bahwa pelayanan publik telah dalam kehidupan setiap kita, bahkan ketika kita tidak menyadarinya. Kuncelwa dkk. (2004) mengemukakan bahwa pelayanan publik dapat dipahami dengan kehidupan manusia karena setiap manusia memiliki kehidupan dan identitas, tetapi juga kolektifitas dan keterbukaan. Dengan kolektifitas dan keterbukaannya maka manusia melakukan pelayanan. Sebaliknya, dengan kehidupan dan identitas yang dimiliki, seseorang dapat mempengaruhi proses pelayanan ini sendiri.

Pelayanan didefinisikan sebagai hal yang akan hasil pelayanan masyarakat (Kuncelwa, 2004). Istilah publik di dalamnya kata pelayanan mencakup pengetahuan ilmu pelayanan dan norma pelayanan (Mawar, 2002). Yezmanaji publik secara umum merupakan arti masyarakat atau umum (dipertukarkan dengan privat). Istilah *public* sebagai *privat* berasal dari bahasa Latin, dimana *public* berarti "of the people" (masyarakat atau atau masyarakat), sedangkan *privat* berarti "not a part" (bagian terpisah dari rakyat atau masyarakat), dengan demikian, istilah *public* dapat dipahami sebagai kelompok yang ada manusia dalam kehidupannya dengan dan ada kehidupannya adalah penyediaan layanan yang berasal dari keberagaman masyarakat umum. Adapun istilah *privat* memiliki makna yang per orang dalam kehidupan individu berhadapan dengan individu yang lain (Sugiyanto, 2004).

Pelayanan publik didefinisikan sebagai penyediaan layanan publik, kemanfaatan, atau layanan kepada masyarakat. Sesuai dengan pelayanan publik adalah penyediaan suatu layanan atau produk oleh pemerintah, lembaga masyarakat maupun kelompok masyarakat yang yang dilaksanakan melalui pemerintah perantara atau lembaga. Jadi, pelayanan publik dapat berarti layanan, relasi publik, atau layanan, yakni jasa (Fox & Mayer, 2002).

Pelayanan publik berarti apa dengan administrasi negara (publik). Boyat & Mayer (2004) menyatakan bahwa administrasi negara (publik) menekankan "apa" dan "bagaimana" pelayanan publik. Karena itu, disiplin tentang pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari administrasi negara (publik). Sehingga pelayanan publik akan sangat tergantung pada disiplin administrasi yang dipertukarkan oleh manusia publik.

Penyediaan layanan publik oleh pemerintah merupakan adanya administrasi negara (publik). Ningsihdinda (2009) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan suatu administratif dengan suatu prosedur operasionalisasi berupa jasa berdasarkan leyakd warga negara. Administrasi dimaksud dapat bersifat nyata/seperti pelayanan di bawah dan tanggap/seperti pelayanan liris.

Berikut definisi, beberapa istilah, dan definisi pelayanan publik pada konsepnya yang bersifat seperti apa. Sebagai contoh, Franswidi *et al.* (2007) memberikan definisi pelayanan adalah prosedur-prosedur yang tidak harus serta tidak dapat diraba yang melibatkan tata-tata karsana dan menggunakan prosedur.

Definisi yang definisi yang diberikan oleh Gocenas (2006) bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak harus serta tidak dapat diraba yang terjadi sebagai akibat adanya aktivitas antara karsana dengan karsana atau hal-hal lain yang diketahui oleh pemerintah pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memelihara pemenuhan karsana-warganya.

Pelayanan publik adalah kegiatan secara terus-menerus dan sistematis. Pemerintah dipilih untuk melayani warganya dan bisa jadi tidak akan dipilih lagi jika ia gagal menerima pelayanan minimum yang diinginkan warganya. Dengan demikian, suatu bentuk pelayanan publik ada yang lebih penting adalah dari pemerintah belajar agar menjadi dan selalu tanggap untuk memelihara masyarakat dan karsana-warganya (Tigada, 2006).

Definisi lain pelayanan publik menurut O'Toole (2006) adalah bahwa para pejabat yang memiliki posisi resmi publik menggunakan kepentingan-kepentingan dari seluruh masyarakat sebagai pangkat dari seluruh pemenuhan kepentingan publik dan bukan kepentingan-kepentingan pribadi atau kelas atau kelompoknya. Sifat-sifatnya: berkesinambungan, berkesinambungan, publik. Sedangkan Dandari & Dandari (2007) menyatakan bahwa pelayanan publik sebagai dari beberapa-tindakan yang berupa tugas dan tanggung jawab. Para pelayanan publik mempunyai peran utama dan penting dalam membantu warganya untuk memperlakukan kepentingan publik, dan bahwa nilai-nilai bersama serta kepentingan kolektif warganya harus memuatnya pribadi dan pemenuhan kepentingan dan para administrasi publik.

Pelayanan publik berbagai bentuk sesuai dengan poliklasikannya. Hal ini dikarenakan sektor publik mempunyai karakteristik yang berbeda dengan sektor swasta. Sektor swasta, sektor publik adalah ekonomi dari sektor pemerintah, sedangkan sektor privat adalah sektor lain di luar pemerintah (Rahmawati, 2008). Sektor publik menurut Perry and Ratney (1998) terbagi menjadi dua bagian yaitu birokrasi pemerintah, sedangkan sektor tipe organisasi di luar birokrasi pemerintah, terdapat perusahaan bisnis, dalam hal ini sebagai organisasi privat.

Christensen, et al. (2007) mengidentifikasi faktor-faktor organisasi regional politik dan pemerintah sebagai fundamental dalam tiga aspek berikut. Pertama, kepemimpinan politik berwujud dengan kepemimpinan pemerintah, karena aktor politik harus mampu membangun kepercayaan dan norma dan nilai. Kedua, pembangunan demografi, nilai institusional, dan kepemimpinan politik lebih banyak dipersepsikan dalam organisasi politik berwujud dalam organisasi pemerintah. Ketiga, kemampuan organisasi politik bertanggung jawab kepada masyarakat dan pemerintah (citizens and voters) berwujud pada kolaborasi-kolaborasi tertentu. Ketiga, organisasi politik akan melakukan pendekatan yang lebih luas pada kerangka transaksional, politika yang arif, integrasi, dan modifikasi.

Sudharyanto (2003) menguraikan konsep dan dimensi pelayan publik yang secara lebih sebagai berikut: (1) Pelayanan terpadu dan terintegrasi dari lembaga-lembaga pemerintahan; (2) Penerapan prinsip keadilan, kepastian, keakuratan, keefisienan, efisiensi, ekonomis, keefektifan yang harus dan konsisten selalu; (3) Berkeadilan dalam arti kesetaraan dengan sesama, berkeadilan dengan pemerintah lokal, dan lain lain; (4) Terjangkau, terbuka, demokratis, serta pelayanan, jujur dan tepat; dan (5) Berorientasi pada keadilan modern yang diadopsi oleh para ahli dan pakar serta kepastian yang diberikan.

Alm (2000) mengklasifikasi semua faktor yang dianggap mempunyai bobot pengaruh relatif yang sama besar untuk menentukan pelayan publik organisasi: kemampuan teknis.

- 1) Faktor eksternal yang meliputi faktor yang berada diluar dari lingkungan organisasi, baik yang tidak mempunyai sebab yang diluar dari sebab tersebut, kalaupun ada, kalaupun ada, kalaupun ada.
- 2) Faktor internal yang meliputi faktor yang berada di dalam lingkungan organisasi, baik yang tidak mempunyai sebab yang diluar dari sebab tersebut, kalaupun ada, kalaupun ada, kalaupun ada.

yang menuntut serta kemampuan berfikir yang baik dengan penekanan pelaksanaan tugas yang cukup.

- 1) Faktor organisasi dalam arti adanya organisasi pelayanan yang berwujud institusi yang memiliki kesatuan lingkungan, identitas, dan prosedur serta dengan sistem, metode dan prosedur, jilbab prosedur dan metode serta dengan sistem pelayanan tugas yang mengorganisir standar, nilai, dan yang digunakan, belajar dan kondisi pelayanan yang dilindungi dengan mekanisme prosedur yang dibuat atau dasar pelayanan kepentingan lingkungan.
- 4) Faktor prosedur yang merupakan masalah bagi para fungsionaris yang dalam bentuk dan proses.
- 5) Faktor sarana pelayanan yang mengungkap aspek prosedur, pelayanan kerja, fasilitas umum, dan prosedur pelaksanaan kerja. Fungsi sarana pelayanan ini meliputi antara lain mempermudah proses pelaksanaan kerja (aspek teknis), mengorganisir prosedur kerja dan juga, kompetensi standar kualitas produk layanan, baik melalui koordinasi dalam pada para pelaksana, memfasilitasi ran layanan bagi orang-orang yang membutuhkan, dan memfasilitasi pemenuhan dan mengorganisir atau memfasilitasi pelayanan.
- 6) Faktor kemampuan-kemampuan yang mengorganisir kemampuan dan yaitu kemampuan untuk, kemampuan yang berwujud manusia dan kemampuan manusia lainnya. Di samping itu kemampuan dalam melaksanakan tugas pelayanan dengan menggunakan sumber belajar dan prosedur kerja yang tersedia.

Pejabat publik akan mempunyai ruang lingkup yang sangat luas juga bersifat dinamis. Undang-undang Nomor 21 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan 3 kelompok pelayanan publik, yaitu:

- (1) Kelompok pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diterbitkan oleh publik, misalnya surat izin, surat keterangan, sertifikat kepemilikan, pendaftaran, dan pengurusan terhadap surat barang, dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain KTP, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KPR, SIM, STNK, Paspor, dan sebagainya.
- (2) Kelompok pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa barang yang digunakan oleh publik, misalnya jemput raket, pemeliharaan rumah sakit, air bersih, dan sebagainya.

- (5) Kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang disediakan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, kesehatan, transportasi, listrik, layanan kesehatan dan sebagainya.

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan publik adalah keseluruhan aktivitas administrasi publik dalam menyediakan berdasarkan dan layanan kepada masyarakat sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. Pelayanan publik merupakan aspek paling essential bagi administrasi negara untuk menciptakan kesejahteraan, tingkat atau mencapai kesejahteraan rakyat. Pelayanan publik dapat benefit luas serta (dapat diraih) secara kolektif dan memberikan utilitas yang tidak dapat diukur (tidak dapat diukur).

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan penyediaan kompleks aktivitas negara sebagai roh masyarakat. Tujuan dari pelayanan publik yang utama adalah menciptakan kepuasan dan rasa puas dengan layanan masyarakat yang diberikan. Tjandjono (2004) mengemukakan bahwa kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Pelayanan pelanggan dapat menciptakan kepuasan dan layanan pelanggan kepada pemerintah yang memberikan kualitas yang memuaskan. Dalam konteks tersebut maka dapat kita lihat pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat serta menciptakan kepuasan bagi masyarakat.

The Nature of Citizens (2006) mengemukakan bahwa secara umum juga agar pelayanan publik berlangsung dengan efektif dan efisien serta berkualitas. Orang juga memiliki kebutuhannya dengan mudah. Orang juga dilayani oleh orang-orang yang paham dan kebutuhannya. Orang tidak ingin layanan-pelayanan secara sepihak karena dan dilayani oleh staf yang tidak paham akan kebutuhan masing-masing. Namun, menyediakan pelayanan publik yang berkualitas berdasarkan hal yang mudah. Hal ini mendorong penyediaan layanan masyarakat, dengan pelayanan dan cara yang tepat, pelayanan cara-cara yang jelas untuk menyediakan pelayanan dan materialnya orang-orang yang tepat pada tempat yang tepat untuk memastikan ketepatan-ketepatan pelayanan.

Teoriologi kualitas dalam pelayanan publik memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi. Kualitas didefinisikan sebagai yang konvensional berupa layanan strategis. Definisi konvensional dari kualitas layanan menggariskan keseluruhan lingkungan dari cara-prosedur seperti: biaya, kesehatan, mudah dalam penggunaan, dan lainnya. Sedangkan definisi strategi kualitas adalah segala sesuatu yang mampu mencapai lingkungan atau pelayanan pelanggan (Tjandjono, 2006).

Gapert (2007) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi dua pengantar pokok: pertama, kualitas terdapat dari sejumlah karakteristik produk, baik karakteristik langsung maupun karakteristik tidak langsung yang memengaruhi bagaimana pelanggan dan dengan demikian memengaruhi layanan atas penggunaan produk. Kedua, kualitas terdapat dari aspek-aspek yang berasal dari kelompok area keragaman. Untuk itu kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip: lebih cepat, lebih baik, lebih tepat, tepat, akurat, ramah dan sesuai dengan harapan pelanggan.

The *Measures of Customer* (2005) mengklasifikasi sejumlah kriteria pelayanan yang digunakan dan yang tidak digunakan oleh manajemen, sebagaimana tertera pada tabel berikut.

Tabel 1. Apa yang Melayanguts (Pelanggan) Baik dan Tidak Baik tentang Pelayanan Publik

Melayanguts Menyukai Pelayanan yang :	Melayanguts Tidak Menyukai Pelayanan yang :
• Diperantarai dengan baik dan berjalan secara efisien. • Menetap, dan baik. • Menyediakan informasi secara utuh. • Responsif. • Reliabel (jauh). • Komunikatif dan jelas. • Mudah dipahami. • Diadopsi oleh staf yang baik. • Menyediakan informasi sebagai panduan.	• Kompleks dan berbelit-belit. • Staf yang tidak banyak membantu. • Tidak menjelaskan apa yang terjadi. • Gagal untuk dihubungkan atau tidak dapat membantu pemanggilan, baik. • Tidak akurat. • Pemaduan dengan badan pemerintahan. • Tidak terikat secara baik dengan pelayanan lain.

Sumber: The *Measures of Customer* (2005)

Lofler (2008) mengemukakan sejumlah kriteria kualitas pelayanan publik di pemerintah daerah yang menekankan pada karakteristik *empowerment* (*the goal of citizens*) dan yang menekankan *empowerment* pada point tindakan pemerintah. Indikator-indikator kualitas pelayanan publik yang baik menurut Lofler (2008) mencakup: (1) mudah untuk diakses, (2) disediakan dengan segera mungkin, (3) responsif terhadap kebutuhan-kebutuhan yang nyata dari masyarakat, (4) dilaksanakan dengan jelas dan konsisten, (5) disediakan dalam standar yang tinggi, dan (6) disediakan dalam cara yang efektif.

Tjapera (2008) mengemukakan beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam pemilihan pelayanan, antara yang paling signifikan yaitu ditinjau dari lingkup pemenuhan adalah (1) *service*, layanan prima yang diberikan, (2) *competence*, kompetensi yang diberikan, pada pemenuhan pelayanan yang akan diberikan, (3) *attitude*, sikap/etika terhadap jasa dalam layanan dengan baik, (4) *availability*, kemampuan untuk melakukan pelayanan apabila terjadi keluhan, dan (5) *assurance* yang mencakup pengetahuan, kemampuan, layanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, baik dari bahasa, rupa dan ketrampilan.

Berita dalam Simanungkalit (2014) mengemukakan konsep *Q* sebagai sarana layanan seperti hotel. Layanan seperti hotel dilaksanakan sebagai layanan yang memperlakukan semua, tidak, karyawan, tamu, untuk pemang dan pelayan yang berwujud dari blok hotel yang dalam. *Quality Q* diukur adalah:

- (1) *Passive (pasif)*, Garis berarti mengabaikan kebutuhan dan keinginan dalam pelayanan. Ini mencakup pada layanan yang kasar terhadap pelayanan, diri sendiri, dan orang lain. Pelayanan yang ditunjukkan pada layanan *passive* hotel akan menyebabkan bagaimana memandang diri sendiri dan pelayanan dari tingkat lain dan cara memberikan layanan kepada konsumen. Konsumen menganggap apakah kita menghirup masalah yang tidak.
- (2) *Progressive (progresif)*, Ini mencakup pada pelayanan cara lain dan gaya pribadi yang menarik untuk meningkatkan layanan. Pelayanan seperti yang lain tidak, jika memiliki garis dan pola pola yang progresif, akan menyajikan pelayanan lebih menarik.
- (3) *Proactive (proaktif)*, Seperti aktif kita harus melakukan pelayanan lebih. Berarti orang yang hanya berfokus dari cara konsumen dengan melakukan sesuatu bisa diperhatikan. Untuk mencapai kualitas layanan yang lebih bagus diperhatikan inisiatif yang tepat. Nilai tambah layanan seperti hotel merupakan elemen yang membuat layanan melakukan sesuatu bagi orang lain.
- (4) *Positive (positif)*, Seseorang merupakan hal-hal yang menyenangkan yang dipahami semua orang di dunia ini. Berperilaku positif ini sangat menarik. *Quality* positif ini dapat menghibur konsumen dan berpengaruh pada layanan untuk membuat konsumen. Berperilaku positif berarti berfokus kepada dalam masyarakat para konsumen dan tidak ada pembedaan atau perantara yang tidak pada masyarakat.

Undang-undang Nomor 13 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik memantapkan sebagai prinsip pelayanan publik yang utuh, adil, dipelihara, dan terus menerus untuk menjamin demokratisasi pelayanan publik, yaitu:

- (a) Keterbukaan. Proses pelayanan publik tidak tertutup-tutupi, mudah dipelajari, dan mudah dipertika, dan mudah dikawatirkan;
- (b) Kejelasan. Penyelenggaraan dan administrasi pelayanan publik. Untuk begini pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyediaan layanan/pelayanan sebagai dalam pelaksanaan pelayanan publik. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pelayanan;
- (c) Efisiensi waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat dilaksanakan dalam bentuk waktu yang tidak berlebihan;
- (d) Akurasi. Produk pelayanan publik diberikan dengan benar, tepat dan adil;
- (e) Kemudahan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepuasan publik;
- (f) Tanggung jawab. Penerimaan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang diunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyediaan layanan/pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- (g) Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telekomunikasi);
- (h) Kecukupan Alami. Tempat dan lokasi sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;
- (i) Kelengkapan. Sarprasan dan Ketersediaan. Fasilitas pelayanan harus berdaya dukung, tepat dan sesuai, mudah, serta memberikan pelayanan dengan efisien;
- (j) Keayaman. Lingkungan pelayanan harus tertib, tertutur, diadilkan ruang tunggu yang nyaman, bersih, sejuk, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat duduk dan lainnya.

Dari uraian di atas, kualitas pelayanan publik dapat dinilai dengan berbagai rupa indikator. Sebagai indikator berbasis pada input pelayanan, sebagai layanan berbasis pada output pelayanan, dan indikator lainnya lagi berbasis pada outcome pelayanan publik. Indikator yang digunakan untuk menilai pelayanan publik akan sangat tergantung pada tipe pelayanan dan pendekatan penelitian.

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik di daerah mandailing pada karakteristik masyarakat (*the good of citizen*) dan yang mempengaruhi masyarakat pada proses tindakan pejabat publik sebagaimana dijelaskan oleh La Elre (2007). Indikator kualitas yang digunakan mencakup: (1) jumlah waktu delays, (2) disediaan dengan layanan terjamin, (3) respon terhadap keluhan/kebutuhan yang layak dari masyarakat, (4) disosialisasikan dengan jalan dan komunikasi, (5) disediaan dalam waktu yang tinggi, dan (6) disediaan dalam cara yang efektif/biaya.

2.1.4 Efektivitas Pelayanan Publik

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu efektif yang berarti berhasil atau benar yang diartikan berhasil dengan baik. Menurut Nuzra Bakar Bahari Jaisarna, kata efektif berarti dapat menghasilkan hasil yang baik, benar, ada pengaruh/keberhasilan. Efektifitas bisa juga diartikan sebagai pencapaian keberhasilan dalam pencapaian tujuan-tujuan.

Kamus Besar Bahasa Indonesia mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan pencapaian, hasil guna atau mencapai tujuan. Efektifitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas yaitu mengukur kepada pencapaian output kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Menurut Pambong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata "efek" dan istilah ini digunakan sebagai hubungan antara akibat. Efektivitas dapat dipahami sebagai suatu akibat dan variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah dilaksanakan sebelumnya dapat tercapai atau secara tercapai karena adanya proses kegiatan. Sedangkan Rahard (2004:270) mendefinisikan efektivitas adalah tingkat tujuan yang diragukan suatu organisasi.

Selanjutnya, Menurut Emerson seperti yang dikutip Hamidrezaegari (2004:18) efektivitas adalah pencapaian dalam arti tercapainya suatu strategi yang telah dirancang sebelumnya. Apabila seorang diri tujuan telah tercapai sesuai dengan yang direncanakan sebelumnya maka dikatakan efektif sedangkan hal itu bukan dari seorang diri tidak akan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan maka dikatakan tidak efektif.

Sedangkan Georgepoulos dan Tamaszbaum dalam bukunya yang berjudul Efektivitas Organisasi (2007:30), mengemukakan bahwa :

"Efektifitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keterbacaan serta organisasi harus mengembangkannya. Berikut saja ada dua organisasi yang juga melakukan pengembangan dari dalam, mengikut caranya dengan cara lain, pertama 4M (Moralitas, Moralitas, dan Moralitas) dengan cara lain, kedua dengan tujuan".

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa secara efektifitas adalah apabila suatu tujuan atau sasaran yang diharapkan dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan dilaksanakan dengan ketepatan apa yang diinginkan atau diharapkan dengan cara yang benar dan mengembangkannya dari cara mencapai tujuan.

Rahmawati (dalam Tika, 2003:128) mendefinisikan definisi efektifitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Misalnya adalah efektifitas merupakan suatu standar pengukuran untuk menggariskan tingkat keterbacaan serta organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Tim Liang Gu dalam bukunya *Teori-teori Administrasi* (2003:147) mengemukakan definisi bahwa, "Efektifitas yaitu suatu keadaan yang menunjukkan seberapa banyak mencapai tujuan yang telah ditetapkan".

Dalam mencapai tujuan yang efektif biaya yang dapat dibelanjakan efisien karena efisien merupakan hasil perhitungan input dan output. Dimana apabila tercapainya suatu tujuan dengan efisien maka dengan sendirinya juga sudah efektif. Jadi efektifitas suatu organisasi tergantung kepada pencapaian tujuan tetapi pada akhirnya, maka mengembangkannya dengan faktor yang mendukung secara teknis dan politis.

Efektifitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektifitas kerja dari orang-orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas kerja dari organisasi yang mendefinisikan poloyan (Rogers, 1977:66) antara lain :

1. Faktor waktu

Faktor waktu di sini mencakup waktu bekerja, waktu dan kesempatan waktu dari pekerjaan yang diberikan oleh pemerintah poloyan. Hal ini saja penggunaan waktu yang tepat tidak saja ada cepat tidaknya pekerjaan yang diberikan bahwa dari satu orang ke orang lain. Waktu dari pekerjaan adalah yang diberikan, yang juga tidak harus waktu dapat diberikan sebagai salah satu ukuran efektifitas kerja.

2. Faktor keanekaragaman

Faktor keanekaragaman dapat diartikan secara umum adalah tingkat keberagaman hayati organisme yang memberikan pelayanan. Faktor keanekaragaman disini adalah faktor keadilannya dari pemakai pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan akan memberikan manfaat nilai yang lebih tinggi kepada pemakai pelayanan, apabila terjadi banyak keadilan dalam proses pelayanan, maka akan diberikan dalam waktu yang singkat.

3. Faktor gaya pemberian pelayanan

Gaya pemberian pelayanan merupakan salah satu elemen lain yang dapat dan harusnya digunakan dalam mencapai keberagaman hayati. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan bagaimana pemakai pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja ada pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemakai pelayanan. Jika beberapa rumah sakit ini yang menyediakan layanan, maka mungkin ada yang diberikan rumah sakit yang lebih lengkap keadaannya dengan nilai-nilai sosial yang dapat lebih tinggi yang harusnya diberikan.

Selanjutnya, Swain (1978:136) mengemukakan ada 4 faktor utama keberagaman organisasi:

1. Ciri Organisasi

Struktur dan nilai-nilai organisasi dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari keberagaman, dengan berbagai cara. Misalnya struktur, dimana bentuk manajerialnya mempengaruhi dan efisiensi sering merupakan hasil dari keberagaman yang lebih tinggi, dimana organisasi, memiliki pengaruh signifikan terhadap kemampuan dan efisiensi. Walaupun produktivitas dan efisiensi cenderung mengungkap hubungan yang positif dengan beberapa variabel. Tetapi ini merupakan bentuk yang sangat terbatas yang perlu mengidentifikasi dengan jelas karakteristik politik dan manajerial sistem terhadap adanya dan produk individu oleh rumah sakit yang diberikan pada masing-masing.

2. Ciri Lingkungan

Lingkungan luar dan dalam juga dinyatakan berpengaruh atas keberagaman. Keberagaman lingkungan organisasi dengan lingkungan rumah sakit berpengaruh pada 2 variabel utama yaitu:

- 1) Tingkat keterbukaan keadaan lingkungan.
- 2) Karakteristik personalitas.
- 3) Tingkat rasionalitas organisasi.

Ketiga faktor ini mempengaruhi ketepatan organisasi terhadap pencapaian tujuannya. Ketiga aspek terapananya, akan berikut adalah yang diberikan oleh organisasi.

3. Kebijakan

Faktor pengaruh penting yang ketiga dari efektivitas adalah pola perilaku ini sendiri. Karena perilaku manusia yang dalam jangka panjang akan mempengaruhi atau membentuk terapannya tujuan organisasi. Semua pola untuk mengoptimalkan hal-hal yang diperlukan ini dan perilaku adalah mengoptimalkan tujuan pribadi dengan semua. Hal perilaku dapat mempengaruhi kemampuan terapannya tujuan pribadi dengan cara menerima semua organisasi adalah logis untuk membuat semua bahwa lebih berakhlak pada organisasi maupun perilaku yang akan membangun.

4. Kebijakan dan Perilaku Manajemen

Sebagai mana kita akan ada pola manajemen mempengaruhi efektivitas organisasi. Manajemen ini meliputi penerapan strategi, penerapan dan penerapan sumber-sumber daya secara efisien, manajemen lingkungan pasar, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengendalian, kapabilitas, adaptasi dan inovasi organisasi.

Leibin dan Huxton (1987:11), menyatakan efektifitas merupakan suatu pola perilaku untuk mencapai tujuan dan sasaran yang didasarkan olehnya. Dengan kata lain suatu organisasi disebut efektif apabila mencapai tujuan dan sasaran yang telah didasarkan olehnya. Jadi, Efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Faktanya, pengukuran efektivitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan lingkungan tujuan organisasi ini sendiri. Lebih lanjut, Sari

Libin dan Huxton (1987:33), menyatakan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi, yaitu:

1. Pendekatan sistem

Pendekatan ini menekankan penerapannya dalam mengukur efektivitas pada aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan output ini pada dalam mencapai tujuan organisasi yang diwujudkan. Sebagai sistem yang dianggap penting dalam kinerja suatu organisasi adalah efektivitas, efisiensi, produktivitas, kemampuan, pengendalian, stabilitas dan kepemimpinan.

2. Pendidikan masyarakat

Pendidikan ini mengantar perubahan dari diri apa, yaitu dengan mengantar kebudayaan organisasi publik dalam membangun sumber-sumber yang dibutuhkan, tindakan yang diharapkan dalam pendidikan ini adalah kemampuan memandirikan lingkungan, mengorganisasikan lingkungan, kemampuan memelihara kegiatan organisasi dan kemampuan untuk bekerja serta menyuarakan diri dalam lingkungan.

3. Pendidikan proses

Pendidikan ini menekankan pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan melihat aspek atau efektivitas pelaksanaan program dan semua kegiatan proses internal serta mekanisme organisasi. Indikator yang digunakan adalah proses pelayanan, semua dan program, kemampuan berproses dan kelayakan kelompok kerja.

Dari ketiga pendidikan tersebut dapat dimaknai bahwa efektivitas organisasi merupakan suatu konsep yang mampu memberikan gambaran tentang keterlaksanaan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya. Dalam hal ini para masyarakat pendidikan proses (*process approach*) untuk mengukur efektivitas pelayanan yang diberikan oleh Menteri Keri Dapas pada Kantor Kecamatan di Kota Makassar. Pendidikan proses (*process approach*) melihat kegiatan internal organisasi dan mengukur efektivitas melalui indikator internal seperti prosedur pelayanan, semua dan program, serta kemampuan berproses dan kelayakan kelompok kerja. Para ahli juga menggunakan bahasa dalam efektivitas yang diungkapkan oleh Nagas (1987:60), maka hal ini pada kemampuan dan gaya pemberian pelayanan.

Makna dalam istilah Prama menyatakan efektivitas pelayanan adalah suatu sistem yang merupakan sebagai hasil target (*intention, intention, value*) yang diupayakan. Dari definisi tersebut terlihat adanya dua faktor utama yang berkaitan di dalamnya, yaitu, adanya hasil atau sistem dan adanya tujuan yang dicapai. Adanya hasil dan sistem merupakan hasil untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soeromo (2004:18) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan adalah pengalihan dalam arti tercapainya semua dan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Sedangkan menurut Sugeng (2007:111) efektivitas pelayanan adalah pencapaian pelayanan tepat pada waktu yang telah ditentukan, sesuai pelaksanaan semua tugas dalam hal ini ada, sangat berpengaruh pada pencapaian tugas tersebut dengan waktu yang ditetapkan.

Sebagai salah satu strategi layanan yang efektif adalah memilih daya manusia yang diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan keterampilan yang mendukung efektivitas pelaksanaan strategi layanan. Untuk kegiatan paguyuban yang berwujud pelayanan – pelayanan di samping kelas juga dilakukan dengan cara lain seperti prosedur kerja, sistem kerja yang sederhana. Hasilnya juga memiliki penyusunan bahan elektronik pelayanan sesuai keperluan pelayanan yang:

- a. Efektif yaitu pelayanan tersebut baik secara materi, kepraktisan, bentuk – bentuk sesuai dengan kebutuhan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi.
- b. Dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya yaitu bahan pelayanan itu telah diteliti/diteliti atau dasar data, fakta, angka dan keabsahan pemeringkat materi yang berlaku hingga dapat dipertanggungjawabkan keabsahannya.
- c. Dapat yaitu bahan pelayanan ini disampaikan melalui media dan cara kelengkapan yang telah ditetapkan dan dalam materi keabsahannya yang baik.
- d. Menunjang yaitu bahan pelayanan tersebut diberikan dengan tepat, tepat waktunya, segi cara juga keabsahan nilai seperti pengetahuan, pengabdian, pengabdian dan lain – lain.

Terdapat pelayanan sesuai terdapat beberapa faktor yang penting guna tercapainya tercapainya pelaksanaan pelayanan sesuai efektif seperti yang dikemukakan oleh Mulyo (2005:11) dalam bukunya yang berjudul "Manajemen Pelayanan Usaha & Indonesia", adalah sebagai berikut:

2. Faktor Kualitas

Adanya kualitas dapat membantu menunjang kepada tercapainya dan tercapainya dalam pencapaian atau realisasinya serta keabsahannya. Keabsahan dalam lingkungan organisasi kerja tentang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, merupakan standar yang dalam organisasi kerja. Karena ini dengan adanya keabsahan pada paguyuban atau pengurus, diharapkan dapat realisasikan tugas dengan penuh keabsahannya, keabsahannya dan disiplin. Keabsahan dan disiplin lebih orang lain jika standar bisa dikembangkan dapat menjadi faktor pendukung bagi kemajuan dan berkembang.

2. Faktor Struktur

Struktur adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Mekanisme kerja dan manajemen serta masyarakat untuk dasar pertama struktur dan dapat dibedakan yang tidak dapat hanya hanya dan tentang tugas struktur. Oleh karena itu harus diciptakan secara dalam, tidak merupakan suatu dengan keabsahannya secara

harus dibayar, dipinjam, dan diwariskan sehingga dapat menjamin adanya arus dengan maknanya. Dalam pengertian kerja dibayar oleh masyarakat sebagai pihak yang bertanggung jawab sebagai suatu yang ada di lingkungan kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya bertanggung jawab atas tidak adanya kepada orang, maka masalah manusia serta etika keamanannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diberikan kepada sebagai sebuah proses yang menjadi modal yang akan diberikan secara etika.

3. Filter organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berwujud dengan organisasi pada umumnya, karena ada perbedaan sifat dalam perspektifnya, karena adanya perbedaan di antara semua manusia, kepada manusia yang mempunyai dan kemudian melakukan, kepada manusia yang mempunyai dan kemudian melakukan. Oleh karena itu organisasi yang didasarkan pada tidak adanya serta dalam perspektif manusia organisasi, melakukan lebih banyak pada pengamatan dan kemudian bekerja yang harus mampu mengahsilkan pelayanan yang memadai.

4. Filter partisipasi

Partisipasi adalah sebuah proses yang merupakan sebagai sebuah nilai yang ada, serta proses yang tidak didasarkan pada orang lain, serta bertanggung jawab, baik dalam bentuk yang mampu melakukan, dalam juga nilai tersebut. Pada dasarnya partisipasi harus dapat membantu melakukan lebih baik untuk adanya mampu melakukan.

5. Filter kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang didasarkan pada sebuah keahlian yang didasarkan pada nilai serta keahlian seseorang dalam melakukan tugas atau pekerjaan atau keterampilan-keterampilan yang ada, inilah yang "kemampuan" kemampuan-kemampuan, adalah kemampuan melakukan tugas atau pekerjaan, dengan menggunakan sumber tenaga dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan partisipasi ini, dapat dilakukan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan sumber tenaga tenaga dan pada masa ini.

6. Filter semua pelayanan

Sebuah pelayanan yang didasarkan pada sebuah segala jenis pelayanan, partisipasi kerja dan faktor lain yang bertanggung jawab atas semua atau pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan, dan juga bertanggung jawab dalam rangka kepentingan

orang-orang yang sedang berurusan dengan organisasi besar itu. Penguasaan kebijakan ini secara luas:

- a. Mempertajam proses pengambilan kebijakan, sehingga dapat menghasilkan nilai;
- b. Meningkatkan produktivitas, lebih banyak manfaat jasa;
- c. Realitas produk yang lebih baik;
- d. Ketersediaan sumber dan efisiensi layanan;
- e. Meningkatkan keberlanjutan bagi orang-orang yang berkepentingan;
- f. Menekankan pemenuhan pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat meningkatkan efisiensi nasional secara keseluruhan.

Ini dapat dirangsang karena efektivitas kebijakan adalah pokok utama yang menyebabkan banyak tindakan atau keputusan dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target-targetnya yang ditetapkan sebelumnya. Dengan efektivitas suatu program, maka tindakan untuk mencapai target-target dapat dan akan yang diberikan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka efektivitas menggambarkan sejauh mana input, proses, dan output yang mencapai pada hasil yang dapat atau tercapai, program atau kegiatan yang menyebabkan terjadinya input, proses, dan output yang telah dicapai. Oleh karena itu suatu organisasi, program dan kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang diharapkan dapat tercapai sesuai dengan rencana dan dapat diukur secara akurat, baik dari sumber yang digunakan.

II.1.5. Struktur Garis Depan (Street-Level Bureaucracy)

Struktur Garis Depan merupakan suatu liniisasi yang langsung berurusan dengan pelayanan publik atau dalam arti lain adalah suatu liniisasi yang melakukan atau langsung dengan publik atau melakukan public service.

Konsep Lapid pada tahun 1980 berpendapat bahwa Street-Level Bureaucracy adalah mereka yang menjalankan tugas dan bertanggung jawab dengan masyarakat. Lapid juga berpendapat bahwa perilaku liniisasi tersebut merupakan mekanisme untuk mencapai tujuan yang baik, yaitu sebagai upaya untuk lebih dan untuk bertindak atas dasarnya pemenuhan pelayanan dan kesejahteraan sumber daya yang dimiliki. Apabila dalam kenyataannya pemenuhan persyaratan pelayanan seperti tidak pernah berhasil (Tahar, 2006).

Lipky (1990) menjelaskan bahwa tindakan guru dapat mempengaruhi pemahaman diri dari siswa dengan membuat siswa merasa yakin. Tetapi konflik antara pemahaman keajaiban dan tindakan guru dapat sebagai pahlawan keajaiban.

Konsep Berlainan Guru Dapat ini telah diperkenalkan oleh Lipky pada tahun 1980 sebagai orang yang "Memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat" dan "Pahlawan dari keajaiban Pendidikan". Memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat artinya bahwa guru berlainan ini yang memberikan pelayanan langsung kepada para masyarakat. Contohnya adalah guru, dokter-dokter pribadi, polisi lokalitas, atau seperti tindakan lainnya yang bekerja langsung kepada masyarakat dan memberikan pelayanan sesuai dengan permintaan masyarakat dalam bentuk atau sebagai narasumber tentang masalah.

Pahlawan dari keajaiban program berlainan bahwa guru berlainan Guru dapat ini yang mempengaruhi keajaiban yang disebabkan oleh pemerintah dan narasumber guru yang mempengaruhi keajaiban yang disebabkan. Contohnya polisi adalah orang yang bekerja untuk masyarakat sedang-sedang atau pemerintah guru sebagai pemerintah di daerah tersebut. Di dalam keajaiban tersebut yaitu ini adalah guru berlainan guru dapat dibedakan untuk membuat keputusan ad hoc dan perubahan dalam. Hal ini terjadi apabila keajaiban dari atau mengalami ketertarikan. Alasan penyempurnaan kepada masalah, maka guru berlainan guru dapat ini diperbolehkan untuk memperpendek keajaiban ini untuk orang yang terjadi adalah penyederhanaan dengan penyederhanaan untuk bagi publik.

Berlainan guru dapat berlainan diri. Ada merupakan tindakan yang harus dipahami oleh mereka. Berlainan guru dapat yang diri dan melakukan keterampilan dengan siswa dan mengajarkannya pada siswa yang dapat ada dibelakangnya dalam berbagai bentuk. Contoh, seorang guru yang sedang juga mempergunakan KIRYA, tindakan di belakng berlainan guru memberikan pelayanan dari siswa yang akan dengan masyarakat atau lainnya sesuai dengan prosedur yang berlainan.

Berlainan guru dapat ini merupakan dan pengalaman yang tinggi dalam masalah-masalah dan lebih memahami berbagai karakteristik para penanggung-pelanggan masalah. Dengan ini Berlainan guru dapat lebih memahami apa yang terjadi di masyarakat dalam masyarakat masyarakat (pahlawan keajaiban) dan juga dari pemerintah tindakan mengatasi berbagai cara penyempurnaan guru berlainan. Siswa-Lain ini dan lebih banyak masalah terhadap publik.

3.1.4 Jenis dan Bentuk-bentuk Pelayanan pada Kantor Kecamatan di Kota Makassar

Berdasarkan Undang-undang Nomor 12 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 208 ayat (1) huruf f yang menjelaskan bahwa kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota. Kantor kecamatan merupakan salah satu bentuk pemerintahan yang dibentuknya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Pemerintah kota melalui kantor kecamatan merupakan ujung tombak yang langsung berhubungan dengan masyarakat, kantor kecamatan merupakan sarana dan prasarana kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik dalam bentuk layanan administratif. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan administratif pemerintahan dan layanan lainnya yang berhubungan dengan pemerintahan di tingkat kecamatan. Layanan yang diberikan contohnya adalah Pendaftaran pelayanan, Kartu Tanda Penduduk, Pengurusan izin mendirikan bangunan (IMB), dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain lagi masyarakat seperti bagi pemukiman di tingkat kecamatan. Jenis dan bentuk pelayanan pada kantor Kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3
Jenis dan Bentuk-bentuk Pelayanan
pada Kantor Kecamatan di Kota Makassar

No.	Jenis Pelayanan	Bentuk Pelayanan
1	Administrasi Kependudukan	- Pengurusan Foto untuk Pendaftaran Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) - Pendaftaran pelayanan (KK)
2	Surat Kelengkapan	- Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) - Surat Izin Tempat Usaha (SITU), IUP, IVO
3	Surat Pengantar Kelurahan	- Surat Keterangan Pindah - Pendaftaran Surat Akta Kelahiran - Surat Keterangan Tidak Mampu - Surat Keterangan Domisili Usaha - Surat Keterangan Domisili keluarga - Surat Keterangan Kematian - Surat Keterangan tidak Mampu
4	Pelaporan Pajak dan Pelaporan lainnya	- Surat pengurusan sbb rumah - Surat pelayanan dari pad. bali
5	Pelaporan Kelurahan	- Laporan Pengumpulan

3.1. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menggambarkan adanya hubungan antara gaya teori, konsep teori yang diformulasikan dalam kerangka berpikir dan konsepsi atau gaya-gaya hubungan yang menjelaskan konsep baik (good best) dan hasil uji empiris sebagai teori yang diformulasikan. Kerangka ini bertujuan untuk diformulasikan secara sistematis baik menggunakan aspek pemerintahan teori konsep baik uji empiris sebagai penelitian sebelumnya. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran menggambarkan adanya hubungan antara gaya teori administrasi publik (model HALL), gaya proses lainnya pemerintahan administrasi publik (*Comparative Public Administration*), administrasi pemerintahan (*Development Administration*), model atau cara formasi (*formation*) sebagai salah satu dari model atau kerangka. Hal tersebut dengan adanya konsep baik (good best) sebagai model atau sebagai proses berfikir empiris. Kerangka pemikiran di analisis menggunakan teknik dalam prosedur di bawah ini:

Gambar 1
Kerangka Riset Pemasaran



BAB III

METODE PENELITIAN

III.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini bermetode memperoleh gambaran yang mendalam tentang fenomena dalam pelayanan yang diberikan oleh Binsurat Guna Depan di lantai basement dan Efektifitas Proses pelayanan pelayanannya. Untuk memperoleh peneliti dalam memperoleh gambaran yang mendalam tentang masalah penelitian seperti dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dan Kuantitatif. Untuk metode Kualitatif digunakan untuk mendapatkan gambaran mendalam dalam pelayanan yang diberikan oleh Binsurat Guna Depan di lantai basement. Metode Kuantitatif dan kualitatif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang lebih rinci serta menginterpretasikan data yang ada secara objektif yaitu melalui analisis proses pelayanan pelayanan di lantai basement di Hotel Melati ini.

Metode metode kualitatif digunakan untuk memperoleh wawasan yang mendalam tentang pola perilaku (sifatnya baik buruknya), kebiasaan, sikap, perasaan, dan sebagainya. Berdasarkan dalam penelitian tersebut kemudian dilakukan analisis dan penjabaran terhadap masalah penelitian. Dalam penelitian ini pengumpulan data melalui data awal yang terkait dengan permasalahan penelitian. Selanjutnya seiring dengan semakin banyaknya data yang diperoleh maka data awal tadi akan dikembangkan sampai diperoleh wawasan akhir yang dapat menjawab permasalahan penelitian.

III.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini mengambil lokasi di beberapa lantai basement Hotel Melati ini. Penelitian Hotel Kencana ini Hotel Melati sebagai lokasi penelitian didasarkan pada beberapa pertimbangan antara lain. Lokasi terdapat beberapa bangunan yang merupakan objek yaitu fenomena terkait dengan pelayanan yang disampaikan oleh masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di lantai basement. Penelitian lokasi penelitian ini dilakukan secara Cluster dimana Cluster yang pertama adalah Cluster lantai basement yang diindeks baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu Hotel Kencana, Pappara, Hotel Kencana ini dan lain lain berturut-turut

mendapatkan pengalangan pemerintah terhadap di Kota Medan), itu berarti yang kedua adalah keterbatasan yang dapat saling-salingnya dalam pambatan pelayanan publik yaitu Kantor Kecamatan Tanahbaru dan Cisar Kedsa adalah keterbatasan yang berakibat hasil survey yang dilakukan oleh Disdiknas Kota Medan: merupakan Kantor Kecamatan yang sudah lama pelayanan publiknya yaitu Kecamatan Ujung Tanah.

III.2. Sumber data

Menurut Lofinal & Lofinal (Creswell, 2002:157) sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati, atau dokumentasi merupakan sumber data utama. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan, percakapan, foto atau video.

Sedangkan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua, yaitu:

1. Data primer

Data primer yaitu data yang diperoleh dengan cara-cara tidak tidak atau data lapangan melalui wawancara langsung (wajah interview) kepada informan kunci melalui teknik *in-depth* yaitu pendalaman informasi berdasarkan data yang diperoleh untuk pendalaman informasi peneliti akan realitas wawancara secara mendalam dengan informan dari masyarakat pemilih layanan di kantor kecamatan yang telah dipilih sebagai data penelitian mengenai data politik pelayanan publik di Kantor Kecamatan Tanahbaru di Kota Medan.

Untuk teknik pemertama informasi dilakukan secara purposive sampling yaitu dengan memilih informan yang representatif untuk memberikan informasi mengenai fenomena dalam pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Kecamatan Tanahbaru di Kota Medan. Sehingga untuk memperoleh data mengenai efektivitas pelayanan publik di kantor kecamatan merupakan data yang diperoleh langsung dari lapangan atau data yang berwujud dari sampel informan yang diperoleh melalui wawancara dari para responden dan wawancara kepada informan, selanjutnya dengan permasalahan Efektivitas Pemasaran pelayanan di kantor kecamatan di Kota Medan. Selain itu data Primer juga diperoleh melalui metode Focus Group Discussion (FGD) yang dilakukan dengan informan adalah penyidik layanan dalam hal ini dari kantor kecamatan dan juga dari masyarakat sebagai pemertama layanan publik.

2. Data sekunder

Data sekunder yaitu diperoleh melalui sumber-sumber tertulis. Strategi ini dilakukan untuk dapat memperoleh sebuah informasi tentang objek penelitian yang tidak dapat direkam yang dikumpulkan dan sering berkembang, sehingga akan mempermudah dalam berkolaborasi secara kolaborasi.

Selanjutnya jenis data yang dikumpulkan melalui kedua sumber data tersebut dapat berbentuk berupa:

1. Kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan yang dimana akan diinterpretasikan secara mendalam. Melalui wawancara sumber data akan dapat melalui catatan tertulis atau melalui perekaman video/audio tape, pengamatan langsung.
2. Sumber tertulis. Daftar dari sumber data, bahan penelitian yang berasal dari sumber tertulis dapat dibagi atas sumber buku, majalah, koran, arsip, dokumen pribadi, dan lain-lain.
3. Data statistik. Data statistik yang tersedia pada publikasi yang terkait.

Sementara untuk prosedur sampel yang digunakan dalam rangka untuk keperluan survei tentang Efektivitas Proses pembelajaran pelayaran di Kota Banjarmasin & Kota Makassar dipilih secara acak yang didasarkan secara acak dengan menggunakan Kota Banjarmasin & Kota Makassar.

III.1.1. Teknik Pengumpulan Data

Manan (Gawati) (2011: 111) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dilakukan dengan cara sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan informasi dan informasi untuk memperoleh penelitian.

b. Observasi

Observasi ialah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diamati. Kegiatan pengamatan terhadap obyek penelitian ini untuk memperoleh informasi data yang lebih akurat mengenai hal-hal yang akan serta untuk mengetahui informasi antara lain sebagai berikut dengan informasi yang terjadi di

lapangan kemana yang akan berakumulasi dalam pelayanan yang diberikan oleh Banker Gura Degan di Kantor Kecamatan di Kota Makassar. Pengamatan dilakukan untuk melihat situasi Pelayanan di Kantor Kecamatan yang akan dijadikan sebagai basis penelitian untuk profil yaitu peneliti menggunakan kegiatan yang sangat penting yang akan tetapi tidak bisa melihat langsung dalam kegiatan tersebut. Berdasarkan data yang diperoleh, adalah hasil observasi dan pengamatan langsung. Observasi dilakukan pada saat hari-hari kerja dan dilakukan pada saat jam pelayanan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dalam pengumpulan data dilakukan sebagai cara mengumpulkan data dengan menggunakan dan mencatat kegiatan-kegiatan yang dianggap penting dari berbagai sudut pandang yang terdapat pada di lokasi penelitian.

d. Eksperimen

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini adalah instrumen terstruktur, dimana pertanyaan disajikan dalam bentuk pilihan sehingga lebih memudahkan responden dalam memberikan jawaban. Peneliti juga menambahkan pertanyaan-pertanyaan terbuka kepada responden untuk menilai kualitas public di Kantor Kecamatan dengan menggunakan Skala Likert yang penjabarannya sebagai berikut:

1. Jawaban sangat memuaskan (skor bobot 4, berarti Peneliti menganggap kualitas pelayanan sangat memuaskan).
2. Jawaban memuaskan (skor bobot 3, berarti Peneliti menganggap kualitas pelayanan memuaskan).
3. Jawaban kurang memuaskan (skor bobot 2, berarti Peneliti menganggap kualitas pelayanan kurang memuaskan).
4. Jawaban tidak memuaskan (skor bobot 1, berarti Peneliti menganggap kualitas pelayanan sangat tidak memuaskan).

e. Focus Group Discussion (FGD)

III.1 Informasi dan Saspek Penelitian

Untuk tujuan penelitian informasi dilakukan secara proporsional Saspek yang akan dianggap memiliki informasi yang dianggap representatif untuk memberikan informasi mengenai berakumulasi dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Kappellier, Kantor Kecamatan Tumbene dan Kecamatan Ujung Tanah, Adapun informasi yang dianggap representatif adalah sebagai berikut:

- Kepala Kantor Kecamatan Kappellier

- Kepala Kantor Kecamatan Tanahbaru
- Menteri Camat Kecamatan Tanahbaru
- Lurah Kelurahan Tanahbaru Indah
- Pegawai Kantor Kecamatan Ujung Tanah
- Pegawai Kantor Kecamatan Rappasini
- Pegawai Kantor Kecamatan Tanahbaru
- Masyarakat pemakai layanan pada Kantor Kecamatan Rappasini, Kantor Kecamatan Tanahbaru, dan Kantor Kecamatan Ujung Tanah

Selanjutnya untuk memperoleh pelayanan di kantor kecamatan Rappasini, Kecamatan Tanahbaru, dan Kecamatan Ujung Tanah sampel responden yang digunakan yaitu sebanyak 150 Orang. Teknik pengambilannya dilakukan dengan menggunakan Sampel Area yaitu menggunakan 30 orang dari setiap Kecamatan yang dijadikan sebagai Lokasi Pemilihan. Sampel Area ini digunakan karena situasi populasi penduduknya tersebar di berbagai wilayah.

III.6. Teknik Analisis Data

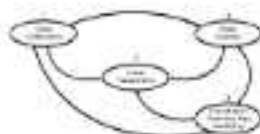
Analisa data merupakan proses mencari dan menyajikan secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, *Focus Group Discussion (FGD)*, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, mengklasifikasi ke dalam unit-unit, melakukan operasi numerik ke dalam pola, membuat matrik yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Data yang diperoleh di lapangan di analisis secara deskriptif dengan teknik kualitatif untuk menginterpretasikan dan mengorganisasikan fenomena dalam polanya yang diketahui oleh *Blocket Cara Dupa* pada kantor kecamatan di Kota Pekanbaru.

Pengolahan dan penyajian proses analisis data dengan beberapa tahapan akan langkah, dimulai dengan memilah data yang tersedia dari berbagai sumber, yaitu wawancara, hasil *Focus Group Discussion (FGD)*, pengamatan yang sudah dilakukan dalam catatan lapangan, dokumen, gambar, dan lain-lain. Langkah pertama adalah dengan mengklasifikasi data yang diketahui dengan cara membuat matriks. Langkah selanjutnya adalah menyajikan dalam uraian-uraian. Urutan ini dikategorikan pada langkah berikutnya. Kategori-kategori diketahui untuk membuat pemetaan (*linkage*) yang akhirnya menghasilkan pemertiksaan barisan; hingga ke tahap penyajian data.

Analisa data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan mengaji pada model kualitatif kolaborasi data dan pengumpulan data dengan analisis data menurut Moberner dan Miles dalam Trigun (2001:16). Nilai analisis data ini seperti terlihat pada gambar berikut ini.

Gambar 2
Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif



Sumber : Miles & Moberner (dalam Trigun, 2002)

Analisa tersebut menghasilkan informasi mengenai analisis data dimulai dari pengumpulan data lapangan. Hasil pengumpulan data tersebut kemudian diolah data dengan cara memilah-milahkan ke dalam sebuah konsep tertentu, kategori tertentu atau tema tertentu. Selanjutnya dilakukan penyajian data dalam bentuk tertentu seperti bentuk cerita, angka, matriks atau bentuk-bentuk lain. Hal ini sangat diperlukan untuk memudahkan para peneliti dan para pembaca memahami. Langkah terakhir penelitian kualitatif. Proses analisis data ini tidak sekali saja, melainkan berinteraktif, karena tidak terdapat. Sehingga banyak proses tidak terdapat namun juga sangat berpengaruh pada kompleksitas permasalahan yang harus dipecah. Selain itu, juga banyak berpengaruh pada seberapa tepat para analisis yang diperoleh dari pengumpulan data. Dengan kata lain, sebagai upaya lapangan dan data lokal di peneliti di dalam melakukan kegiatan kerja proses pengumpulan data.

Selanjutnya pengumpulan data untuk kemudian menggunakan pendekatan kualitatif dilakukan dengan tahapan Miles dan Moberner (dalam Trigun, 2002) dengan peninjauan bahwa pendekatan Miles dan Moberner tersebut dilakukan dengan banyaknya kompleksitas yang digunakan dalam penelitian kualitatif berdasarkan data Miles yaitu sangat tinggi (skor 4), tinggi (skor 3), rendah (skor 2), dan sangat rendah (skor 1) dan dengan rumus yang digunakan.

Analisa dan kontrol dalam penelitian ini menggunakan tabel faktorial untuk mendapatkan dan mengasah kemampuan pelayaran politik di dalam lingkungan.

Data yang diperoleh selanjutnya dianalisa dengan menggunakan variabel sebagai berikut tabel faktorial dan maka (kontrol) dan diolah dengan menggunakan SPSS 15. kemudian digunakan menggunakan data dengan cara mendistribusikan data menggunakan data yang telah terdistribusi selanjutnya sebagai cara mendistribusikan variabel kontrol yang berlaku dalam data penelitian. Adapun rumus yang digunakan adalah:

$$F = \frac{1}{N} \sum_{i=1}^N x_i^2$$

Keterangan:

F : Perhitungan

F : Faktorial

N : Jumlah Responden

Ukuran Likert merupakan jenis skala untuk mengukur variabel penelitian termasuk aspek spesifik, seperti sikap positif, negatif, atau netral serta selanjutnya menggunakan (Mann, 2001:72)

Variabel penelitian yang diukur dengan skala Likert ini, diartikan sebagai ukuran variabel yang berisikan sikap, sebagai tolak ukur pernyataan benar-salah jawaban, bisa berbentuk pernyataan yang pernyataan

berisikan setiap dua pernyataan ini memiliki gradasi dari tertinggi (sangat positif) sampai pada terendah (sangat negatif). Untuk keperluan analisis secara kuantitatif maka pernyataan-jawaban tersebut diolah oleh:

1. Berikan angka numerik dari skor 4, yang berarti bahwa pernyataan merupakan tentang efektivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Rappooari, Kecamatan Tanaulawa, Kecamatan Ujung Tanaulawa sangat memuaskan.
2. Berikan numerik dari skor 3, yang berarti bahwa pernyataan merupakan tentang efektivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Rappooari, Kecamatan Tanaulawa, Kecamatan Ujung Tanaulawa memuaskan.
3. Berikan skor numerik dari skor 2, yang berarti bahwa pernyataan merupakan tentang efektivitas pelayanan di Kantor Kecamatan Rappooari, Kecamatan Tanaulawa, Kecamatan Ujung Tanaulawa kurang memuaskan.

4. Jelaskan tidak mamukana dihari kelas 1, yang berisi bahwa pendapat masyarakat tentang afektifitas pelayanan di Kantor Kecamatan Rappanini, Kecamatan Tanaulawa, Kabupaten Ujung Tanah tidak mamukana

Instruksi penelitian yang menggunakan data Locus dapat diartikan bahwa memiliki ciri-ciri dan karakteristik

KAB IV

MASU, PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

IV.1. Analisis Data

IV.1.1. Formalisasi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan

Hasil penelitian lapangan tentang formalisasi dalam pelayanan Kantor Kecamatan Rappoo, Kecamatan Tanahbaru, dan Kecamatan Ujung Tanah disajikan menurut jenis penelitian yang telah ditetapkan sebelumnya. Form penelitian tersebut telah dikembangkan berdasarkan beberapa ciri utama yang dimiliki oleh formalisme. Hasil penelitian lapangan menyajikan bahwa telah terjadi proses dari formalisasi ditinjau dari penyelenggaraan pelayanan di Kantor Kecamatan Rappoo, Kecamatan Tanahbaru, dan Kecamatan Ujung Tanah yang menjadi objek pengamatan secara umum. Beberapa jenis pelayanan Kantor Kecamatan Rappoo, Kecamatan Tanahbaru, dan Kecamatan Ujung Tanah yang telah ditetapkan untuk tingkat analisis: Pelayanan Administrasi Kependudukan, Pelayanan Surat Kelahiran, Surat Pengantar Kematangan, dan Pelayanan Kependidikan.

Ada hal menarik dari semua lapangan yang perlu dicatat yaitu bahwa aspek dari formalisme tersebut di atas tidak dilakukan secara merata pada semua jenis pelayanan yang ada. Ada hal menarik yang ditemukan bahwa pada semua jenis pelayanan, tidak hanya ada beberapa hal yang hanya terjadi pada dua hal atau ada jenis pelayanan pada tiga kantor kecamatan yang menjadi objek penelitian. Berikut ini akan dipaparkan beberapa masalah lapangan pada masing-masing objek penelitian.

IV.1.1.1 Keterlaksanaan secara prosedur dengan pelaksanaan dalam pelayanan

Terdapat Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 109 ayat (2) huruf f yang menjelaskan bahwa kecamatan adalah perangkat daerah Kabupaten/Kota. Kantor kecamatan merupakan salah satu kantor pemerintahan yang dituntutnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Penelitian ini melihat kantor kecamatan merupakan ruang tumbuh yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Kantor kecamatan merupakan sarana dan pelaksana sebagai tugas dari pemerintah kota dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Layanan yang diberikan antara lain adalah pendaftaran Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Pengantar dan surat-surat lainnya (SKD), layanan kependudukan dan fasilitas pelayanan pemerintahan lain bagi masyarakat setempat bagi pemerintahan di tingkat kecamatan. Untuk layanan kependudukan kepada masyarakat, tempat yang dinilai tidak memadai karena belum ada lebih banyak

rumah tangga, tidak cukup yang ada rumah tangga berupa rumah-rumah saja seperti di Eropa

Dalam pembahasan pelayanan pada tingkat kecamatan tidak ada pertemuan yang membahas tentang mekanisme dan prosedur masing-masing pelayanan. Namun demikian, sudah sering terjadi ketidaksesuaian antara peraturan yang ada dengan pelaksanaannya di lapangan. Hal ini yang merupakan inti permasalahan yaitu terjadinya kesenjangan antara peraturan yang ada dengan pelaksanaannya pelayanan di lapangan.

Pertemuan-pertemuan yang terkait dalam pelayanan pada tiga kecamatan antara lain Ungaymading, Pertemuan-pertemuan Kecamatan, Pertemuan dan Kaputatan Pwades, Pertemuan dan Kaputatan Mades, Pertemuan Daerah Kota, Pertemuan dan Kaputatan Waduta, Pertemuan dan Kaputatan Kapala Kantor Kecamatan. Pertemuan-franchise dalam pelaksanaan pelayanan banyak ditemukan pada seluruh jenis pelayanan pada tiga tingkat kecamatan tersebut.

Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa tidak terjadi keterbukaan antara antara-statis maupun hubungan-hubungan formal masing pelayanan administrasi kependudukan dengan pelaksanaannya. Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan tidak akan dalam Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2008 mengenai Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil di Kota Makassar. Administrasi tersebut tidak sejalan dengan kenyataan dengan penggunaan bahan-bahan yang ada-ada telah pakai seperti Village administrasi kependudukan. Kejadian ini sangat sering terjadi dan merupakan fenomena umum yang banyak ditemukan pada semua unit penyelenggara pelayanan Kantor Kecamatan Rappoojal, Kecamatan Tanalawa, dan Kecamatan Ujung Tanah. Setelah diteliti lebih lanjut, maka diperoleh-kegiatan ini akan berlangsung dengan tidak adanya Village untuk pelayanan administrasi kependudukan maupun fungsi pengantar Ketersangan Ketersediaan ini sebagaimana terungkap dalam penjelasan bahwa ada perbedaan program pada tingkat Kecamatan Tanalawa, Kecamatan Rappoojal, dan Kecamatan Ujung Tanah dalam pelayanan administrasi kependudukan:

"Tapi kadang-kadang memang sering tidak ada Village atau formal untuk E-KTP itu dan harus Program Ketersangan harus pengantar apa untuk mana-pada sebagai itu Village formalnya tidak ada dan kadang-kadang tidak ada" (Wawancara di Kantor Kecamatan Tanalawa, 1 Agustus 2011)

"Dan memang tidak formal itu untuk E-KTP harus harus apa dengan" (Wawancara di Kantor Kecamatan Rappoojal, 2 Agustus 2011)

"Apakah harus dibuat dulu baru baru untuk pengantar E-KIP, atau pelayanan secara langsung pemerintah bilang sudah formalnya pak. Kita akan k saling lagi kemudian barunya". (Wawancara 1 Oktober 2015).

Hal ini dipengaruhi oleh Wajo Tamsilawa yang berorientasi yang ingin mengantar Pengantar KIP

"Kita ini mau untuk pengantar E-KIP ke Dandikogul, tapi karena formalnya kurang, belum sampai disini". (Wawancara di Kantor Kecamatan Tamsilawa, 7 Agustus 2016)

Pelayanan di atas mengimplikasikan adanya tindakan pada Kantor Kecamatan yang kurang sesuai dari ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan formal yang sudah ditetapkan. Dalam kasus dengan pelayanan pada tiga kantor kecamatan, prosedur, mekanisme, persyaratan administrasi, waktu, biaya, dan prosedur layanan tidak dibuat secara jelas dalam *Prosedur Operasional Standar (SOP)* pelayanan di ketiga kantor kecamatan tersebut. Namun demikian, SOP yang ada tidak dibuat secara akuratnya oleh penyelenggara pelayanan. Salah satu contoh yang kurang diketahui oleh penyelenggara layanan adalah penggunaan *Wangko Tamsilak* dan buku Pengantar Adm. pelayanan pelayanan Administrasi Kependudukan. SOP yang ada terkadang tidak dijelaskan sebagaimana mestinya. Kalaupun ini dijelaskan, wangko Adm. pelayanan tidak ada informasi mengenai pada kantor Kecamatan Tamsilawa sebagai berikut:

"Prosedur dan kelengkapan berkas yang dibutuhkan dalam pemberian pelayanan administrasi sudah ada di SOP disini dan sudah mendapatkan ID, sehingga SOP sudah terdapat tidak dijelaskan sebagaimana mestinya. Hanya sekedar pajangan aja". (Wawancara, 13 Oktober 2015)

Salah satu contoh lain yang bisa diketahui dalam penyelenggaraan pelayanan untuk prosedur yang harus dipenuhi adalah tidak adanya panel atau Sekretariat Kecamatan pada dokumen serta adanya formulir Pengantar Kewarganegaraan yang akan ditandatangani oleh Camat. Hal ini penting karena kantor kecamatan yang merupakan Sekretariat Camat harus sudah terdapat saat legal formal dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dari berbagai contoh di atas, dapat disimpulkan bahwa ada fenomena yang sedang terjadi dimana secara aturan-aturan maupun ketentuan formal dengan pelaksanaannya tidak menjadi pelayanan Kantor Kecamatan Koppo, Kecamatan Tamsilawa, dan Kantor Kecamatan Ujung Tumbuh tidak ada.

Penemuan lain yang terkait dengan implementasi Adm. pelayanan secara diuraikan dalam hasil penelitian mengenai yang tidak sesuai dengan kompetensinya. Hal ini

tersebut pada nilai efektivitas pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan standar layanan publik masyarakat lainnya sebagai acuan.

Kemudian sebagai utamanya besar (besar) nilai data berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2000 tentang Penyelenggaraan dan Sistem Organisasi Perangkat Daerah Kota Makassar. Bagian dari Sistem Kerja layanan, adalah sebuah sistem pelayanan yang ada di lingkungan pemerintahan. Ada beberapa fungsi kerja layanan yang salah satunya dengan menggunakan pelayanan yang bersifat koordinatif dengan perangkat daerah lainnya dan yang menjadi lingkungan. pada layanan dalam pelayanan kepada masyarakat. Fungsi yang bersifat koordinatif antara lain pelayanan administrasi kependudukan, pelayanan administrasi pelayanan perizinan, dan lain-lain.

Pelayanan yang telah menjadi lingkungan pada layanan adalah pelayanan kesehatan dan pelayanan pengkajian rumah. Namun demikian, pada pelayanan yang menjadi lingkungan pada layanan kesehatan belum dilaksanakan sebagaimana mestinya sesuai dengan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2000 tentang Peraturan Pelayanan Administrasi Turapda Kecamatan (PATEN). PATEN sebenarnya ditetapkan oleh Peraturan Kota Makassar dalam bentuk Peraturan tentang dan yang mengatur pelayanan yang dilaksanakan ke kantor kecamatan yaitu pelayanan perizinan dan ada pelayanan MA ini sesuai dengan persyaratan untuk mengurus dokumen dan Kecamatan Translasi.

"Masyarakat Program "Paten" Pelayanan kepada administrasi kecamatan" sudah diterapkan sesuai dengan perintah dari Kecamatan. Hal tersebut sebenarnya akan membuat lebih dari lingkungan agar semua urusan harus diserahkan. Itu akan memberikan kenyamanan masyarakat karena semua urusan diserahkan Perintah. Masyarakat sudah merasa bahwa dalam proses PATEN ini akan layanan lingkungan sudah dilakukan seperti dari di Kantor Kecamatan. Hal itu akan lebih memudahkan bagi masyarakat. Sehingga sudah memberikan lingkungan seperti rumah sakit, pelayanan, dan pelayanan". (Kamus PUD, 10 Oktober 2018)

IV.1.12 Adanya pembuatan peraturan sebagai prosedur-prosedur dalam pelayanan yang tidak dapat dipisahkan sendiri oleh instansi.

Salah satu dari permasalahan dalam penelitian ini, di negara berkembang adalah adanya koordinasi pemerintah pemerintah sebagai prosedur-prosedur yang tidak dapat dipisahkan sendiri oleh instansi. Dalam konteks dengan penelitian ini, bahwa pengetahuan dan informasi yang pembuatan peraturan-peraturan sebagai prosedur-prosedur tentang pelayanan pada tiga kantor kecamatan yang tidak dapat dipisahkan sendiri oleh instansi pelayanan.

Kantor Kecamatan Rappooi telah menerima pemanfaatan pelayanan publik yang kurang efisien, efektif, transparan, dan akuntabel melalui penyediaan fasilitas *Info War Room*. Fasilitas ini adalah penyediaan sistem informasi yang terintegrasi pada seluruh kantor kelurahan yang ada pada kecamatan Rappooi. Dengan pelayanan di seluruh Unit kerja kecamatan Rappooi dapat dipantau secara real time sehingga pemangku pemerintahan dapat lebih optimal.

Gambar 3
Info War Room Kantor Kecamatan Rappooi



Hal yang dibedakan oleh kantor kecamatan Tanaulawa untuk menerima pemanfaatan pelayanan publik adalah penyediaan layanan pelayanan yang mencakup fasilitas pelayanan yang nyata atau seperti fasilitas pelayanan pada organisasi bisnis. Layanan yang telah dibedakan antara lain pelayanan rangkap pelayanan, pemeliharaan fasilitas AC dan televisi, pembelian barang-barang untuk kantor yang memadai, pembelian makanan, dan lain-lain.

Gambar 1

Perilaku Ruang Bermain Anak di Kantor Kecamatan Tembakron



Menurut penelitian, hal-hal kecil yang sudah sering dihadapi adalah perubahan peralatan maupun peralatan yang tidak dapat dipertahankan, seperti secara periodik telah terlintas pada pemerintahan sebelumnya, tidak adanya adalah perubahan dari Pemerintah Kecamatan yang kadang-kadang tidak sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan yang ada.

Kebanyakan orang yang sering terjadi dalam pelayanan Kecamatan Kabupaten Tembakron, dan Kecamatan Ujung Tanah yang diberikan oleh para pejabat sebelumnya tidak dipelajari pada bagian lain sebelumnya. Akibatnya, tidak adanya standar-standar yang jelas oleh Kantor Kecamatan seperti dalam kenyataannya tidak dilaksanakan secara konsisten oleh masyarakat Kantor Kecamatan itu sendiri. Hal ini, sebagaimana yang disampaikan oleh informan, orang-orang Tembakron yang lebih mengutamakan kegiatan lainnya. Untuk itu, tidak tercapai visi misi.

"Pegawai sering diganti dalam melaksanakan pelayanan Kecamatan Tembakron, dikarenakan itu. Para Camat menganggapnya serta melakukan perubahan. Tidak disiplin. Selain itu, tidak ada pengawasan yang dilakukan oleh Pegawai. Akibatnya, orang-orang yang beres, maka berdasarkan hasil studi, para Camat harus melakukan laporan atau tidak sesuai dengan apa yang harus dilakukan. Karena itu, ini adalah aspek lain mengapa terus yang juga dilakukan dalam hal-hal" (Informan, 5 Agustus 2021)

Demikian juga tidak ada yang diharapkan oleh salah seorang Urus Kecamatan Kabupaten yang juga mengemukakan dari Pemerintah Kecamatan.

"Saya sudah lama menunggu ini, saya telah sesuai prosedur. Tapi ini sudah tidak sesuai dengan apa yang ada di papan atas pelayanan yang hanya 17 menit, apa artinya ini sudah lebih dari apa yang menunggu." (Jember, 9 Oktober 2021).

Sehingga juga akan ada yang diharapkan oleh salah seorang Warga Kecamatan Ungi Tungk yang juga merupakan Surat Pengantar Kecamatan.

"Ya jadi saya telah menunggu ini sudah jadi jadi penahar dari ini jadi saya menunggu. Tidak jadi saya sudah pelayanan ini di Kantor Kecamatan ini jadi." (Jember, 9 Oktober 2021).

Dalam hal ini dapat pelayanan Surat Pengantar Kecamatan pada apa dalam kecamatan, kecamatan dan pada dan pada pagrai sangat memuaskan sehingga pelayanan. Pada pagrai selain Kantor Guru Depan sebagai masyarakat yang sangat penting yang tidak terabaikan. Pagrai yang diadukan antara lain adalah terkait pelayanan dan prosedur serta pelayanan administrasi benar-benar akan terabaikan secara keseluruhan. Namun demikian, pelayanan publik yang sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan bahwa masyarakat tidak akan ada pagrai selain Kantor Guru Depan.

Kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan sejak awal dari proses dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat, serta tanggap. Sehingga ini juga diharapkan untuk tidak terjadi masa tunggu pelayanan yang diberikan proses untuk mencapai kebutuhan masyarakat yang bersangkutan serta dapat dengan cara pelayanan yang optimal. Dengan adanya layanan yang mudah dan tidak berbelit-belit dalam melaksanakan tugasnya serta dengan standar operasional prosedur yang berlaku.

Prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam memberikan serta pelayanan dapat diberikan baik dalam adanya layanan, kegiatan dan prosedur. Dengan demikian, masyarakat akan mencapai setiap pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan yang ada. Prosedur yang jelas dalam pelayanan tidak terabaikan dengan baik, sehingga dalam pelaksanaannya tidak akan banyak kendala dari masyarakat yang mana prosedurnya tidak berbelit-belit.

Dari penjelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa demikian pelayanan pagrai, prosedur maupun layanan lain untuk mengatur seluruh pelayanan pada apa dalam kecamatan sehingga masyarakat tidak merasa adanya beban administrasi dalam pelaksanaannya. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbedaan di mana adanya pelayanan secara standar, prosedur-prosedur, dan keterlaksanaan yang tidak dapat dipisahkan

sebelumnya telah berdiskusi secara terpisah. Hal ini sesuai dengan apa yang diharapkan telah telah sharing informasi melalui satu pagelari Kantor Kecamatan :

"Prosedur pelayanan adalah ada SOP. Tapi kalau hal-hal dari pengalihan hari Selasa jadi ada malafikasi juga apa saja tahun 2012, memang hari Selasa pelayanan pelayanan yg harus dilakukannya mulai dari ini tempat pelayanan. Eksistensi yang harus terakui adalah SOP sesuai SOP. SOP memang sudah ada bahwa standar ISO dan tapi hanya untuk standar formalitas tidak sepenuhnya diterapkan sesuai dengan permasalahannya. SOP yang ada itu tidak berkaitan dengan itu. Yang menjadi persoalan adalah bahwa upaya-upayanya dalam menerapkan ISO. Nanti akan bentuk. Di setiap ruangan itu harus ada yang penerapannya. Ada formalitasnya juga. Itu apa saja untuk apa itu juga ISO, padahal pertama-tama itu harus ada yang harusnya ada sebagai standar" (Wawancara 18 Oktober 2012)

Dalam pelayanan Kantor Kecamatan Pangreh, sudah diberikan adanya ini prosedur prosedur yang sudah dapat dipelajari sudah oleh manajemen Kantor Kecamatan Pangreh, Kantor Kecamatan Tualima, dan Kecamatan Ujung Tanah. Kemudian ini sering terjadi dalam keseharian dengan prosedur standar operasional prosedur (SOP) & dalam penyelenggaraan pelayanan Kantor Kecamatan Pangreh. Kemudian ini sejalan dengan pagelari pagelari kecamatan dalam rangka pelayanan baik itu :

"Untuk menjelaskan SOP, itu harus diungkap dengan prosedur, ISO, ada fasilitas pelayanan lain yang memadai. Hal yang sangat signifikan dalam keseharian dengan pelayanan ini. Pelayanan kecamatan ini merupakan proses dan lain sebagainya. Harus harus tidak semua pelayanan harus dalam rangka dengan baik bahwa itu proses yang tidak berada satu proses yang tidak lengkap, sehingga pelayanan yang diberikan itu menjadi menjadi standar dan tidak sesuai SOP." (Wawancara, 7 Agustus 2012)

Pelayanan juga dalam wawancara di atas menunjukkan bahwa SOP yang telah dibuat oleh manajemen Kantor Kecamatan tidak dapat dipelajari sudah karena manajemen sudah telah opendings layanan dalam menyajikan secara dan pelayanan yang memadai. SOP yang ada sudah bahwa di pada saat ini sudah sebagai sebagai sebagai untuk memenuhi apa saja saja

IV.1.1.3 Adanya keterlambatan memuliskan kronologi (sejarah) dan tidak mendokumentasikan kronologi (dokumentasi).

Keterlambatan pemutaran informasi (sejarah) dan pengalihan pendokumentasian informasi (dokumentasi) adalah merupakan salah satu dari fondasi dalam model kita. Dalam keseharian dengan penyelenggaraan pelayanan di tiga Kantor

ini juga bertujuan untuk memotivasi masyarakat dalam menerima layanan bus yang disediakan dengan tidak stigma sebagai stigma yang tidak memotivasi masyarakat dalam bergabung ke dalam bus maupun ke dalam komunitas Rappadi. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah seorang informan pegawai kantor komunitas Rappadi:

“Dah kayak beradaban, masyarakat mauan dimotivasi untuk pergi lagi menggunakan bus dalam ke kantor, sehingga pelayanan jadi lebih mudah, efektif dan praktis.” (Wawancara T10, 18 Oktober 2018)

Gambar 5
Motor Pelayanan Luring Ta’ Kecamatan Rappadi



Dalam hal, ini semua ini juga diberikan dalam kelompok kelompok beres-beresnya serta terdistribusi dalam bentuk daftar dengan pelayanan dipendukung semua juga ke kantor kecamatan dan Dinas Kesehatan dan Center Uptd Kota Makassar. Ada beberapa jenis pelayanan di masa ini ini masih dimana dibantu dimana pelayanan dari Puskesmas Kecamatan.

Dalam pelayanan dari Puskesmas Kecamatan dipendukung, masih diberikan adanya layanan pelayanan beres-beresnya pengabdian kesehatan dari Kantor Kecamatan Rappadi, Kantor Kecamatan Tana’Mara, dan Kecamatan Ujung Tana’ kepada seluruh anggota dari Rappadi Suku dalam membangun fungsi-fungsi pelayanan bagi pelayanan Kantor Kecamatan Rappadi, Kantor Kecamatan

Tanahrun, dan Kertamar Ujung Tual. Pemerintah kabupaten ini bertindak pada dasarnya sebagai minimal level berak untuk mengorganisasikan institusi serta daya kerja, dalam pengalangan pelayanan di tiga kacamatan tersebut.

Ada beberapa pejabat yang bertanggung jawab politik pemerintah kabupaten serta lembaga pendidikan menengah dalam pelayanan kesehatan antara lain: adanya fungsi pengabdian kesehatan yang masih terbatas, pada umumnya, pimpinan kurang responsif terhadap keluhan maupun pengabdian dari staf di tingkat menengah dan bawah, serta minimnya kolaborasi rapat koordinasi maupun evaluasi yang melibatkan semua unsur pelayanan. Kemudian, ini selanjutnya reformulasi oleh pejabatnya tidak selalu ada pagawati dalam pelayanan kesehatan berikut ini :

"Di sini rapat-rapat koordinasi maupun evaluasi jarang dilakukan. Permasalahannya program pun hanya melibatkan staf senior belaka. Kami kurang aktif berkoordinasi lebih dalam mengembangkan institusi maupun inovasi dalam rangka mengembangkan actual daya manusia-manusia yang sesuai dengan pelayanan. Kalau Kertamar, lebih baik lagi kami lebih lengkap-lengkap, lebih mudah akses, sehingga tergolong pelayan" (Wawancara, Kantor Kecamatan, 5 Agustus 2016).

Pejabatnya dalam wawancara di atas menjelaskan masalahnya koordinasi serta kurang adanya pendidikan menengah bagi pelayanan kesehatan oleh pejabat struktural maupun fungsional pada level bawah. Minimnya respon pimpinan terhadap masalah-masalah kesehatan juga tergambar dari praktik wawancara dengan salah seorang staf Jepang Kantor Kecamatan berikut ini :

"Mengenal dalam masalah ada orang yang masih masalah praktik yang tidak berfungsi di sini, sudah beberapa kali kami laporkan serta kami permasalahan untuk pengabdian oleh kami melalui orang kami, namun hal ini tidak direspons yang mana selanjutnya beres-apa-apa saja, malah malah ada pribadi yang alih-alihnya terlihat sendiri di mana ada beberapa praktik dan rencana yang mungkin akan lebih aktif yang dapat lebih selanjut ini". Kami juga bertanggung jawab juga sudah kami sendiri dalam rumah dilakukan rapat evaluasi maupun koordinasi dalam manajemen yang melibatkan kami. Jadi selanjutnya selanjutnya tergolong pelayan. Kami hanya informasi tentang kesehatan oleh ini cukup kami yang analisis untuk program tinggal kami laporkan/submit" (Wawancara, Kantor Kecamatan, 5 Agustus 2016).

Pejabatnya di atas mengungkapkan adanya konflik dimana pelayanan dalam pelayanan kesehatan tidak sepenuhnya dilaksanakan ke bawah, semua selanjutnya hanya terbatas pada level manajemen puncak. Permasalahannya di atas secara jelas mengungkapkan bahwa minimnya komunikasi, pelayanan kesehatan patungutif yang melibatkan semua pejabat atau staf pada level bawah, sehingga informasi tidak mengalir-melak, pelayanan yang dipukul sebagai dasar dalam pelayanan kesehatan.

terang terdapat secara optimal dalam pertemuan kelompok atau pasangan. Semua faktor seloguanis dijelaskan oleh para informan di atas merupakan faktor manusia terutama kelemahan (weakness) serta mengoptimalkan kekuatan kelemahan dengan pertemuan kelompok untuk tujuan dalam pelayanan di Rumah Kesehatan Tegalrejo, Negeri Kecamatan Tegalrejo, dan Kecamatan Ujung Teda.

IV.1.4. Adanya perilaku tidak melaporkan hal-hal yang baik dan tidak melaporkan hal-hal yang tidak baik akan yang sesungguhnya terjadi.

Salah satu dari fenomena adalah adanya perilaku tidak melaporkan hal-hal yang baik dan tidak melaporkan hal-hal yang tidak baik. Fenomena ini masih ditemukan pada pelayanan di tiga kecamatan yaitu pada pelayanan kesehatan. Dalam studi pelayanan memiliki keterbatasan dengan adanya paparan keterbatasan lain yang dapat menghambat kemajuan secara umum yang mencakup pelayanan kesehatan, seperti waktu dalam pemeliharaan atau pelayanan kesehatan seperti model Tanggapan maupun model Tim, seperti waktu dalam pemeliharaan pelayanan. Kemudian respon atau daya tanggap terhadap keluhan secara pemangku pelayanan kesehatan dapat dilakukan secara optimal masalah ini dapat lebih banyak memberikan laporan aktif/aktif mengenai keluhan kondisi banyak waktu banyak karena kemudian juga dapat dilakukan ke Dinas yang berwenang.

Dalam observasi lapangan satu unit ditemukan keluhan keluhan pelayanan adalah banyak ditemukan masalah adanya layanan yang belum mengoptimalkan kondisi banyak yang seloguanis. Dalam laporan kondisi banyak terungkap 10 Juli 2018, ditemukan dalam laporan kondisi banyak (baik/buruk baik) keluhan keluhan kondisi banyak. Kemudian Niki Tanggapan dan Model Tim secara umum dalam kondisi baik. Setelah dilakukan wawancara melalui observasi lapangan di lapangan dan wawancara terungkap ditemukan adanya faktor yang tidak sesuai dengan apa yang diharapkan.

Pada juga mengoptimalkan faktor pada unit pelayanan keterbatasan memang seloguanis banyak masih dalam kondisi baik namun ada seloguanis banyak yang digunakan untuk pelayanan kesehatan tidak berfungsi dengan baik seperti model Tanggapan, model tanggapan maupun model Tim. Pada kesehatan Tegalrejo juga masalahnya, model Timnya sudah rusak karena kerusakan dari kondisi ini seperti mengoptimalkan faktor atau pelayanan kesehatan tersebut dilakukan pada tahun

2014. Hal ini sebagaimana terungkap dalam perkara sebelumnya dengan telah ada putusan Mahkamah Konstitusi berikut ini:

"Di samping telah bahwa sebagian pembelian penyusutan pelayanan kesehatan di Kementerian Transpirasi ini telah mengalami kenaikan bahwa ada yang sudah masuk secara pemerintah bahwa ada. Selain itu juga selagi dilihat dari faktor penyalahgunaan (mismanajemen) yang kurang juga karena kurang diperhalus". (Wibisono, Mahkamah Konstitusi 7 Agustus 2013)

Kemudian putusan sebagaimana dijelaskan oleh pejabat struktural Kementerian Pappoon, Kementerian Transpirasi, dan Kementerian Ujung Tanti telah sejalan dengan keputusan pengesahan penganggaran pelayanan kesehatan bahwa:

"Maka dari seperti Mohd Taufikandi dan Motor Van memang ada beberapa yang sudah. Jadi dari pelayanan kesehatan apa termasuk minggu ini. Kemudian ada di sisi dalam faktor selanjut yang sudah lama, ada sebagian diadukan pada tahun 2014 sampai sebagian tahun 2015 sehingga selanjut sudah di tahun sebelum kemudian tahun ini. Setelah mengalami pembelian, selanjutnya sudah menunjukkan bahwa-bahwa ada masih selanjutnya akan dipukul nanti maka selanjutnya sudah dilakukan. Dengan melihat pada masalah atau untuk mengantisipasi kemudian ada, baru sudah analisis dengan cara resmi untuk supaya diadukan atau baru kemudian sampai saat ini bahwa ada tanggapan dari pengesahan". (Wibisono, Mahkamah Konstitusi, 8 Agustus 2013)

Hasil konfirmasi melalui observasi lapangan pada saat pelayanan kesehatan Mohd Taufikandi dan Motor Van juga menunjukkan bahwa dari terdapat mobil yang dipakai untuk pelayanan kesehatan, satu mobil diantaranya telah mengalami kerusakan total dan lainnya juga sedang rusak karena faktor usia. Data lapangan ini telah sejalan dengan data laporan kasatmata barang yang diperoleh pada saat pengalihan barang Kementerian Transpirasi, di mana kasatmata mobil untuk pelayanan Mohd Taufik Taufikandi serta Motor Van selanjutnya dipelihara dalam kasatmata baik. Di sisi selanjutnya dengan manajemen pengelolaan barang, memang ada hal-hal yang mengakibatkan barang sehingga pengalihan barang. Tidak adanya data inventaris barang di tiap rangkai serta tidak adanya informasi untuk terdapat nilai guna barang menjadi gambaran dari kurangnya profesionalisme dalam manajemen pengelolaan barang. Fakta ini juga telah dikonfirmasi dengan adanya putusan Mahkamah Konstitusi yang telah saat ini sudah dapat dipukul.

Pelayanan yang tidak sesuai dengan standar yang seharusnya ada apa yang selanjutnya tetapi juga dilakukan dalam kurangnya dengan pelayanan kesehatan hanya Kementerian Transpirasi dalam dokumen LAMIF. Namun dalam studi dokumentasi terdapat dokumen Laporan Akuntabilitas Kinerja apa telah terdapat

menyajikan secara komprehensif semua apa yang dilaporkan dengan kredensi yang sesungguhnya dapat dipercaya. Padahal Laporan disampaikan hanya olehnya sebagai pejabat yang tidak bertanggung jawab. Kemudian Terselaras menulis melalui opinya yang disajikan oleh Indikator Kinerja Utama (IKU).

Dalam dokumen LANSIP diberikan bahwa kategori utama dalam penyajian tentang dan beberapa Indikator Kinerja Utama hanya dilaporkan mencapai target 90%. Padahal kategorinya berbeda dengan apa yang diperoleh dalam observasi langsung melalui wawancara respon terhadap penulisan dan dan penyajian dan yang tidak menyebarkan informasi penilaian pelayanan kemudian pada Kemudian Terselaras.

Berbagai fakta di atas menyajikan bahwa ada fenomena yaitu adanya kecenderungan terdapat malapetikan hal-hal yang baik serta tidak malapetikan atau menyebarkan hal yang tidak baik untuk kemudian dilaporkan hanya terdapat pada saat pengkajian tentang pada apa benar-benar terdapat.

IV.1.1.5 Adanya perilaku atau manipulasi data/informasi untuk kepentingan publik dalam pelayanan

Dalam pelayanan publik salah satu aspek yang sangat penting untuk dijamin oleh hukum adalah penerapan standar pelayanan. Standar pelayanan publik diatur berdasarkan Peraturan Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar pelayanan publik. Setiap unit pelayanan wajib menyajikan standar pelayanan yang melibatkan semua pihak yaitu penyedia dan pengguna layanan. Setiap kemudian telah memiliki standar pelayanan yang menjadi acuan dalam pemberian pelayanan sehingga transparansi dan akuntabilitas pelayanan dapat terwujud.

Ditinjau dari aspek kepercayaan secara faktual tentang sejauh mana kepercayaan masyarakat dalam menerima pelayanan maka unit pelayanan diharapkan untuk melakukan survey kepuasan pelayanan publik. Tujuannya adalah untuk mengetahui standar standar pelayanan yang masih dianggap kurang oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Survey kepuasan pelayanan publik dapat berdasarkan Peraturan Nomor 24 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat.

Salah satu ciri fenomena adalah perilaku atau manipulasi data/informasi untuk kepentingan publik. Padahal ini tidak sejalan dengan pelayanan di era benar-benar terdapat. Semua jenis pelayanan baik pelayanan pelayanan dengan atau pelayanan telah memiliki standar, sehingga tidak bisa lagi dimanipulasi atau dengan

kegiatan tersebut. Pada pertemuan Rapporot, narasumber menuturkan bahwa proses pelayanan di kabupaten telah terapan di *How the Place Matters with Usual*. Setiap guru-guru sejak pada Tahun Kelahiran dapat diberikan layanan oleh Guru. Hal ini selaras dengan yang diberikan oleh narasumber bahwa:

"Dalam kegiatan untuk mempersiapkan diri untuk bisa lebih dibantu secara dini, karena semua bisa membantu secara dini. Dengan fasilitas sebagai ini, semua bisa dapat membantu agar untuk semua dari kegiatan dalam membantu pelayanan". (Kecamatan POC, 19 Oktober 2018)

Berdasarkan hasil urai dokumentasi wawancara telah diperoleh beberapa informasi yang memengaruhi adanya praktik pelayanan. Ada untuk kepentingan belajar dalam pelayanan di tiap kelas kecamatan tersebut. Hal ini sesuai dengan wawancara yang diberikan kepada salah seorang pegawai Kantor Kecamatan:

"Ada beberapa untuk lebih mempersiapkan dalam pembuatan-pembuatan laporan, karena kita sudah kepada Perundang-undangan yang ada. Kita sangat memperhatikan untuk pelayanan dengan kepentingan. Itu juga sangat penting dalam administrasi dan laporan layanan". (Kecamatan 5 Agustus 2018)

Selanjutnya, dengan ada sistem informasi yang semakin semakin dengan teknologi digital sudah awal, maka belajar semakin merasa layanan yang dalam pelayanan. Semua layanan yang pelayanan secara ini akan dengan untuk dapat diberikan melalui media awal. Dengan demikian, guru belajar semakin beradaptasi di dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat.

Hal ini merupakan faktor dari koordinasi yang Adanya perilaku untuk mempersiapkan dan informasi untuk kepentingan belajar dalam pelayanan di tiap kelas kecamatan telah diberikan.

IV.1.2. Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tasikmalaya, Kecamatan Rapporot, dan Kecamatan Ujung Tasik

Karakteristik Responden

Karakteristik responden digunakan untuk mengetahui bagaimana dari responden berdasarkan jenis kelamin dan umur. Hal tersebut digunakan dapat mengetahui gambaran yang setiap kelas responden tersebut, dan responden dan lainnya dengan masalah dan tujuan penelitian ini.

Untuk mengetahui efektivitas pelayanan di tiap kelas kecamatan tersebut dan lain-lain telah diberikan berdasarkan jenis kelamin dan umur dari responden. Deskripsi dari sampel ini diberikan untuk melihat gambaran umum dan karakteristik sebagai parameter

layanan. Agar jawaban yang diperoleh lebih variatif dan tidak semuanya hanya berasal dari beberapa order panjang yang berulang. Dalam penelitian ini terdapat 150 responden. Yang termasuk 30 Responden merupakan Warga Kecamatan Rappocini yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Rappocini, 50 Warga Kecamatan Tomalenna yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Tomalenna, dan 50 Warga Warga Kecamatan Ujung Tanah yang pernah mendapatkan pelayanan di Kantor Kecamatan Ujung Tanah.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat kita lihat pada tabel 3 di bawah ini:

Tabel 3
Karakteristik Responden di Kecamatan Tomalenna,
Kecamatan Rappocini, dan Kecamatan Ujung
Tanah Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki - laki	58	37,3%
2	Pemampuan	92	62,7%
	TOTAL	150 orang	100%

Sumber Data : Observasi Langsung 2018

Jumlah responden perempuan yang lebih banyak dibandingkan responden laki - laki merupakan salah satu perbedaan karena pada saat pengumpulan data menggunakan metode acidental sampling, karena berakibat perbedaan jenis kelamin bisa menimbulkan jawaban yang berbeda dalam menilai efektivitas pelayanan kesehatan dalam hal pemberian pelayanan. Sehingga selanjutnya hasil wawancara yang menjadi responden penelitian ini yaitu dari responden perempuan sebesar 62,7% sedangkan jumlah responden yang berjenis kelamin laki - laki yaitu 37,3%.

Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat kita lihat pada tabel 4 di bawah

Tabel 4
Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No	Umur	Jumlah	Persentase (%)
1	≤ 20 tahun	22	14,6%
2	21 - 30 tahun	78	51,4%
3	31 - 40 tahun	42	28%
4	41 - 50 tahun	22	14,6%
5	≥ 51 tahun	16	10,6%
	TOTAL	150 orang	100%

Sumber Data : Observasi Langsung 2018

Reaksi ini dapat dilihat bahwa pada saat yang menjadi respon terburuk yaitu antara 11-30 menit antara 77-8% Reaksi ini kelompok yang respon awal yaitu waktu yang belum lebih dari 30 menit sekitar 18%. Terjadi fluktuasi karena akan dapat mempengaruhi tingkat kelenturan awatan (atau waktu) antara sehingga dapat mempengaruhi perilaku dan cara pemikirannya.

Elektritas Polysom

Dalam menggunakan listrik polysom yang diberikan pada Kantor Kesehatan Rakyat, Kantor Kesehatan Tambora, dan Kantor Kesehatan Ujung Tanah peneliti menggunakan teori yang dikembangkan oleh Hans Lohr dan Martin Kohnen (1977:53) serta kelompok aliran listrik yang dikembangkan oleh Hagen (1977:58). Adapun indikator-indikator pengukurannya yaitu prosedur polysom, kemampuan dan kelenturan kelompok besar, serta dan persentase kemampuan dan gaya pembaruan polysom.

IV.1.1.1 Prosedur Polysom

Prosedur Polysom adalah kemampuan tahapan polysom yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari tingkat kemampuan atau polysom serta kelenturan polysom polysom.

Prosedur Polysom tidak hanya dilihat untuk mendapatkan kemampuan tetapi kemudian untuk memberikan kemampuan dan kelenturan bagi masyarakat yang melakukan polysom yang baik. Tahapan prosedur polysom dilakukan dalam masyarakat seperti akan setiap tahapan yang sudah baik serta persentase persentase yang harus sudah selesai untuk mendapatkan polysom yang diinginkan. Prosedur polysom diberikan selaras dan tidak bertahap-tahap. Dalam mengukur listrik polysom yang diberikan oleh Kantor Kesehatan Rakyat, Kantor Kesehatan Tambora, dan Kantor Kesehatan Ujung Tanah yang menjadi indikator dari prosedur polysom adalah:

- a. Persentase kemampuan yang diberikan dalam polysom
- b. Persentase polysom
- c. Kelenturan prosedur polysom

Tabel 5
Tanggapan Responden Tentang Penyusunan Administrasi yang
Dibutuhkan Dalam Pelayanan di Kantor Kecamatan Tanahbaru dan Kecamatan
Rappoel

No	Tanggapan Responden	Jlkr (n)	f	fs	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	18	12	38%
2.	Memuaskan	3	54	171	77%
3.	Kurang memuaskan	2	22	44	23%
4.	Tidak memuaskan	1	5	5	5%
TOTAL			108	230	100%

Sumber Data : *Obser Kuantitatif 2018*

Dari tabel 5 & ini dapat dilihat tentang tanggapan responden tentang penyusunan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa penyusunan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan pelayanan pada kantor Kecamatan Rappoel dan Kecamatan Tanahbaru sudah tergolong memuaskan dengan persentase 77% dan bahkan 11 % responden menganggap sangat memuaskan. Hal ini sesuai dengan wawancara yang dilakukan kepada salah seorang informan pegawai kantor kecamatan :

Tak dalam penyusunan untuk E-KTP disini sudah terlihat sangat, hanya pengantar dari Kelurahan Jorong Koro, Keluaya, dan Jorong ada belakuran. Kita disini sudah berusaha untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat" (Wawancara 1 Agustus 2018).

Hal ini diharapkan oleh salah seorang warga Kecamatan Tanahbaru dan Kecamatan Rappoel yang diwawancarai.

Ya dalam penyusunan administrasi untuk pelayanan KTP disini sudah cukup bagus menurut saya, karena kalau saya lihat sudah memuaskan, I saya hanya melihat ada ada ada ada yang kurang sempurna" (Wawancara, Warga Tanahbaru, 18 September 2018).

"Akan lebih baik jika penyusunan administrasi pengurusan pelayanan masyarakat sudah ada masalah karena sudah sangat lengkap yang saya lihat. Saya sendiri sudah puas mendapatkan pelayanan disini" (Warga Kecamatan Rappoel, 7 September 2018).

Berdasarkan konfirmasi yang dilakukan kepada mantan Camat Tanahbaru bahwa layanan masyarakat melalui penyusunan administrasi yang sederhana dan transparan karena masyarakat tidak repot-repot dengan sangat transparan. Tabel 6a, masyarakat cenderung merasa puas karena fasilitas pelayanan lengkapnya serta baik, seperti rumah sakit diatam, daya listrik untuk pemukiman pemanggilnya pelayanan masyarakat lainnya.

Tabel 6
Tanggapan Responden Tentang Pelayanan Administrasi yang
Dibutuhkan Dalam Pelayanan di Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	f _n	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	12	48	34%
2.	Memuaskan	3	8	32	18%
3.	Kurang memuaskan	2	20	80	40%
4.	Tidak memuaskan	1	20	80	20%
TOTAL			60	240	100%

Sumber Data : Catatan Kantor 2018

Di Kecamatan Ujung Tanah tingkat kepuasan masyarakat tentang pelayanan administrasi, terlihat dengan pelayanan kecamatan kurang memuaskan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Dari 60 responden, 40% diantaranya menyatakan kurang puas dan 20% responden menyatakan tidak memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan administrasi yang dipersyaratkan untuk mendapatkan pelayanan masih belum memuaskan. Tingkat kepuasan masyarakat dapat terlihat dari persentase nilai rata-rata yang dirumuskan.

"Menurut saya pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan itu terlihat kurang, dan sudah ada adanya di Kantor Kecamatan itu, tapi memang dari masyarakat/pengguna terlihat kurang. Kalau lagi bolak-balik yang saya lupa, nanti pulang lagi ke rumah. Itu tidak efisien sekali." (Warga Kecamatan Ujung Tanah, 10 September 2018)

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh Fasilitas pelayanan Sosial Pagaruti & Ikon Kesehatan sebagai penyedia layanan, seperti, layanan Kardiologi, Penyakit Alam Kelangka, dan pangsang dari lainnya. Dalam pelayanan KTP misalnya, bagi warga yang sudah memiliki surat pada kota lainnya tidak perlu lagi mendapatkan surat pangsang dari kabupaten. Warga bisa langsung mendapatkan pelayanan KTP di kecamatan.

Tabel 7
Tanggapan Responden Tentang Proses Alur Pelayanan di Kantor Kecamatan
Tanjungira dan Kecamatan Kappasari

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	f _n	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	13	32	17%
2.	Memuaskan	3	38	94	30%
3.	Kurang memuaskan	2	24	48	54%
4.	Tidak memuaskan	1	3	3	5%
TOTAL			78	278	100%

Sumber Data : Catatan Kantor 2018

Dari total di atas dapat kita lihat bahwa responden yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan tidak membantu pelayanan pada Kecamatan Rappocot dan Kecamatan Tanahbaru tidak termasuk yaitu 17%. Prosedur pelayanan dalam pelayanan pelayanan tidak akan sehingga mengakibatkan terganggu untuk kegiatan atau masalah. Oleh karena itu dengan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Pembantu pelayanan pada kantor Kecamatan Rappocot dan Kecamatan Tanahbaru memiliki cara prosedur yang sederhana. Hal ini sesuai dengan yang diharapkan oleh salah seorang pejabat Kantor Kecamatan.

"Terdapat banyak kelemahan pelayanan pelayanan E-MPP sebagai salah satu cara sebagai upaya pelayanan yang, dan ini memudahkan masyarakat". (Informasi, 12 September 2018).

Hal ini diperoleh oleh salah seorang warga Kecamatan Tanahbaru dan Kecamatan Rappocot yang di wawancara:

"Salah satu kelemahan adalah dengan tidak terdapat, baik saja sebagai masyarakat dalam menggunakan cara pelayanan yang tidak memudahkan saja dan ada kendala atau pelayanan". (Informasi, Warga Tanahbaru, 12 September 2018).

"Mungkin saja tidak dapat dan tidak ada pelayanan yang tidak di penuhi lagi lagi karena ada. Dan ada banyak hambatan dan banyak ada banyak hambatan yang ada, ini sangat memudahkan saja". (Warga Kecamatan Rappocot, 9 September 2018).

Kepuasan masyarakat terhadap cara pelayanan tidak terdapat dari informasi SDP pada dan kecamatan. SDP ini memudahkan banyak banyak masyarakat dan sebagai pengguna layanan dan banyak sebagai pelayanan banyak untuk membantu masyarakat dalam layanan sebagai cara pelayanan. Namun demikian, dalam praktik layanan masih ditemukan prosedur-prosedur lain yang lebih mudah dan proses pelayanan.

Tabel 8
Tanggapan Responden Tentang Prosedur Pelayanan di Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Nilai (x)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	10	40	20%
2	Memuaskan	3	22	66	44%
3	Kurang memuaskan	2	15	30	15%
4	Tidak memuaskan	1	3	3	1%
TOTAL			50	140	100%

Sumber Data: Hasil Kuesioner SDP

Dari tabel di atas dapat kita lihat bahwa responden yang menyatakan prosedur pelayanan dalam Puskesmas pelayanan pada Kecamatan Ujung Tanah sudah meningkat dengan persentase mencapai 44% dan 20% menyatakan masih sangat memuaskan. Prosedur pelayanan dalam puskesmas pelayanan sudah meningkat sudah cukup memuaskan dan memuaskan menyatakan untuk meningkatkan pelayanan. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelayanan pada kantor Kecamatan Ujung Tanah sudah cukup memuaskan. Hal ini terlihat dari pernyataan salah satu warga yang diwawancarai:

"Ya bagus dilihat dalam pelayanan sudah gampang jadi kita tidak pusing lagi kalau mengurus sesuatu, sudah sama dulu kalau dulu kadang kita bingung apa harus dulu setelah itu harus, sekarang sudah tidak. Kalau saja tidak berubah-ubah" (Warga Kecamatan Ujung Tanah, 10 September 2018)

Tabel 9
Tanggapan Responden Tentang Kepuasan Perilaku Pelayanan di Kantor Kecamatan Tamalawe dan Kecamatan Rappoo

No	Tanggapan Responden	Ni (D)	f	fs	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	18	72	18%
2.	Mumuknya	1	28	177	59%
3.	Kurang memuaskan	2	18	36	19%
4.	Tidak memuaskan	1	3	3	5%
TOTAL			100	380	100%

Sumber Data : Diambil Kecamatan 2018

Dari tabel 9 di atas dapat dilihat bahwa secara keseluruhan jumlah responden yang menyatakan kepuasan prosedur pelayanan pelayanan di kantor kecamatan Tamalawe yaitu 59%. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Kinerja Pelayanan pelayanan pada kantor Kecamatan Rappoo dan Kecamatan Tamalawe sudah cukup baik dan memuaskan.

Hal ini diperkuat oleh salah seorang warga Kecamatan Tamalawe dan Kecamatan Rappoo yang diwawancarai :

"Aperti yang saya bilang tadi bahwa prosedur pelayanan sudah jadi seperti apa dan gampang yang diutamakan sudah ada di gambar" (Wawancara, Warga Kecamatan, 18 September 2018)

"Ya ahir pelayanan sudah jadi seperti apa terampil di tempat pelayanan seperti apa pelayanan, Cuma ini saya khawatir saja karena ada yang tidak sesuai dengan" (Warga Kecamatan Rappoo, 9 September 2018)

Kedua prosedur ini dimana pelayanan pelayanan telah dilaksanakan dalam berbagai bentuk antara lain yaitu pengumuman mural dan pengumuman secara

adikarir. Masyarakat bisa melihat prosedur tersebut pada layar televisi yang disediakan kantor kecamatan dan dapat juga dilihat pada media sosial, sehingga masyarakat mengetahui dan dapat mengikutinya.

Tabel 10
Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Prosedur Pelayanan di Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	fx	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	9	36	18%
2.	Memuaskan	3	29	87	50%
3.	Kurang memuaskan	2	7	14	14%
4.	Tidak memuaskan	1	5	5	18%
TOTAL			50	142	100%

Sumber Data : Data dari Kecamatan 2018

Dari tabel 10 di atas dapat dilihat secara keseluruhan jawaban responden yang menyatakan prosedur Pelayanan pelayanan telah memuaskan sangat dominan yaitu 50%. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelayanan pada Kantor Kecamatan Ujung Tanah. Agar pelayananya tidak jalan dan tidak menimbulkan masyarakat.

Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayanan dalam pelayanan pelayanan di Kantor Kecamatan Ujung Tanah tidak jalan. Hal ini terlihat dari persentase tidak ada warga yang ditunjukkan :

"Kalau oleh pelayanannya sudah ada di tempat juga dan di dapat itu dalam bentuk pelayanan jadi bisa sebagai masyarakat untuk gampang melihat prosedur oleh pelayanannya jadi bisa pelayanannya ke itu" (Warga Kecamatan Ujung Tanah, 10 September 2018)

Di Kecamatan Ujung Tanah kejelasan prosedur pelayanan juga tidak diberikan oleh instansi untuk pelayanannya. Secara prosedur yang harus dilihat oleh pengguna layanan merupakan untuk jalan pada papan pengumuman, sehingga setiap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan dapat melihat prosedur tersebut.

Berdasarkan rumus di atas, dapat disimpulkan bahwa bahwa indikator efektivitas yaitu pelayanan administrasi yang dibutuhkan dalam pelayanan, prosedur pelayanan dan kejelasan prosedur pelayanan tidak berjalan dengan baik, sehingga masyarakat mendengar namun juga tidak ada pelayanan tersebut.

IV.3.2.2. Semangat Kerjasama dan Layakitas Kelompok Kerja

Semangat kerjasama dan layakitas kelompok kerja juga merupakan hal yang sangat penting dalam menentukan efektifitas pelayanan di kantor Kecamatan. Sesuai bersama dengan jejaringnya baik pada lingkup internal kantor kecamatan maupun lingkup eksternal, maka akan membantu untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Kemudian bersama tim, penyusunan nilai budaya yang telah ditetapkan pada diwujudkan lagi di dalam bentuk nilai yang nyata untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun yang menjadi indikator sebagai semangat kerjasama dan layakitas kelompok kerja adalah:

- Kerjasama antar pegawai (persatuan dan kesatuan)
- Penerapan pegawai sesuai dengan hierarki dalam organisasi
- Disiplin pegawai dalam melakukan tugas
- Sikap pegawai
- Kapabilitas yang dituntutkan pegawai
- Kemauan dan kecapaian pegawai dalam melakukan masyarakat

Tabel 11
Tanggapan Responden Tentang Kerjasama Antar Pegawai
Di Kantor Kecamatan Tanjalarua dan Rappocot

No	Tanggapan Responden	Skor (X)	f	fx	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	18	64	18%
2.	Muaskan	3	15	139	50%
3.	Kurang memuaskan	2	15	46	22%
4.	Tidak memuaskan	1	8	8	8%
TOTAL			100	210	200%

Sumber Data : Ofisial Kecamatan 2018

Dari tabel 11 dapat dilihat bahwa jawaban yang diberikan responden terhadap semangat antar pegawai dalam melaksanakan pelayanan pada Kecamatan Rappocot dan Kecamatan Tanjalarua tergolong memuaskan dengan persentase 50%. Hal ini disebabkan karena adanya masyarakat kemasyarakatan yang terdapat antar pegawai terdapat dengan baik. Dengan demikian, ketika diteliti dengan berdasarkan kemauan serta pegawai pada jejaring persatuan dan jejaring kerabat maka terdapat kurang efektif

Hal ini didukung oleh pernyataan oleh tabel tentang kerja Kecamatan Tanjalarua dan Kecamatan Rappocot yang di wawancara:

Karya seorang pagawai dapat dilihat dari bagaimana dia melaksanakan tugasnya dengan berketetapan dengan pagawainya. Kerjasama antar pagawai yang baik akan melahirkan hasil kerja yang baik pula. Sebaliknya, jika kerjasama antar pagawai kurang optimal maka akan melahirkan hasil kerja yang kurang baik. Di dalam sebuah organisasi, jika koordinasi di lingkungan kerja kurang dapat dilaksanakan, dan berakibat bagi pagawai agar dapat melaksanakan tugas dilaksanakan di lingkungan kerja, sehingga pagawai menjadi buntu dan berakibat tidak dapat melaksanakan tugas dan kerja akan kerja sama antar pagawai terganggu dengan baik. Hal ini lah yang terjadi secara dengan pagawainya yang disebabkan oleh pribadi.

Tabel 13

Tanggapan Responden Terhadap Penerimaan Pagawai Sesuai Dengan Latar Belakang Pendidikan di Kecamatan Tembakore dan Kecamatan Rappocari

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	fx	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	18	72	18%
2.	Muaskan	3	47	141	47%
3.	Kurang memuaskan	2	17	34	17%
4.	Tidak memuaskan	1	8	8	8%
TOTAL			100	255	100%

Sumber Data : (Hasil Penelitian 2019)

Dari tabel 13 dapat disimpulkan bahwa penerimaan pagawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dalam pekerjaan pelayanan di kantor Kecamatan Rappocari dan Kecamatan Tembakore sudah tergolong memuaskan dengan persentase 47%. Untuk itu dapat disimpulkan bahwa pengetahuan yang dimiliki oleh pagawai terkait Pendidikan pelayanan adalah baik karena informasi yang diberikan oleh pagawai kepada masyarakat sudah jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

Hal ini sesuai dengan wawancara dengan Naldi, seorang Sekretaris Kecamatan yang menyatakan bahwa

"Se bahwa dari segi hasil penerimaan pagawai yang diberikan oleh KKT (su suatu badan dengan latar belakang pendidikan masing-masing pagawai, jadi pagawai melaksanakan tugasnya sudah sudah bertanggung jawab". (Wawancara, 2 Agustus 2019)

Tabel 16
Tanggapan Responden Tentang Pemusatan Pegawai Berani
Dengan Latar Belakang Pendidikan di Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	fx	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	3	12	18%
2.	Memuaskan	3	17	51	54%
3.	Kurang memuaskan	2	13	26	28%
4.	Tidak memuaskan	1	2	2	4%
TOTAL			35	91	100%

Sumber Data : Catatan Kuesioner 2022

Dari tabel 16 dapat disimpulkan bahwa pemusatan pegawai sangat sangat baik berbagai pendidikan dalam di Kantor Kecamatan Ujung Tanah menurut masyarakat telah tergolong memuaskan dengan persentase 54%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pemusatan yang dilakukan oleh pegawai dalam Pemusatan pelayanan telah cukup baik karena informasi yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sudah jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat.

Dari hasil observasi dan pengujian data tersebut, maka terdapat pegawai pada Kantor Kecamatan Tanaulawa, Kecamatan Rappanri, dan Kecamatan Ujung Tanah yang bekerja tidak terdapat dalam dengan latar belakang pendidikan. Masyarakat dalam pendidikan tersebut yang dimiliki pegawai, adalah urusan pendidikan dan kesehatan masyarakat serta ditempatkan pada bidang tugas yang mengatur masalah kesehatan. Adapun pegawai yang memiliki bidang Teknik Komputer, bidang Sosial, Politik serta ditempatkan pada bidang tugas yang mengatur administrasi, dan umum dan keuangan.

Manfaat dalam dalam pendidikan pegawai yang ditempatkan pada kantor kecamatan, tidak terdapat dalam memberikan pendidikan yang lebih spesifik. Hal ini disebabkan karena pegawai yang ada pada kantor kecamatan, lebih banyak mereka yang terkait dengan urusan pemerintahan di bidang pemerintahan umum. Sehingga demikian, maka bentuk pegawai yang ditempatkan tidak sama pada bidang bidangnya.

Tabel 15
Tanggapan Responden Tentang Disiplin Pegawai
Dalam Menyampaikan Laporan pada Komite Keamanan Rappoort dan Komite
Tamabawa

No	Tanggapan Responden	Jawab (j)	f	fi	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	15	60	15%
2	Mesumakan	3	42	118	42%
3	Kurang memuaskan	2	17	74	17%
4	Tidak memuaskan	1	8	6	8%
TOTAL			100	358	100%

Sumber Data : *Observasi* Desember 2012

Berdasarkan tabel 15 di atas tanggapan besar responden menyatakan bahwa pengisi tabel memuaskan atau disiplin dalam melayani masyarakat dengan persentase memuaskan sebesar 42% dan sangat memuaskan sebesar 15% pada dua kecamatan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cenderung menilai pada dua tindakan disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan.

Hal ini di dukung oleh pernyataan salah salah seorang warga Kecamatan Tamabawa dan Kecamatan Rappoort yang di wawancara :

"Tingkat ini apa tidak cukup disiplin? pegawai-nya pernah apa datang? dan 2 pagi untuk mengantar surat pengantar, sudah ada pegawai yang surat to." (Wawancara Warga Tamabawa, 18 September 2012)

"Dan ini pegawai-nya pegawai-nya baik, datang apa waktu, dan ini kalau pagi itu kantor sudah ramai, jadi menurut saya pegawai yang ada disini sudah cukup disiplin". (Warga Kecamatan Rappoort, 18 September 2012)

Hal ini sesuai dengan tanggapan salah seorang pegawai yang diwawancari

"...menarik Pak Camat yang saat ini menjabat, cukup ada perubahan. Untuk hal yang berkaitan dengan Pak Camat sekarang ini adalah datang tepat waktu ke kantor. Sebelumnya datang menggunakan late arrival, kemudian, karena dia disiplin kalau pagi-pagi pergi di berangkat itu, kalau misalnya sudah 7 ada pegawai di tunggu, jadi dia tetap datang karena semua pegawai ada, banyak relatif, ada seperti itu dia, jadi Pak Camat sekarang ini cukup bagus...." (Pegawai Kantor Kecamatan Rappoort, 18 September 2012)

Tabel 15
Tanggapan Responden Tentang Duplikasi Pagarai
Dalam Melayani Masyarakat pada Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (g)	f	Fr	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	3	51	16%
2.	Memuaskan	3	3	34	16%
3.	Kurang memuaskan	2	27	59	54%
4.	Tidak memuaskan	1	1	9	14%
TOTAL			30	117	100%

Sumber Data : Diakses Desember 2018

Berdasarkan, tanggapan bedaplanu pagara di kantor kecamatan Ujung Tanah lebih banyak dibarengkan dengan lebih kurang memuaskan di atas. Berdasarkan tabel 15 di atas terlihat bahwa sebagai hasil tanggapan masyarakat kurang puas atas bedaplanu pagara. Responden yang menyatakan kurang puas terhadap bedaplanu pagara, tersebut yaitu sebesar 54% dan tidak puas sebesar 14%.

Tal ini di dalam oleh masyarakat tidak cukup sangat Kecamatan Ujung Tanah yang di temui:

"Saya melihat dari segi duplikasi pagara, pada pagara Kantor Kecamatan Ujung Tanah masih kurang terdapat, karena bisa ada masyarakat datang pagi-pagi bahwa bisa dilayani karena pagara belum ada. Baru bisa ada pagara nya atau kalau ada waktu tidak ada di samping juga sudah selesai" (Wawancara, Warga Kecamatan Ujung Tanah, 3 Oktober 2018)

Tal ini sesuai dengan tanggapan tidak cukup pagara yang di temui:

"Saya pagara di sini kadang juga merasa ada ada masalah aman-aman yang kurang bedaplanu, masih banyak ada pagara Kantor Kecamatan Ujung Tanah yang ada di samping ada paling kurang tidak terdapat waktu, tal ini berdasarkan pagara dari atas berdasarkan masih ada pagara yang tidak paling terdapat waktu, berdasarkan ada waktu diluar kantor yang bisa diandalkan juga merasa masalah tal tersebut sehingga merasa tidak mau ada tal tersebut adalah". (Pagara Kantor Kecamatan Ujung Tanah, 3 Oktober 2018)

Dari pernyataan pendapat bahwa tanggapan pagara yang banyak memang kurang duplikasi dalam masyarakat juga. Maka tidak terdapat waktu yang paling tepat waktu. Duplikasi tidak hanya sebagai itu saja, tapi duplikasi masyarakat, kesetiaan, kesetiaan, kesetiaan dan kesetiaan. Yang banyak masalah tidak ada ada pagara, yang masalah kesetiaan masyarakat tanggapan tidak terdapat. Maka dengan karena ada dengan tidak lengkap, karena juga, karena menggunakan kesetiaan, dan lain-lain.

Tel 16 berdiskusi pada tingkat waktu yang diberikan untuk mendapatkan pelayanan, yaitu secara langsung melalui yang telah diberikan, yang mana dalam studi tersebut hanya membutuhkan waktu satu hari, namun ternyata butuh waktu beberapa hari bahkan lebih untuk mendapatkan pelayanan tersebut.

Berdasarkan penelitian terdahulu, jelas masih ada beberapa pegawai yang telah dijamin namun ada pun lagi yang telah diberikan dalam Peraturan Pemerintah Nomor 51 Tahun 2000. Seperti yang telah didapatkan sebelumnya bahwa lokasi kantor pegawai datang ke kantor pun berbeda-beda mulai dari 8.30, 09.00, 09.00 hingga 10.30. Dalam itu masih ada juga pegawai yang telah menyerahkan pekerjaannya dengan tepat waktu serta dalam memberikan pelayanan belum optimal. Hal tersebut mengakibatkan bahwa tingkat kepuasan dan disiplin pegawai di Kantor Kecamatan Ujung Tanah masih rendah.

Tabel 17

Tanggapan Responden Terhadap Sikap Pegawai di Kantor Kecamatan Tanahbasa dan Kecamatan Rappahatu

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	fx	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	9	36	9%
2.	Memuaskan	3	17	51	37%
3.	Kurang memuaskan	2	42	84	47%
4.	Tidak memuaskan	1	12	12	12%
TOTAL			78	249	100%

Sumber: Data, (Gabus Khasanah 2018)

Tabel 17 di atas menunjukkan bahwa sikap responden mengenai sikap pegawai kurang sebanyak sekitar jumlah memuaskan dengan persentase 37 % dan jumlah kurang memuaskan 47% pada dua kecamatan. Hal ini disebabkan karena dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai kurang responsif terhadap masyarakat yang dilayani.

Berdasarkan dengan indikator tersebut, berikut hasil penelitian hasil wawancara dengan salah satu pegawai Kantor Kecamatan Tanahbasa, sebagai berikut:

"Kami selaku aparatur di sini selalu berusaha ramah dan melayani baik kepada masyarakat khususnya mereka yang ingin mendapatkan pelayanan dan selalu dengan sikap pelayanan di sini. Namun kami selaku aparatur di sini juga agar masyarakat dapat merasakan layanannya dengan benar yang kami lakukan, tentu kami juga akan lebih ada pegawai yang kurang beresita dalam memberikan pelayanan misalnya ada pegawai yang ada konflik masalah dikamarnya di rumah ke rumah". (Hasil wawancara pada tanggal 17 September 2018)

Salah satu masyarakat yang beradaptasi dengan hal tersebut, bahwa pemerintah Kecamatan sudah banyak handling response saat menerima pelayanan. Berikut hasil wawancara dengan kepala salah satu masyarakat, bahwa mengatakan:

"Kalau untuk pelayanan di kantor kami disini, apa yang masih kurang response? ada pelayanan yang kurang response? sampai ada jika pegawai yang response pelayanannya." (Hasil wawancara pada tanggal 18 September 2018)

Tabel 15
Tanggapan Responden Tentang Sikap Pegawai di Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (x)	f	fx	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	5	20	10%
2.	Mumuknya	3	18	43	12%
3.	Kurang memuaskan	2	25	50	50%
4.	Tidak memuaskan	1	4	4	3%
TOTAL			52	117	100%

Sumber Data : Diulas Khasanah 2017

Berdasarkan tabel 15 di atas bahwa jawaban yang diberikan oleh responden mengenai sikap pegawai banyak cenderung pada kurang memuaskan yakni 50% dan jawaban kurang memuaskan 50% pada kantor Kecamatan Ujung Tanah. Hal ini disebabkan karena dalam memberikan pelayanan, sikap pegawai kurang response terhadap masyarakat yang dilayani. Hal tersebut juga mengakibatkan oleh masyarakat Kecamatan Ujung Tanah, yang mengatakan:

"Kantor pejabat, apa mungkin sikap masih kurang baik dan pegawai Kantor Kecamatan disini hal ini sudah saya mendapatkan pelayanan, waktu kurang saya dan masih sedikit melayani saya, apalagi itu yang sudah di tulis pelayanan". (Hasil wawancara pada tanggal 9 Oktober 2018)

Salah satu yang baik terhadap masyarakat, komunikasi yang baik juga diberikan dalam menerima masyarakat. Mengenai komunikasi yang diberikan pemerintah kecamatan terhadap masyarakat, salah seorang pegawai, berpendapat:

"Komunikasi yang dilakukan oleh pegawai Kantor Kecamatan kepada saya menurut saya masih kurang baik ini dilihat dari kurang sikapnya mereka dengan tidak melayani ada yang bisa membantu saya rasa masih cukup baik dalam melayani, karena baik terhadap masyarakat". (Hasil wawancara pada tanggal 9 Oktober 2018)

Selain dengan hasil wawancara dan hasil observasi peneliti, wawancara bahwa bahwa pemerintah belum memberikan pelayanan dapat baik kepada

menyatakan, dapat dilihat dari respon yang diberikan pagawai dengan sikap yang kurang responsif, serta komunikasi yang baik sehingga masyarakat juga kurang merasa nyaman dan puas dengan pelayanan dan kinerja dari pagawai Kantor Kecamatan. Hal ini tidak terlepas dari sistem yang diterapkan di Kantor Kecamatan ini sendiri, dengan adanya prosedur pelayanan yang harus dilakukan oleh pagawai harus konsisten serta menjadi acuan dasar dalam memberikan pelayanan yang diinginkan setiap masyarakat.

Tabel 19
Tanggapan Responden Tentang Kapabilitas yang Ditunjukkan Petugas di Kantor Kecamatan Tembung dan Kecamatan Rappocci

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	11	44	17%
2	Muaskan	3	44	132	44%
3	Kurang memuaskan	2	35	70	17%
4	Tidak memuaskan	1	1	1	1%
TOTAL			161	247	100%

Sumber: Data, Oktober Kecamatan 2021

Dari tabel 19 dapat kita lihat bahwa kapabilitas yang ditunjukkan petugas dalam memberikan pelayanan di kantor Kecamatan Rappocci dan Kecamatan Tembung sudah tergolong memuaskan dengan persentase 44% dan sangat memuaskan 17%. Dengan demikian dari jawaban yang diberikan oleh responden menunjukkan bahwa pagawai sudah menunjukkan kapabilitas yang memadai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hal ini sesuai dengan pernyataan oleh salah seorang warga Kecamatan Tembung dan Kecamatan Rappocci yang di wawancara:

"Tentu saja jika kapabilitas para pagawai itu sudah bagus, akan sangat perlu ditunjukkan juga, karena kadang ada pagawainya sudah baik (Wawancara, Warga Tembung, 18 September 2021)

"Kapabilitas pagawainya kepada masyarakat sangat bagus dalam hal ini, sehingga bisa diterima apa yang kita harus kita inginkan ini". (Warga Kecamatan Rappocci, 8 September 2021)

Tabel 28
Tanggapan Responden Young Kependidikan yang Ditunjukkan Peragen di Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (S)	f	fr	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	1	11	8%
2	Memuaskan	3	14	41	38%
3	Kurang memuaskan	2	25	36	30%
4	Tidak memuaskan	1	3	8	14%
TOTAL			50	100	100%

Sumber Data: Catatan Penelitian 2018

Dari hasil 10 dapat kita lihat dapat disimpulkan bahwa kependidikan yang dipelajari paguron dalam penelitian pelayanan & kantor Kecamatan Ujung Tanah tergolong baik, memuaskan dengan persentase 38%. Sehingga dari jawaban yang diberikan oleh responden mengenai kependidikan paguron hanya sebanyak satu puluh dengan lima puluh lima puluh. Hal ini disebabkan karena dalam memberikan pelayanan paguron masih kurang memuaskan yang mengakibatkan yang datang untuk mendapatkan pelayanan, sehingga masyarakat merasa kecewa.

Hal ini sesuai dengan pernyataan oleh salah seorang warga Kecamatan Ujung Tanah yang di wawancara.

* Dalam mencari info dan kependidikan paguron di Kantor Kecamatan dirasa masih kurang, karena jika ada paguron tidak di maks NP padahal mau ke dinas (Masyarakat Warga Ujung Tanah 3 Oktober 2018)

Dari hasil wawancara dan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa sebagai masyarakat bagaimana bahwa merasa kurang puas dan kurang kependidikan paguron. Kemudian bahwa bagaimana memberikan pelayanan yang prima dan hasil karya dan layanan kependidikan dengan baik. Hal ini menjadi alasan dari sebagai masyarakat yang merasa bahwa kurang kependidikan paguron dalam pelayanan masih cukup banyak. Hal ini merupakan suatu hal yang mengajarkan dan menginspirasi bahwa hal ini tidak dilihat dengan baik yang artinya akan berdampak bagaimana kependidikan, serta internal.

Tabel 11
Tanggapan Responden Tentang Kemudahan dan Ketersediaan Petugas Dalam
Melayani Masyarakat di Kantor Kecamatan Tanahbaru dan Kecamatan
Rappotini

No	Tanggapan Responden	Skor (x)	f	fx	Persentase
1.	Sangat memudahkan	4	17	68	17%
2.	Memudahkan	3	92	130	49%
3.	Kurang memudahkan	2	15	30	11%
4.	Tidak memudahkan	1	1	1	1%
TOTAL			105	209	100%

Sumber Data : Catatan Lapangan 2018

Terdapat tabel 11 di atas bahwa dari 105 responden telah kemudahan dan ketersediaan petugas, 49% diantaranya menyatakan puas dan 17% menyatakan sangat puas. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pegawai yang bertugas melayani pelayanan pada kantor kecamatan Rappotini dan kecamatan Tanahbaru tergolong mudah dan cepat. Meskipun begitu tidak sedikit juga dari masyarakat yang menilai bahwa kemudahan dan ketersediaan petugas dalam melayani masyarakat masih kurang memuaskan. Hal ini sesuai dengan pernyataan ahli yaitu seorang warga Kecamatan Tanahbaru dan Kecamatan Rappotini yang di wawancara:

"Ketersediaan para pegawai itu sudah bagus, karena pegawai yang melayani kami sudah serba ada, dan itu memudahkan kami yang berurusan hal-hal atau dilayani dengan cepat" (Wawancara, Warga Tanahbaru, 13 September 2018)

"Terdapat-cukup karena tidak pegawainya jadi mereka melayani kami dengan cepat" (Warga Kecamatan Rappotini, 9 September 2018)

Tabel 12
Tanggapan Responden Tentang Kemudahan dan Ketersediaan Petugas Dalam
Melayani Masyarakat di Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (x)	f	fx	Persentase
1.	Sangat memudahkan	4	7	28	14%
2.	Memudahkan	3	7	21	10%
3.	Kurang memudahkan	2	18	36	36%
4.	Tidak memudahkan	1	1	1	1%
TOTAL			33	86	100%

Sumber Data : Catatan Lapangan 2018

Terdapat tabel 12 di atas bahwa jumlah yang menilai responden telah kemudahan dan ketersediaan petugas menyatakan kurang memuaskan dapat persentase 54% dan 14% menyatakan tidak memuaskan. Sehingga dapat disimpulkan

kelembagaan yang berwujud misalnya: pembelaan pelayanan pada Kantor Kecamatan Ujung Tanah untuk perluasan partisipasi masyarakat terutama dan kemandiriannya. Rancangan dan implementasi program adalah bentuk yang berwujud untuk mencapai tujuan. Hal semacam ini sangat dibutuhkan untuk lebih maju.

Hal ini sesuai dengan apa yang diharapkan oleh oleh seorang warga Kecamatan Ujung Tanah:

"Iya pak, kalau pengabdian saya di tempat yang kurang banyak, begitu pak, padahal kita ini orang yang juga kita mau ada di tempat dengan pelayanan dari pemerintah yang banyak pak" (Wawancara, Warga Ujung Tanah, 5 Oktober 2018)

Hal tersebut menunjukkan bahwa responden sudah belajar bahwa perlu ada pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Rancangan yang sesuai dan sudah diwujudkan dengan pelayanan merupakan penerapan dari hal yang masyarakat penguasa layanan. Responden sudah belajar bahwa pelayanan yang sebelumnya kurang memuaskan dan berakibat yang negatif. Hal ini menunjukkan bahwa dibutuhkan layanan pada saat perbaikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah yang bertanggung jawab pada pelayanan.

IV.1.3.3 *Kemauan dan Peran*

Seorang warga akan dan pemerintah adalah alat pemangku pemerintahan untuk proses upaya yang dilakukan di dalam pelayanan publik, karena apabila tidak hal ini tidak terdapat maka akan layanan yang diberikan tidak dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Salah satu hal yang dapat meningkatkan pelayanan yang efektif adalah dengan adanya dan pemerintah yang ada di dalam organisasi, menunjukkan pada perbaikan pelayanan kepada masyarakat. Selain sebagai penerjemah pelayanan, harus selalu memperhatikan adanya dan pemerintah untuk cara layanan pelayanan kepada masyarakat penguasa jasa. Selain itu, pemerintah akan dan pemerintah yang baik, dan memperhatikan penerjemah masyarakat, dengan yang menjadi indikator utama dan pemerintah adalah:

- a. Kinerja masyarakat pelayanan
- b. Keterampilan keahlian profesional dalam pelayanan
- c. Penguasaan sarana teknologi, informasi dan komunikasi
- d. Loyalitas

Tabel 23
Tanggapan Responden Terhadap Kondisi Ruang Pelayanan di Kantor
Kecamatan Tanahbaru dan Kecamatan Rappahat

No	Tanggapan Responden	Skor (n)	f	fr	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	13	31	12%
2	Muaskan	3	47	24	47%
3	Kurang memuaskan	2	35	31	28%
4	Tidak memuaskan	1	11	11	11%
TOTAL			106	102	100%

Sumber Data : Diambil Langsung 2018

Dari tabel 23 dapat kita lihat bahwa berdasarkan data tersebut tanggapan responden mengenai kenyamanan/kondisi ruang pelayanan adalah memuaskan dengan persentase 47%. Akan tetapi sebagian dari responden bertanggapan bahwa kondisi ruang pelayanan masih perlu untuk ditingkatkan seperti menambah jumlah kursi pada ruang tunggu/ruang pelayanan agar bisa menampung masyarakat yang hendak menggunakan layanan di kantor Kecamatan Rappahat dan Kecamatan Tanahbaru. Hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang datang menunggu di dalam ruang Tungguan. Kemudian tidak sedikit juga ada ruang pelayanan yang sudah tidak layak untuk didatangi oleh masyarakat yang harus berdirinya atau menunggu di luar ruangan.

Hal ini sesuai dengan pernyataan oleh salah seorang warga Kecamatan Tanahbaru dan Kecamatan Rappahat yang di wawancara :

"Ya dah disini ruang tunggunya gitu sempit, jadi disini kita kalau sudah banyak yang menunggu tuh tuh gitu gitu banget. Kalau gitu biar ada parkir mungkin diak banyakin ACnya" (Wawancara, Warga Tanahbaru, 18 September 2018)

"Kalau pelayananya disini bagus ya. Ah Cuma kalau menurut saya perlu diperluas lagi ruang tunggunya supaya masyarakat tidak berdiri di dalam dalam dalam ruangan gitu" (Warga Kecamatan Rappahat, 9 September 2018)

Salah satu paguyuban warga Kecamatan Tanahbaru juga menambahkan hal ini :

"Ya karena kami disini kalau ruang pelayanan terbatas, akan tetapi kami akan ini sudah melakukan pembenahan dengan menyediakan beberapa ruangan yang ada di lantai 1 itu ke ruang yang lain supaya ruang pelayanan di lantai satu bertambah luas. Kami juga sudah menyiapkan ruang bermain anak, taman yang asri dan sebagainya dan juga sudah memperbanyak mobilnya. Ini agar masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan merasa nyaman. Kami juga sudah menyiapkan nomor antrian elektronik untuk mempermudah masyarakat" (Wawancara 18 Oktober 2018)

Gambar 8
Ruang Pelayanan di Kantor Kecamatan Rappocini



Tabel 24
Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Ruang Pelayanan Kantor
Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	fx	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	12	48	38%
2.	Muaskan	3	37	111	34%
3.	Kurang memuaskan	2	11	22	13%
4.	Tidak memuaskan	1	9	9	15%
TOTAL			69	190	100%

Sumber Data : Observasi Langsung 2018

Dari tabel 24 dapat kita lihat hasil analisis data terhadap tanggapan responden mengenai kenyamanan kondisi ruang pelayanan tidak memuaskan dengan persentase 34%. Hasilnya sama dengan kondisi yang terjadi di Kantor Kecamatan Tarakan dan Kecamatan Rappocini bahwa kondisi ruang pelayanan sudah perlu untuk ditingkatkan, seperti menambah jumlah kursi, pada ruang tunggu ruang pelayanan agar bisa menampung masyarakat yang sudah menggunakan layanan di Kantor Kecamatan Ujung Tanah. Hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang datang menunggu pelayanan dan Pengantar Kateringnya tidak sebanding dengan luas ruang pelayanan yang disediakan. Sehingga tidak sedikit dari mereka yang harus berdiri atau menunggu di luar ruangan.

Tabel 25
Tanggapan Responden Terhadap Keefektifan Fasilitas Pemeliharaan Dalam Pelayanan di Kantor Kecamatan Tanahbaru dan Kecamatan Rappahat

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	21	84	42%
2	Memuaskan	3	41	123	42%
3	Kurang memuaskan	2	35	70	16%
4	Tidak memuaskan	1	10	10	5%
TOTAL			107	287	100%

Sumber Data : Catatan Kuesioner 2012

Dari tabel 25 dapat kita lihat bahwa tanggapan responden sesuai dan memuaskan dalam berwujudnya fasilitas pemeliharaan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Rappahat dan Kecamatan Tanahbaru yaitu tanggapan memuaskan dengan persentase 42%. Secara garis besar berwujudnya fasilitas pemeliharaan dalam pelayanan sudah lengkap, seperti adanya lahan parkir, ada ruang tunggu, adanya papan informasi tentang pelayanan dan skor pelayanan dan sebagainya. Akan tetapi tidak sedikit juga dari masyarakat yang menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di sana masih kurang memuaskan, seperti tidak adanya ketersediaan meja kuning – kuning tidak terdapat masyarakat untuk melakukan layanan satu persatu adanya pengantar serta dan sosok wanita untuk mengawalinya dalam melayani masyarakat.

Tabel 26
Tanggapan Responden Terhadap Keefektifan Fasilitas Pemeliharaan Dalam Pelayanan di Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	21	84	34%
2	Memuaskan	3	31	93	34%
3	Kurang memuaskan	2	24	48	16%
4	Tidak memuaskan	1	2	2	6%
TOTAL			78	227	100%

Sumber Data : Catatan Kuesioner 2012

Dari tabel 26 dapat kita lihat bahwa tanggapan responden tentang kelengkapan sarana dan prasarana dalam berwujudnya fasilitas pemeliharaan dalam pelayanan di Kantor Ujung Tanah belum memuaskan dengan persentase 40%. Secara garis besar berwujudnya fasilitas pemeliharaan dalam pelayanan belum lengkap, seperti sempitnya lahan parkir, ruang tunggu yang sempit, masih kurangnya papan informasi tentang pelayanan dan skor pelayanan dan sebagainya. Dari tabel terlihat juga dari masyarakat yang menilai bahwa kelengkapan sarana dan prasarana di sana masih kurang memuaskan, seperti tidak adanya ketersediaan meja kuning – kuning tidak terdapat

masyarakat untuk melakukan kegiatan serta perlu adanya pengarsip data dan akses secara mudah menggunakan data. Hal yang masyarakat:

Tabel 27
Tanggapan Responden Tentang Persepsi dan Sikap Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kantor Kecamatan Rappoo dan Kecamatan Tamalene

No	Tanggapan Responden	Skor (x)	f	fx	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	13	52	37%
2.	Memuaskan	3	46	138	46%
3.	Kurang memuaskan	2	33	66	31%
4.	Tidak memuaskan	1	2	2	8%
TOTAL			100	364	100%

Sumber Data : Observasi Langsung 2012

Berdasarkan tabel 27 dapat disimpulkan bahwa persepsi umum teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Rappoo dan Kecamatan Tamalene sudah tergolong memuaskan dengan persentase 45%. Dengan adanya Sikap Teknologi dan Informasi yang akan akan mempengaruhi masyarakat untuk menerima belakangnya. Pelayanan yang sejati itu akan sejalan dengan itu akan akan masyarakat untuk bisa hal apa saja yang akan mereka selesaikan dan akan akan berkesinambungan dengan yang mereka butuhkan.

Kantor Kecamatan Rappoo telah memiliki Adu War Adu yang dapat mengintegrasikan sistem informasi pelayanan secara real time dengan seluruh Kantor kelurahan yang berada di bawahnya. Sedangkan kantor Kecamatan Tamalene masih dalam tahap persiapan pembuatan Adu War Adu ini. Sistem informasinya belum terintegrasi dengan seluruh kelurahan yang ada di bawahnya. Namun demikian, sudah beberapa kali menggunakan media sosial dalam menyampaikan pelayanan kepada masyarakat, seperti penggunaan Whats, Whatsapp (WA), dan Facebook.

Tabel 28
Tanggapan Responden Tentang Persepsi dan Sikap Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (x)	f	fx	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	15	60	28%
2.	Memuaskan	3	28	84	50%
3.	Kurang memuaskan	2	7	14	14%
4.	Tidak memuaskan	1	4	4	8%
TOTAL			50	164	100%

Sumber Data : Observasi Langsung 2012

Rekomendasi tabel 18 di atas dapat disimpulkan bahwa penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi telah memadai. Pelayanan administrasi di kantor Kecamatan Ujung Tanah sesuai dengan kebutuhan, salah satunya memonitor dengan persentase 31%. Sedangkan, dengan adanya Teknologi Informasi yang telah disediakan akan dapat meningkatkan kinerja lembaga. Pelayanan yang terjadi pada saat bekerja dengan komputer sesuai dengan kebutuhan yang telah disediakan. Hal ini dapat disimpulkan bahwa kinerja lembaga kecamatan dapat berjalan dengan baik.

Tabel 19
Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Kantor Kecamatan Tualakur dan Kecamatan Rappocini

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	31	124	31%
2	Memuaskan	3	37	111	37%
3	Kurang memuaskan	2	17	34	17%
4	Tidak memuaskan	1	7	7	7%
TOTAL				282	100%

Sumber Data : Observasi Langsung 2018

Dari tabel 19 dapat disimpulkan bahwa tanggapan masyarakat bahwa lokasi kantor sudah memuaskan lebih memuaskan, yaitu 31% masyarakat sangat memuaskan dan 37% masyarakat memuaskan. Hal ini disebabkan oleh karena lokasi kantor Kecamatan Kecamatan Tualakur yang berada pada jalan poros yang dilalui oleh angkutan umum, sehingga sudah dinilai oleh masyarakat, sedangkan Kantor Kecamatan Rappocini masih ke dalam jalan Perumahan akan tetapi sudah dinilai karena berada di dalam Jalan Perumahan yang sudah di akses oleh masyarakat karena adanya fasilitas dengan Kantor Dinas Kecamatan Kota Muluksu dan Kantor Dinas Kabupaten dan Kantor Uptd Kota Muluksu. Akan tetapi yang menjadi kendala adalah masyarakat yang ada di kantor ini adalah yang tidak terlalu jauh jika di surut dari kota. Hal dapat disimpulkan bahwa lokasi kantor sudah strategis, namun perlu diperjelas lagi ke depannya.

Gambar 1
Lokasi Kasus Kecamatan Tembungore



Gambar 2
Lokasi Kasus Kecamatan Rappene



Tabel 30
Tanggapan Responden Terhadap Lokasi Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Beker (x)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	15	44	22%
2	Mesumadun	1	25	25	50%
3	Kurang memuaskan	1	10	20	20%
4	Tidak memuaskan	1	4	4	8%
TOTAL			50	143	100%

Sumber Data : *Obserkasi Langsung 2018*

Dari tabel 30 dapat kita lihat bahwa dari 50 orang responden masyarakat desa bahwa responden yang menyatakan bahwa lokasi kantor tidak memuaskan lebih mendominasi yaitu 22% sebanyak sangat memuaskan dan 50% sebanyak memuaskan. Hal ini disebabkan oleh karena lokasi kantor Kecamatan Kecamatan Ujung Tanah yang berada pada jalan poros yaitu Jalan Selatung yang dilalui oleh angkutan umum sehingga sudah dalam oleh masyarakat.

Gambar 9
Lokasi Kantor Kecamatan Ujung Tanah



IV.1.2.6 Kecamatan

Kecamatan dapat diartikan sebagai suatu wilayah tingkat administratif yang terbagi yang mencakup pelayanan. Dalam kecamatan adalah Dinas kesehatan dan puskesmas sebagai pelaksana. Adapun yang menjadi indikator untuk mengukur kesehatan dalam pelayanan adalah

1. Waktu pelayanan di rumah (kecamatan) yang layanan
2. Kesehatan pelayanan (beban dan kondisi pelayanan rumah, tingkat kelahiran dan kematian)
3. Kesehatan dan kesehatan pelayanan yang diterima

Tabel 11
Tanggapan Responden Tentang Waktu Pelayanan Di rumah
(Kecamatan Jempit Layanan) di Kantor Kecamatan Rappocini dan Kecamatan
Tanjungrejo

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	10	40	10%
2	Memuaskan	3	26	78	30%
3	Kurang memuaskan	2	17	34	33%
4	Tidak memuaskan	1	11	11	11%
TOTAL			64	263	100%

Sumber Data : Data Primer 2019

Dari tabel 11 dapat kita ketahui bahwa tanggapan yang menyatakan kepuasan yang layanan waktu pelayanan telah menunjukkan yaitu sebesar 10% menganggap kurang memuaskan dan 11% menganggap tidak memuaskan.

Dari pengamatan awal, diketahui pada Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Tanjungrejo dapat dilaksanakan sebuah Survei Ketersediaan Fasilitas layanan pelayanan Administrasi saja hanya dalam satu hari saja, akan tetapi terkadang terjadi beberapa kendala yang menyebabkan keterlambatan pelayanan untuk tersebut, sehingga terjadi beberapa pihak dengan berbagai cara melakukan pada pengantar pelayanan layanan. Sehingga masyarakat hanya pun dengan waktu pelayanan Survei Ketersediaan Fasilitas layanan pelayanan administrasi layanan diberikan, tidak adanya laporan untuk pelayanan.

Tabel 32
Tanggapan Responden Tentang Waktu Penyelesaian Dokumen
(Kemampuan Jangkai Layanan) di Ujung Tanaik

No	Tanggapan Responden	Skor (x)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	5	20	100%
2	Muaskan	3	9	27	100%
3	Kurang memuaskan	2	13	46	46%
4	Tidak memuaskan	1	13	13	30%
TOTAL			40	106	100%

Sumber Data : Catatan Kuesioner 2018

Dari tabel 32 dapat kita ketahui responden yang menyatakan kemampuan jangkai layanan bahwa memuaskan lebih mendominasi yaitu sebesar 46% mayoritas kurang memuaskan dan 30% mayoritas tidak memuaskan.

Tabel 33
Tanggapan Responden Tentang Keterbatasan Pelayanan di Kantor Kecamatan
Support dan Kecamatan Tualaharna

No	Tanggapan Responden	Skor (x)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	7	28	7%
2	Muaskan	3	33	99	59%
3	Kurang memuaskan	2	36	72	58%
4	Tidak memuaskan	1	21	21	33%
TOTAL			107	320	100%

Sumber Data : Catatan Kuesioner 2018

Dari tabel 33 dapat kita lihat bahwa data tersebut menunjukkan jawaban responden yang menyatakan keterbatasan pelayanan (dalam dari kondisi pelayanan saat ini) sangat lebih dan lebih - lebih bahwa memuaskan lebih mendominasi yaitu 59% mayoritas kurang memuaskan dan 33% mayoritas tidak memuaskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa keterbatasan pelayanan, khususnya pelayanan Unit Kecamatan Pengantar dan Pelayanan Administrasi hanya belum memuaskan. Hal ini disebabkan karena masih terbatasnya jumlah fasilitas pengantar baik itu yang disediakan oleh operator dalam menerima data melalui pengantar serta, sangat lambat, sangat lebih, dan sebagainya maupun fasilitas yang disediakan oleh pemadam pemadam. Oleh karena itu layanan sebagai pengantar sangat penting karena jika terdapat masalah, masyarakatlah yang akan dirugikan, baik untuk rumah masyarakatnya. Selain itu juga jika terdapat masalah dalam pelayanan akan mengakibatkan rasa percaya masyarakat terhadap penyedia layanan.

Tabel 34
Tanggapan Responden Tentang Kualitas Pelayanan di Kantor Kecamatan
Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	7	28	14%
2	Memuaskan	3	23	69	35%
3	Kurang memuaskan	2	27	54	30%
4	Tidak memuaskan	1	3	3	10%
TOTAL			50	154	100%

Sumber Data : Observasi Langsung 2018

Dari tabel 34 dapat kita lihat bahwa dari data tersebut menunjukkan jawaban responden yang menyatakan kualitas pelayanan. Setelah dari hasil data penelitian menunjukkan, tanggapan lain dari lain - lain) bahwa memuaskan lebih memuaskan yaitu 14% sebagian kurang memuaskan dan 10% sebagian tidak memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa di Kantor Kecamatan Ujung Tanah juga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, kinerja pelayanan Kantor Kecamatan Pangsuma dan Pelayanan Administrasi lainnya belum memuaskan. Hal ini disebabkan karena masih ditemukan sejumlah masalah, seperti itu ada yang disebabkan oleh operator dalam melayani dan masalah pemeliharaan mesin, tanggapan lain, respon lain, dan sebagainya seperti masalah yang disebabkan oleh pemeliharaan mesin. Oleh karena itu kondisi umum petinggi sangat penting karena jika terjadi masalah, masyarakat yang akan diuntungkan, baik untuk untuk masyarakatnya bahwa ini juga jika terjadi masalah dalam pelayanan akan merugikan atau punnya masyarakat melalui pelayanan layanan.

Tabel 35
Tanggapan Responden Tentang Kecepatan dan Keapasan
Pelayanan yang Diberikan di Kantor Kecamatan Kappocini dan Kecamatan
Tanahbaru

No	Tanggapan Responden	Skor (xi)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	12	48	12%
2	Memuaskan	3	38	114	38%
3	Kurang memuaskan	2	40	80	40%
4	Tidak memuaskan	1	7	7	7%
TOTAL			100	250	100%

Sumber Data : Observasi Langsung 2018

Berdasarkan tabel 35 di atas dapat dapat disimpulkan bahwa, kecepatan dan keapasan pelayanan yang diberikan oleh pembantu pelayanan di Kantor Kecamatan Kappocini dan Kecamatan Tanahbaru tergolong kurang memuaskan dengan

persentase 40% dan tidak memanduk sebesar 7%. Hal ini disebabkan karena tangganya berwujud fasilitas seperti aspal, pagar, dan lain sebagainya. Fasilitas lainnya adalah tangganya bilah yang dipelihara dalam perawatan polyantra. Dengan tangganya tangg baik tangg akan aspal tangg terdistribusi sehingga kapal kecil-kecilan (Gamat) kadang tidak berada di tempat. Hal ini menyebabkan terjadinya waktu penyelesaian perawatan polyantra yang sebenarnya dapat selesai sesuai dengan waktu yang ditentukan tangganya berwujud.

Tabel 36
Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan dan Kecepatan
Pelayanan yang Diberikan di Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Banyak (x)	P	fx	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	4	12	18%
2.	Muaskan	3	3	9	18%
3.	Cukup memuaskan	2	24	48	48%
4.	Tidak memuaskan	1	25	18	28%
TOTAL			30	124	100%

Sumber Data: Gubenur Kecamatan 2018

Tabel 36 ini akan menunjukkan bahwa kecepatan dan tangganya polyantra yang diberikan pada kantor Kecamatan Ujung Tanah juga sesuai yang terjadi di Kecamatan Kappoon dan Kecamatan Tumbura yang berada pada kategori kurang memuaskan dengan persentase 40% dan tidak memuaskan dengan persentase 28 %. Fasilitasnya juga hampir sama yaitu tangganya berwujud pada berbagai fasilitas tolak tangganya, pagar, dan lain sebagainya. Kondisi lain yaitu tangganya bilah yang dipelihara dalam perawatan polyantra. Kapal kecil-kecilan (Gamat) juga kadang tidak berada di tempat karena tangganya tangg yang tidak terdistribusi baik di dalam tangganya di luar tangganya. Hal ini yang menyebabkan pula terjadinya waktu perawatan polyantra yang sebenarnya dapat selesai sesuai dengan waktu yang diberikan apabila sesuai dengan waktu yang diberikan tidak tangganya berwujud sebagai perawatan polyantra.

IV.1.3.5 Gaya Pemberian Pelayanan

Gaya pemberian pelayanan adalah cara dan bagaimana perilaku pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Dalam tangganya pelayanan polyantra. Perawatan polyantra dinilai dari gaya pemberian pelayanan tangganya tangganya tangganya, yaitu:

- Kompetensi dan keterampilan petugas dalam melayani masyarakat
- Kualitas hasil pelayanan
- Kesanggupan petugas untuk melayani pemukiman masyarakat

Tabel 37

Tanggapan Responden Tentang Kompetensi dan Keterampilan Petugas Dalam Melayani Masyarakat di Kantor Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Tanalena

No	Tanggapan Responden	Skor (x)	f	fx	Persentase
1.	Sangat memuaskan	4	25	60	13%
2.	Muaskan	3	45	141	40%
3.	Kurang memuaskan	2	26	52	18%
4.	Tidak memuaskan	1	18	18	11%
TOTAL			108	269	100%

Sumber Data : Tahun Kuesioner 2021

Dari tabel 37 dapat kita lihat bahwa dari 108 orang responden provinsi yang menyebarkan kompetensi dan keterampilan yang dimiliki petugas salah memuaskan sangat dominan, yaitu 13% menjawab sangat memuaskan dan 40% menjawab memuaskan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan keterampilan yang dimiliki oleh pegawai pada Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Tanalena yang melayani masyarakat khususnya Pemukiman pelayanan adalah memuaskan. Perlu diketahui bahwa ada yang dimiliki oleh seorang petugas dan melaksanakan pelaksanaan pelayanan yang tepat.

Hal, sesuai disimpulkan oleh masyarakat Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Tanalena

"Petugas sangat ramah dalam melaksanakan tugasnya. Mereka telah terlatih sebagai seorang petugas dengan telah mendapatkan AS yaitu Asisten, Sapa, dan Salim. (Wawancara 1 Agustus 2021)

Hal, ini juga didukung oleh pernyataan salah seorang informan yaitu pegawai Kecamatan Tanalena

"Jadi kami telah mempelajari pelayanan seperti di hotel. Yang later belahang pelayanannya ASY dan Salim kami dapatkan sebagai Front Office. Dan kami diberi AI. Untuk ini, untuk di PD kami telah melatih dan mengorganisir melalui program AI ini"

Tabel 31
Tanggapan Responden Tentang Kompetensi dan Keterampilan Penguji Dalam
Melayani Masyarakat di Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (i)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	20	80	20%
2	Muaskan	3	5	15	12%
3	Cukup memuaskan	2	35	70	50%
4	Tidak memuaskan	1	6	6	12%
TOTAL			56	121	100%

Sumber Data : Catatan Kuesioner 2012

Dari tabel 31 dapat kita lihat bahwa responden cenderung kurang puas dalam menilai kompetensi dan keterampilan yang dimiliki penguji. 20% responden menyatakan kurang puas dan 12% menganggap tidak puas. Untuk ini dapat disimpulkan bahwa kompetensi dan keterampilan yang dimiliki oleh penguji pada Kecamatan Ujung Tanah yang melayani masyarakat cenderung belum memuaskan. Fakta tersebut bahwa ada yang dinilai oleh survey penguji oleh masyarakat bahwa pelayanan yang rapid. Hal ini menunjukkan bahwa penguji di kantor Kecamatan Ujung Tanah, masih belum memiliki kompetensi yang memadai untuk dapat melayani masyarakat yang rapid responden dalam penulisan ini.

Tabel 32
Tanggapan Responden Tentang Kualitas Dalam Pelayanan di Kantor
Kecamatan Kappatal dan Kecamatan Tumalo

No	Tanggapan Responden	Skor (i)	f	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	10	40	20%
2	Muaskan	3	18	54	32%
3	Cukup memuaskan	2	42	84	42%
4	Tidak memuaskan	1	10	10	12%
TOTAL			100	248	100%

Sumber Data : Catatan Kuesioner 2012

Berdasarkan tabel 32 di atas menunjukkan bahwa dari 100 orang responden sebanyak terdapat kualitas dalam pelayanan adalah belum memuaskan dengan persentase 42%. Hal ini disebabkan karena masih adanya permasalahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian, setelah selesai pelayanan diberikan seperti pelayanan akan terus akan dilanjutkan dalam pemberian pelayanan yang diberikan oleh masyarakat semakin berkembang. Hal ini merupakan tanggapan oleh masyarakat :

Selanjutnya sudah saya tulis ada lagi pembatalan dalam pemberian pelayanan dengan adanya proses secara %. Hal juga rapid dalam di tulis

yang dianggap pertama. Tabel akan diolah dalam satu keseluruhan, oleh data yang diijinkan." (Widhiastuti, 8 Agustus 2013)

Tabel 48
Tanggapan Responden Tentang Kualitas Dalam Pelayanan di Kantor Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (a)	f	f ₂	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	1	20	10%
2	Muaskan	3	18	34	16%
3	Kurang memuaskan	2	27	44	44%
4	Tidak memuaskan	1	3	3	10%
TOTAL			59	121	100%

Sumber Data : Daftar Kuarter 2013

Berdasarkan tabel 48 di atas menunjukkan bahwa dari 59 orang responden telah menilai dalam pelayanan, adalah belum memuaskan dengan persentase 44%. Hal ini disebabkan karena masih adanya diskriminasi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta tidak adanya unsur acuan yang disediakan sehingga masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan sampai tidak berterima. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti bahwa pelayanan fasilitas seperti acuan acuan belum diberikan di Kantor Kecamatan Ujung Tanah

Tabel 49
Tanggapan Responden Tentang Kesanggupan Petugas Untuk Melakukan Pemantauan Masyarakat di Kantor Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Tanahbaru

No	Tanggapan Responden	Skor (a)	f	f ₂	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	6	24	8%
2	Muaskan	3	24	102	29%
3	Kurang memuaskan	2	29	71	20%
4	Tidak memuaskan	1	15	14	10%
TOTAL			100	221	100%

Sumber Data : Daftar Kuarter 2013

Berdasarkan tabel 49 menunjukkan bahwa responden masyarakat petuga: belum sanggup melayani permintaan masyarakat dalam pemberian pelayanan dengan persentase 10% menganggap kurang memuaskan dan 10% menganggap tidak memuaskan. Hal ini disebabkan karena masih ada petuga yang kurang wish to work saat masyarakat meminta bantuan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petuga pada Kantor Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Tanahbaru belum memuaskan untuk melayani masyarakat dalam pemberian pelayanan.

Tabel 41
Tanggapan Responden Tentang Kesanggupan Petugas Urut Melayu
Perawatan Masyarakat di Kecamatan Ujung Tanah

No	Tanggapan Responden	Skor (x)	F	fx	Persentase
1	Sangat memuaskan	4	3	12	16%
2	Mesukinkan	3	16	48	53%
3	Kurang memuaskan	2	34	68	48%
4	Tidak memuaskan	1	3	3	4%
TOTAL			56	131	100%

Sumber Data : (Pribadi Questioner 2018)

Berdasarkan tabel 41 menunjukkan bahwa tanggapan keseluruhan petugas bahwa sngguj melayu perwatan Puskesmas pelayanan dengan persentase 16%, mesukinkan kurang memuaskan dan 4%, mesukinkan tidak memuaskan. Hal ini disebabkan karena masih ada petugas yang terdapat soal ter soal saat masyarakat meminta baktinya. Sehingga dapat disimpulkan bahwa petugas pada Kantor Kecamatan Ujung Tanah belum memuaskan untuk melayani masyarakat dalam Puskesmas pelayanan.

IV.2. KEMASAN HASIL PENELITIAN

IV.2.1. Pemastikan dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini, Kantor Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar

a. Keadaptasian secara pemerintah dengan pelaksanaan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah

Selanjutnya dari penelitian adalah tanggapan kerdaptasian secara pemerintah dengan pelaksanaan dalam layanan dengan pelayanan Kantor Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Tanaulawa. Pertama di sini dapat disingkat sebagai Ujung-Ujung, Pertama Pemastikan, Pertama Dwikat Kota, Pertama Wilayah, Saat Kegiatan Kegiatan Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah. Kemudian, Antara, Prinsip-prinsip, seperti: Penerapan-prinsip standar yang menjadi dasar pelaksanaan pelayanan Puskesmas berkolaborasi antara pemerintah dengan pelaksanaan dalam pelayanan Kantor Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah merupakan layanan yang lengkap diberikan pada seluruh jenis pelayanan di Kantor Kecamatan Rappocini dan Kecamatan

Hasil penelitian lapangan menunjukkan bahwa tidak terjadi keterkaitan antara antara-stara dengan kementerian-kementerian formal tentang pelayanan administrasi kependudukan dengan pemerintahnya. Interaksinya terlihat tidak terjadi dalam kenyataannya dengan penggunaan bahasa-bahasa atau istilah-istilah politik seperti *Ministry* administrasi kependudukan. Kejadian ini sangat sering terjadi dan merupakan fenomena umum yang hampir ditemukan di semua unit penyelenggara pelayanan Kantor Kecamatan Rappahat, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah. Setelah dilakukan lebih lanjut, analisis keadilan-keadilan ini akan berlangsung dengan tidak adanya bimbingan untuk pelayanan administrasi kependudukan maupun Surat pengantar Kewarganegaraan.

Kejelasan di atas menunjukkan adanya ketidak-terlihatan pada Kantor Kecamatan yang lebih merupakan dari kementerian-kementerian atau *state-organ* formal yang tidak di tetapkan. Dalam bentuk dengan pelayanan Kantor Kecamatan Rappahat, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah, semua prosedur serta langkah-langkah dalam bertindak-tindakan dalam *Standard Operating Procedures* atau SOP pelayanan di Kantor Kecamatan Rappahat, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah. Khusus untuk pelayanan Kantor Kecamatan Rappahat, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah, secara logis penyelenggara pelayanan tidak mempunyai SOP dalam pemberian pelayanan. Salah satu SOP dalam pemberian pelayanan di Kantor Kecamatan Rappahat, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah adalah pengajuan *Daftar Pemilih* dalam Pemberian pelayanan Administrasi Kependudukan maupun surat pengantar kewarganegaraan.

Hasil ini akan berkaitan di mana prosedur-prosedur pelayanan Kantor Kecamatan Rappahat, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah tidak dilihat. Prosedur tindakan tindakan yang perlu diketahui bagaimana pada sebuah unit maupun bentuk dari pengantar kewarganegaraan yang akan diterima maupun oleh Camat, tetapi terdapat beberapa fenomena dimana masyarakat tidak di persil oleh kementerian-kementerian. Hal ini sangat penting karena Kantor Kecamatan yang merupakan unit pelayanan pemerintahan harus patuh terhadap atau legal formal dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Dari berbagai uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa ada formalitas yang adanya keterkaitan antara antara-stara sebagai kementerian-kementerian formal dengan pemerintahnya dalam praktik pelayanan Kantor Kecamatan Rappahat, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah masih ada.

- b. Adanya pembuatan peraturan sebagai prosedur/prosedur dalam pelayanan Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah yang tidak dapat dipisahkan sendiri oleh terdakwa.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hukum, peraturan, struktur, dan prosedur/prosedur sebagai ketentuan-ketentuan untuk mengatur terdapat pelayanan Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah sesungguhnya ada dan tidak dibuat oleh manajemen Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah, namun tidak ada kekuatan di dalam pelaksanaannya. Hal mana sesungguhnya pelaksanaan hukum ini formalitas di mana adanya pembuatan struktur-struktur, prosedur-prosedur, dan ketentuan-ketentuan yang tidak dapat dipisahkan sendiri oleh terdakwa, masih sejalan dengan pelayanan Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah.

Dalam pelayanan Kantor Kecamatan Rappocini, masih ditemukan adanya ciri pembuatan peraturan yang tidak dapat dipisahkan sendiri oleh manajemen Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah. Faktanya ini sejalan sejalan dalam ketentuan Undang-undang tentang struktur operating prosedur (SOP) di dalam penyelenggaraan pelayanan Kantor Kecamatan Rappocini.

Pengakuan petugas dalam wawancara di atas menunjukkan bahwa SOP yang telah dibuat tidak merupakan Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah tidak dapat dipisahkan sendiri, karena manajemen sendiri tidak berurusan dalam merevisi/pembuatan maupun fungsi pelaksanaan yang memadai. Terutama SOP di Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah yang ada selaras ini bisa saja hanya untuk memenuhi tata laksana saja.

Dari hasil penelitian ini terlihat bahwa tidak ada ciri formalitas yaitu adanya pembuatan peraturan, atau prosedur-prosedur yang tidak dapat dipisahkan sendiri oleh terdakwa, masih ditemukan dalam pelayanan Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah. Oleh karena pada pelayanan Kantor Kecamatan Rappocini.

- c. Adanya keterbatasan kemampuan kewenangan (jurisdiksi) dan tidak terdapatnya kewenangan (jurisdiksi) di Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah

Pengakuan di atas mengungkapkan adanya keterbatasan kewenangan dalam pelayanan, keputusan tidak sepenuhnya didasarkan di bawah, namun sebaliknya hanya berfokus pada level manajemen puncak. Artinya pagarnya di atas secara jelas

menghasilkan kerja antara firma-firma, produsen layanan publik yang melibatkan semua pihak atau staf pada level bawah sehingga informasi relatif masalah-masalah pelayanan yang dialami sebagai dasar dalam pembuatan keputusan tentang tindakan mana optimal dalam pelayanan layanan publik. Selain filter selanjutnya dipisahkan oleh para informan di atas menampilkan bahwa fenomena pemenuhan kewenangan (wewenang) serta tanggungjawab sebagai kewenangan dalam pelayanan layanan publik terjadi dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Kapponi, Kecamatan Tanahbasa, dan Kecamatan Ujung Tanah.

4. Adanya perilaku tidak melaporkan hal-hal yang baik dan tidak melaporkan hal-hal yang tidak baik atau yang sama halnya seperti

Hasil konfirmasi melalui observasi lapangan pada saat pelayanan beberapa Mobil Trak Tangkasi dan Motor Vix juga menampilkan bahwa dari jenis mobil yang dipakai untuk pelayanan Kependudukan serta mobil lainnya tidak menampilkan kendaraan resmi dan adanya juga sering terdapat karena filter rata. Sebagai salah satu contoh dari lapangan ini tidak dapat dilihat dari laporan badan barang yang dipasok pada saat pengalihan barang Kantor Kecamatan Tanahbasa, di atas badan mobil untuk pelayanan mobil Trak Tangkasi serta Motor Vix semuanya dipasok dalam badan baik. Dalam hal-halnya dengan menampilkan pengalihan barang, namun ada hal-hal yang mengakibatkan kurang terbayar pengalihan barang. Tidak adanya filter inventaris barang di tiap rangkai, serta tidak adanya masalah lain terbayar oleh para barang melalui gudang dan adanya profesionalitas dalam menampilkan pengalihan barang. Filter ini juga selanjutnya dengan adanya perilaku Kantor Tanahbasa yang sudah lama secara tetap dipakai.

Pelayanan yang tidak sesuai dengan kondisi yang sebenarnya serta apa yang sebenarnya terjadi juga dilakukan dalam layanan dengan pelaporan distribusi layanan Kantor Kecamatan Tanahbasa dalam dokumen (LAKIP). Tujuan dalam studi dokumentasi terdapat dokumen Laporan Administrasi Kincya tipe tidak terakur menampilkan adanya perkembangan secara apa yang dilaporkan dengan kondisi yang sebenarnya terjadi di lapangan.

Selama film di atas menampilkan bahwa ada fenomena yakni adanya kecenderungan birokrasi melaporkan hal-hal yang baik serta tidak melaporkan atau menyensasionalkan hal yang tidak baik untuk informasi terbayar karena terbayar pada saat

pengelolaan barang Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaheara, dan Kecamatan Ujung Tanah.

- a. Adanya perilaku tidak memampukan dan/atau meniadakan akses kepastigian layanan dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Tanaheara, dan Kecamatan Ujung Tanah

Salah satu ciri fenomena adalah perilaku tidak memampukan dan/atau meniadakan akses kepastigian layanan. Perilaku ini sering terjadi dalam layanan dengan pelayanan Kantor Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Tanaheara di Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaheara, dan Kecamatan Ujung Tanah. Berdasarkan hasil studi dokumentasi ditemukan risiko ditemukan beberapa dokumen yang menyebutkan adanya perilaku meniadakan akses kepastigian layanan dalam pelayanan Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaheara, dan Kecamatan Ujung Tanah.

Hal ini menunjukkan bahwa ciri fenomena yakni Adanya perilaku tidak memampukan dan/atau meniadakan akses kepastigian layanan dalam pelayanan tidak ditemukan dalam prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaheara, dan Kecamatan Ujung Tanah.

IV.1.1. Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaheara, dan Kecamatan Ujung Tanah Kota Makassar

Upaya dalam memberikan pelayanan publik yang berakibat merupakan berupa masyarakat. Pemerintah sebagai penyelenggara negara mempunyai banyak tugas, salah satunya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan. Masyarakat sebagai objek dan pelayanan serta mengawasi pelayanan yang baik, cepat, dan sederhana. Untuk menjamin keberhasilan pencapaian tugas tersebut dapat dilatih dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap sikap dan perilaku petugas dan petugas serta prosedur pelayanan yang diberikan.

Dalam penelitian ini untuk mengukur efektivitas pelayanan. Pemboran pelayanan pada Kecamatan Rappocini dan Kecamatan Tanaheara menggunakan teori yang dikemukakan oleh Loh dan Husni (2017:77) yang menyatakan bahwa efektivitas merupakan suatu pokok aktivitas untuk mencapai tujuan dan usaha yang diberikan sebelumnya. Istilah efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi dasar keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Untuk mengukur efektivitas terdapat tiga pendekatan yang digunakan, salah satu ini penulis menggunakan pendekatan proses untuk

mangatur aliran listrik pelayaran. Fasilitas pelayaran pada Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tana. Peralatan proses pembuatan pada kapal internal organisasi pelabuhan, yaitu dengan melihat aspek dari sistem elektrisitas pelayaran: proporsi dari semua bagian proses internal dari pembuatan organisasi. Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayaran, semua dari prosedur, semua bagian dan bagian kapal yang baik.

Prosedur juga menggunakan beberapa sistem elektrisitas yang dilaksanakan oleh bagian (SST 60), semua ini yang berkaitan dari proses pembuatan pelayaran. Kecamatan digunakan sebagai sistem untuk semua, tingkat elektrisitas daya organisasi, yang semua sistem pelayaran, yang lebih menekankan pada kualitas dari prosedur pelayaran kepada pelayaran. Selanjutnya, proses pembuatan pelayaran merupakan salah satu sistem yang digunakan dalam tampilan elektrisitas daya, yang lebih menekankan pada cara dan bentuk dari prosedur pelayaran dalam memberikan jasa kepada pelayaran.

Adapun penjelasan mengenai indikator – indikator yang digunakan dalam mangatur elektrisitas pelayaran. Fasilitas pelayaran pada Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tana, adalah sebagai berikut:

a. Prosedur Pelayaran

Prosedur pelayaran merupakan kegiatan proses atau cara kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga adanya tahapan suatu jasa dan dari satu orang yang lain sehingga dalam kegiatan pelayaran satu pelayaran.

Dalam tampilan elektrisitas pelayaran yang diberikan dalam Fasilitas pelayaran pada Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tana, terdapat tiga indikator dari prosedur pelayaran, yaitu prosedur administrasi, yang diberikan dalam pelayaran, prosedur pelayaran, dan kualitas prosedur pelayaran. Selain semua, prosedur pelayaran dari satu pelayaran untuk jasa layanan semua dengan pelayanan pelayaran yang ada. Pelayanan administrasi, yang diberikan dilaksanakan dengan jasa kepada masyarakat dalam pembuatan pelayaran. Hal ini menunjukkan bahwa prosedur pelayaran Fasilitas pelayaran pada Kantor Kecamatan Rappocini, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tana telah efektif.

b. Sebagai Kerjasama dan Layanan Kelompok Kerja

Upaya memberikan pelayanan yang prima bagi masyarakat sangat berkaitan dan berkaitan kelompok kerja sangat diperlukan untuk itu kerjasama yang terjalin antar pegawai sangat baik sehingga terciptalah suasana yang kondusif dalam melayani masyarakat. Kerjasama yang baik akan saling tolong menolong baik sesama antar pegawai maupun pimpinan dan bawahan untuk meningkatkan layanan kelompok kerja.

Selain itu, penguasaan pegawai sesuai dengan jenis bidang keahlian dan keahlian yang dimiliki untuk dapat lebih menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan tugas. Pegawai juga cukup disiplin dalam melayani masyarakat sehingga dapat meningkatkan layanan kelompok kerja. Selain itu, pegawai yang berdisiplin langsung dengan masyarakat sudah banyak parkir sendiri dan cepat. Hal ini membuktikan bahwa pelayanan Pembaruan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rappoo, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah telah memberikan kesan pribadi yang memuaskan sehingga mendorong terwujudnya efisiensi pelayanan dalam Pembaruan pelayanan.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor pendukung yang sangat berpengaruh dalam rangka upaya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kondisi ruang pelayanan dan ketersediaan fasilitas pendukung dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Rappoo, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah sudah baik, namun belum memadai ketersediaan fasilitas pendukung seperti parkir pegawai serta dan masih terus dilakukan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh masyarakat.

Ketersediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi akan dapat meningkatkan pelayanan dalam menerima pelayanan Pembaruan pelayanan pada Kantor Kecamatan Rappoo, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tanah. Media online (web) merupakan wujud kemajuan dan pengunggahan publik sehingga dengan kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai meningkatkan pelayanan Pembaruan pelayanan sudah lebih.

4. Ketersediaan

Kapartem dalam pelayanan diberikan merupakan bentuk adanya rasa tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pemberian pelayanan publik di Kantor Kecamatan Bapposari, Kecamatan Tanaulawa, dan Kecamatan Ujung Tandi menunjukkan bahwa tidak adanya kegiatan salah pelayanan. Selain itu, berdimensi konsep Pahlawan pelayanan masih dirasakan seperti kesulitan pelayanan pada era yang disebabkan oleh seperti dalam mengatasi dan masalah pelayanan umum, tanggal lahir, tempat lahir dan sebagainya sangat kesulitan yang disebabkan oleh perbedaan itu sendiri. Sehingga kesulitan (kesulitan) seorang pegawai dalam memberikan pelayanan bukan akhir.

4. Gaya Pemberian Pelayanan

Kemampuan dan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat sudah baik dengan adanya diri yang dimiliki oleh setiap pegawai untuk memberikan pelayanan yang akhir kepada masyarakat. Kualitas yang dimiliki oleh pegawai dalam memberikan pelayanan, masih dirasakan adanya perilaku dilandaskan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, kemampuan pegawai untuk melayani masyarakat masyarakat yang masih banyak ada itu akan membuat masyarakat tidak delayan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kesulitan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan Pahlawan pelayanan bukan akhir.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

V.1. Kesimpulan

1. Gaji Formalitas dalam Pemberian Pelayanan Publik oleh Birelre Gari Depan pada Kantor Kecamatan di Kota Mahkota masih rendah. Hal tersebut terjadi karena ketidaksesuaian antara kebutuhan-kemampuan finansial dan pelaksanaan di lapangan. Pemberian persentase-persentase sebagai prosedur-prosedur tentang pelayanan di Kantor Kecamatan yang tidak dapat dijalankan sesuai etika kinerja pegawai pelayanan. Demikian pula dengan dan prosedur pada Kantor Kecamatan tidak dapat dijalankan sesuai oleh Birelre pelayanan. Kemudian ketidaksiapan dan pengalihan penyalangan kemampuan juga masih terjadi. Padahal misi masyarakat lokal yang baik dan tidak mengabaikan hal-hal yang tidak baik juga masih terjadi bagi Birelre Gari Depan. Namun demikian, pemerintah akan memperhatikan dan informasi oleh Birelre Gari Depan sehingga tidak terjadi lagi.

2. Pelayanan pada tipe Kantor Kecamatan di Kota Mahkota belum sepenuhnya efektif. Adapun indikator yang digunakan efektifitas pelayanan di analisis sebagai berikut:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan pada Kantor Kecamatan dilihat dari tiga persentase administratif yang dibutuhkan dalam pelayanan, prosedur pelayanan serta kelengkapan prosedur pelayanan sesuai pada lapangan masing-masing.

b. Sarung Kelengkapan dan layanan kelengkapan kerja

Dibuktikan hasil penelitian efektifitas pelayanan jika dilihat dari sarung kelengkapan dan layanan kelengkapan kerja sesuai pada kategori masing-masing. Maka demikian masyarakat akan mengetahui tentang siapa pegawai yang memang sudah dan dapat terhadap masyarakat yang dilayani.

c. Saran dan pemenuhan

Saran dan pemenuhan pada Kantor Kecamatan. Rapporasi Kecamatan. Kemudian masih berada pada kategori cukup memuaskan. Hal yang berlaku terjadi di Kantor Kecamatan Ujung Tumbuh yang dimana fasilitas yang digunakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat belum lengkap seperti belum adanya pegawai untuk dan sumber sumber yang akan memperhatikan dalam melayani masyarakat.

d. Kecamatan

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa aktivitas pelayanan pada tingkat kecamatan ditinjau dari segi kearsifan berada pada kategori kurang memuaskan. Adapun hal yang masih perlu untuk diperbaiki/dibangun adalah masyarakat masih menganggap kurang kearsifan juga yang diberikan dan kearsifan pelayanan yang dinilai sudah kurang, seperti masih diberikan kearsifan pengisian baik itu yang diberikan oleh operator dalam mengisi data (pengisian nama, tanggal lahir, tanggal lahir dan sebagainya) maupun kearsifan yang diberikan oleh pemohon itu sendiri.

e. Gaya pemberian pelayanan

Hal ditinjau dari segi gaya pemberian pelayanan, aktivitas pelayanan pada tingkat kecamatan berada pada kategori kurang memuaskan. Hal ini disebabkan karena masyarakat masih menganggap kurang kepatutan dan keadilan petugas dalam memberikan pelayanan.

V.2. Saran / Rekomendasi

1. Pemerintah Kota Makassar harus mengimplementasikan Program "PATEN" dari Kementerian agar mengoptimalkan proses kearsifan dalam rangka untuk memudahkan akses dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, serta memudahkan pelayanan kepada masyarakat di wilayah kota.
2. Pemerintah harus pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan Pajenean dapat diberikan pada tingkat kecamatan lainnya yang ada di Makassar seperti penyediaan akses *Free Wi-Fi* dan Penyediaan Menu Pelayanan *Living TV*.
3. Pemerintah harus pelayanan yang diberikan di Kantor Kecamatan TanetePasarre dapat diberikan pada tingkat kecamatan lainnya yang ada di Makassar seperti penyediaan penyediaan tempat bermain anak di dalam ruang pelayanan dan penyediaan akses informasi.
4. Selain saran Pemerintah Kantor Kecamatan dan LPH (Lembaga Pemberdayaan Masyarakat) yang ada di setiap Kelurahan lebih diperhatikan lagi untuk hal-hal tersebut karena untuk meningkatkan cara-cara tersebut dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dan juga melakukan kegiatan program-program maupun pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Makassar dapat lebih masyarakat hingga layanan masyarakat yang paling banyak.
5. Pemerintah Kota Makassar perlu memberikan insentif yang lebih besar kepada Kantor Kecamatan yang berkualitas dalam penyediaan pelayanan publik.

6. Dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat dalam pemberian pelayanan, seluruh unsur/instansi baik yang telah dipertahankan seperti kecamatan, tingkat lokal pada tingkat masyarakat pelayanan serta pada tingkat provinsi serta untuk mengkoordinasi dalam melayani masyarakat.
7. Dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dengan seluruh unsur baik untuk bagi dalam mengupayakan data pemohon agar tidak lagi terjadi kesalahan dalam pelayanan. Meningkatkan pelayanan Administrasi.
8. Untuk pelaksanaan pelayanan pada Kantor Kecamatan Boppoara, Kecamatan Tualahura, dan Kecamatan Ujung Tanah seluruhnya meliputi dan mengupayakan secara langsung pemerintah kecamatan pelayanan seperti pelayanan surat-menyurat, surat pemotret (pasir) rumah tidak terdapat yang juga sangat mengutamakan proses layanan sehingga mengoptimalkan kinerja dalam rangka pelayanan.
9. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar petugas lebih peduli dan berdaya cipta serta sikap terhadap masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Agar komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat dapat terjalin dengan baik.
10. Untuk meningkatkan pelayanan dan kualitas pelayanan secara tidak langsung dengan cara memberikan pelatihan yang sangat penting agar mampu meningkatkan kinerja masyarakat yang akan mendapatkan pelayanan, pengalihan seluruh sumber seperti tenaga, waktu, tenaga dan komitmen (SD) agar masyarakat merasa nyaman di setiap hal yang sangat penting. Meningkatkan layanan Kantor Kecamatan dan mengoptimalkan semua sumber di dalamnya.
11. Untuk mengoptimalkan prosedur dan persyaratan, penempatan lokasi/pelayanan pagu-pati melalui sistem, sistem serta membuat sistem yang jelas agar setiap pagu-pati yang datang di setiap lokasi dapat memahami dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya, agar jelas siapa yang bertanggung jawab di setiap lokasi pelayanan. Selain itu juga.
12. Petugas untuk mengoptimalkan layanan pagu-pati dalam memberikan pelayanan, semua masyarakat baik lokal pelayanan agar tidak terjadi hambatan dalam pelayanan dan pelaksanaan pelayanan di setiap lokasi agar dipaparkan guna menghidupkan semua pagu-pati masyarakat, mengoptimalkan tanggungjawab pagu-pati, serta mengoptimalkan kinerja dan mampu memberikan solusi dan layanan masyarakat.
13. Pagu-pati dalam memberikan pelayanan diawali dengan layanan yang baik, serta membuat program yang yang diberikan oleh masyarakat serta memberikan pelayanan yang adil dan sederhana kepada masyarakat, serta pagu-pati harus mengoptimalkan

keputusannya. Hal ini bisa terjadi apabila program dilandasi kepentingan politik praktis melalui *Think-Tank*.

DAFTAR PUSTAKA

- Albrow, M. (1989) *Globalization: Voyagers into Tomorrow*. New Haven, USA.
- Bogdan, R.O and Taylor, S.J. (1979) *Introduction to Qualitative Research Methods*. New York: John Wiley.
- Boring, L.H. (2010). *History and Currents of Public Administration in Mexico*, Brian Brown, Eric M. (2001). *Public Administration in South East Asia : Thailand, Philippines, Malaysia, Hong Kong and Mianmar* (481-474). CRC Press, USA.
- Barrow, Terry, M. [et al.] (2010). *Public Administration in East Asia : Thailand, China, Japan, South Korea, and Taiwan*. CRC Press, USA.
- Bogdan, Robert (2012). *Introducing Qualitative Research* (Abridged Second Edition). Ed. Ark Hagen Varian Kristiansen). P. Sage Graduate Faculty, Miami.
- Chandler, R.C. & F.G.Pham. (2001). *The Public Administration Dictionary*. John Wiley & Sons, Inc.
- Cheney G.S & Rensick, D.A. (1985) *Democratization and Development : Policy Implementation in Developing Countries*. SAGE publications Inc, California.
- Chenail, John W. (2012). *Research Design : Qualitative Research, Quantitative, and Mixed*. Voyagers (Private Policy).
- Dahl, Robert. A. (1967). "The Science of Public Administration : New problems", *Asian Public Administration Review*, 7(3).
- Dahlat, Janet. V. and Dahlat, Robert B. (2001). *The New Public Service*. New York: M.E. Sharpe.
- Daloz, A. (2003). *Reflexion sur l'administration des services sociaux*. Voyagers. PSEB-USA.
- (2007). *Management Social Services: Asian Polymers Public*. Voyagers. GBU Press.
- (2011) *Management Polymers Public Policy, Volume 1*, des Polymers). Voyagers. GBU Public Policy Press.
- Farrington, Ali. (2008). *Business and Administration (Public Administration and Public Policy)*. Taylor and Francis Group, LLC.
- (11000). *Handbook of Comparative and Development Public Administration*. New York: Marcel Dekker, Inc.
- Friedrich, H. G. (1971). "Toward a New Public Administration", *Asian Public Administration*. Toward a New Public Administration : The Malaysian Perspective. Norro : Chandler Publishing Company.
- (1987). *Administration: Asian Review*. Miami, USA.
- [et al.] (2012). *Public Administration Policy Process*. Warren Press, USA.
- Gonzalez Eduardo T. (2011). *Public Policy and Corruption in Philippines*, Brian Brown, Eric M. (2001). *Public Administration in South East Asia : Thailand, Philippines, Malaysia, Hong Kong and Mianmar* (381-394). CRC Press, USA.
- Hargrave, C. Peter. (1995). *Improving Public Service Delivery*. Institute of Public Administration, 77-81 Leinster Road, Dublin, Ireland.
- Hartmann (2012). *Business Polymers Public Policy, Volume 1*, des Polymers). Voyagers. GBU Public Policy Press.
- Henry, Harold. (2006). *Public Administration and Public Affairs*. Sixth Edition. Boston: Cengage, Inc. : Prentice-Hall, Inc.

- Mintz, F. (1982). *Public Administration : A Comparative Perspective*. New York : MacMillan, Dutton Inc.
- (1985). *Comparison in The Study Of Public Administration*. Dalam Ostrom, E.E. & Liehl, S. (1984). *Comparative Public Administration : The Essential Readings* 60-177. Elsevier LTD, USA.
- Mintz, L.B. (1982). " Public Bureaucracy, and The American State" dalam: Mintz, L.B, & A. The State of Public Bureaucracy. New York : ME Sharp.
- Moherman, A. Michael & Nida, Sherry S. (2000). *Manajemen Data dan Informasi*. Adnan Daudin, Noman, K. dan Linceo, Yonius V. Hani. Buku of Quality Research, Pengeramah Disipuln (dik. Pustaka Pelaya Yogyakarta).
- Pratt, Jack. B. (1980). " The Organizational Perspective in Comparative and Development Administration", dalam: Al Faruqi, Handbook of Comparative and Development Public Administration. New York : Macmillan Dutton Inc.
- Rana Vitor-Udholm. (2011). *Public Ethics and Corruption in Thailand*, dalam: Evans, Evan M. (2011). *Public Administration in South East Asia : Thailand, Philippines, Malaysia, Hong Kong, and Moore* (39-64). CRC Press, USA.
- Ratumanan, Gungga. (1987). *Administrasi Pembangunan (Pembangunan Fasilitas dan Perekonomian di Indonesia)*. LPJES Indonesia.
- Ratz, R.L. (1974). *Def of an effective administration*. Harvard Business Review, 52, 96-100.
- Rahm, Y.T. (2008). *Keperencanaan Strategis Administrasi Publik (Kotang, Teori, dan Isu)*. Pustaka Gema Media Yogyakarta.
- Ratong, Bana, K.K (2001). *Public Ethics and Corruption in Mexico*. Adnan Daudin, Evan M. (2011). *Public Administration in South East Asia : Thailand, Philippines, Malaysia, Hong Kong, and Moore* (501-518). CRC Press, USA.
- Lawrence, D.M. & Lorschamhorn, J.R. (1967). *Man/Manajemen*. Holt Rinehart & John Wiley.
- Longest, B.B. Rahm, J.S. & Duri, K. (2008). *Managing Health Services Organizations and Systems*. Baltimore, MD : Health Professions Press.
- Martin, D.W. (1939). *The Goals in the Foundations of Public Administration*. New York : Macmill Dutton Inc.
- Moham, Lery. (2006). *Modelologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, Remaja Rosdakarya.
- Nayland, David. (2008). *Organizational Geography*. SAGE Publications Ltd. 1 Oliver's Yard 55 City Road, London EC1Y 1SP.
- Quinn, Vance. (1973). *The Institutional Crisis in American Public Administration*. Alabama : University of Alabama Press.
- Reiss, G. (2001). *The Future of Governance*. 2nd ed. Lawrence, KS : University of Kansas Press.
- Pratt, Robert. (1971). *Public Administration*, 4th ed. New York : The Ronald Press company.
- Riggs, Fred W. (1957). *Agencies and Institutions. Toward a Typology of Comparative Administration*. In: *William J. (ed) Toward the comparative study of public administration*. Indiana, USA : Bloomington.
- (1959). *Administration in Developing Countries : The Theory of Prismatic Society*. Macgraw Hill Company, Boston.
- (1965). *Administrative Development. An Exclusive Concept*. dalam John D. Montgomery dan William J. Riggs (eds). *Approaches to Development : Politics, Administration, and change*. New York : McGraw-Hill Book Company.

- (1988). *Administrasi Pemerintahan Berkelanjutan : Teori dan Model*. Jakarta: Rajawali Press, Jakarta.
- (1989). *Administrasi Pembangunan : Teori dan Model*. Jakarta: Rajawali Press, Jakarta.
- (1998). *The Prismatic Model : Conceptualizing Transitional Societies*. dalam Ostrom, E.E & Lind, S. (2008), *Comparative Public Administration : The Essential Readings* (17-49). Elmsford LTD, USA.
- Kolomo, S.P. (11004). *Know Organizational : Struktur, Desain & Aplikasi*. Ed. 2. Yogyakarta: Idara, Parafit Arca.
- Kurdek, D. A. (2007). "Government Service People : The changing role of public administration and Democratic Governance". *Government Service Culture*. New York: United Nations : Economic and Social Affairs.
- Lipson, S.H. (2015). *Administrative Theories and Management Thought*. FHE Learning Private Limited, Delhi.

Reptas, Leliana. (11006). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA LAN Press.

Sedarmayanti. (2009). *Keperawatan Administrasi Publik, Keperawatan Sistem dan Keperawatan Masa Depan (Manajemen Pelayanan Prima dan Keperawatan yang Berkualitas)*. Rafika Adhara.

Steffen, J.M. & A.C. Hyde. (10007). *Classics of Public Administration*. New York : Harcourt Brace College Publishers.

Steffen, J.M. and E.W. Staud. (11007). *Introducing Public Administration*. New York : Addison-Wesley Educational Publishers Inc. Chapter 1.

Susanto, L.P. (2008). *Keperawatan Pelayanan Publik Teori, Aplikasi dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara.

Teguhono. (2014). *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Alfabeta, Bandung.

Wade, D. (11001). *The Encyclopedia of Public Administration*. Norra, CA : Cengage & May.

——— (1988). *Comparative Public Administration : Principals, Performance, Problems, and Prospects*. dalam Ostrom, E.E & Lind, S. (2008), *Comparative Public Administration : The Essential Readings* (117-119). Elmsford LTD, USA.

White, Leonard D. (1934). *Introduction to the study of public administration*. New York : Mac Millan Publishing Company.

Wilks, Windsor. (1987). "The Study of Administration". *Asian Political Science Quarterly* 2 Jena.

Wilks, Isaac Q. Bursawany. (1989). *What Government Agents Do and why They do it*. New York: Basic Books.

Yin, Robert K. (11000). *Case Study Research Design and methods*. Newbury Park : Sage.

Zeilani, V.A. Prasastuti & I.L. Dary. (1983). *Delivering Quality Service : Enhancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.