
**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KELURAHAN LEOK 1
KECAMATAN BIAU KABUPATEN BUOL****Oleh****Andi Nur'aini****Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Madako Tolitoli****Email: Andinuraini386@gmail.com****Abstrak**

Permasalahan yang ingin diteliti yaitu bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. Yang mana bertujuan untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun hasil penelitian yang di peroleh langsung dari lapangan yang disesuaikan dengan teori menurut Sondang P.Siagian (1997:151) yaitu : Ketepatan waktu dan tingkat kedisiplinan pegawai Kelurahan yang masih perlu ditingkatkan karena kedua hal tersebut adalah faktor utama terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efiseien., tingkat responsivitas dari Pegawai Kelurahan perlu ditingkatkan lagi dalam melakukan proses pelayanan publik., proses pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 sudah mengikuti aturan yang sesuai dengan pembagian system dan mekanisme yang telah ditentukan sehingga dapat memudahkan masyarakat dan Pegawai dalam melayani masyarakat.

Kata Kunci: Efektivitas & Pelayanan Publik**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sianipar (1998:4), mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan. Khususnya Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja Perangkat Kelurahan dalam upaya peningkatan efektivitas pelayanan.

Masalah nyata proses pelayanan umum, berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti ditemukan sejumlah fakta

berkaitan dengan Efektifitas Pelayanan Publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu:

Permasalahan pertama yaitu mengenai ketidak profesionalan pegawai dan kurangnya kesadaran dari akan tugas dan tanggung jawabnya dalam menjalankan tugas seperti datang terlambat.

Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan. karena pegawai tersebut tidak berada ditempat pada saat jam kerja, ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan atau masyarakat harus menunggu.

Permasalahan ketiga, yaitu mengenai respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan. Sikap tidak tanggap sangat mengganggu efektivitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan kondisi tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul "Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok

1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol”

LANDASAN TEORI

Efektivitas sering digunakan sebagai konsep tentang efektif dimana sebuah organisasi bertujuan untuk menghasilkan. *Organizational effectiveness* (Efektivitas Organisasi) dapat dilakukan dengan memperhatikan kepuasan, pencapaian visi organisasi, pemenuhan aspirasi, pengembangan sumber daya manusia organisasi dan aspirasi yang dimiliki, serta memberikan dampak positif bagi masyarakat. Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat membawa hasil atau berguna. Sedangkan menurut Handoko (2003:7) Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Sondang P. Siagian (1997:151) berpendapat bahwa pengertian Efektivitas Pelayanan Publik adalah: “Efektivitas Pelayanan Publik berarti penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditentukan, artinya pelaksanaan sesuatu tugas dinilai baik atau tidak sangat tergantung pada penyelesaian tugas tersebut dengan waktu yang telah ditetapkan”. Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya. Sangat sulit untuk mengukur efektivitas kerja, karena penilaiannya sangat subjektif dan sangat tergantung pada orang yang menerima pelayanan tersebut. Dari beberapa pendapat di atas terlihat bahwa efektivitas lebih menekankan pada aspek dan tujuan dari suatu organisasi. Jika suatu organisasi telah berhasil mencapai tujuan yang telah ditentukan dan ditetapkan, maka dapat dikatakan telah mencapai efektivitas.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan Efektivitas Fungsi-fungsi Pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh Pemerintahan yang efektif dapat memperkuat

demokrasi dan Hak Asasi Manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor: 15 Tahun 2014 ada beberapa standar Pelayanan Publik, yaitu :

1. Kewajiban bagian penyelenggara pelayanan publik yang berkualitas.
2. Memberikan pemahaman dan persepsi yang sama bagi penyelenggara, masyarakat dan pihak terkait terhadap standar pelayanan .
3. Standar pelayanan di tiap unit pelayanan merupakan jaminan dan kepastian, baik bagi penyelenggara dalam memberikan, maupun bagi masyarakat dalam menerima pelayanan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif kualitatif yaitu dimana peneliti secara langsung ke obyek penelitian untuk melakukan pengamatan serta memberikan gambaran, penjelasan mengenai keadaan dan menganalisis efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol berdasarkan fakta dan data yang dikumpulkan kemudian disusun secara sistematis.

Penelitian Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol . Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada kondisi Kelurahan Leok 1 yang mendukung untuk pelaksanaan penelitian sesuai dengan judul yang dipilih ditinjau dari segi efektivitas waktu dan dana yang dimiliki oleh peneliti. Waktu penelitian yang digunakan dalam proses penelitian Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol yaitu terhitung selama 2 bulan dari diterbitkannya surat izin penelitian S/d terkumpulnya semua

data yang dibutuhkan oleh peneliti.

Secara umum prosedur penentuan informan dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan secara *purposive* yaitu teknik penentuan informan dengan pertimbangan tertentu atau dengan sengaja memilih informan yang dapat mewakili dan memberikan informasi berupa wawancara dengan 7 orang informan yang telah ditentukan peneliti.

Definisi operasional konsep menurut Singarimbun(1996:23) mengatakan bahwa “dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian, seorang peneliti akan mengetahui pengukuran suatu variabel, sehingga dapat mengetahui baik buruknya pengukuran tersebut”

Dalam penelitian ini indikator yang digunakan untuk mengukur atau menilai variabel yang diteliti adalah sebagai berikut :

- 1) Faktor waktu, disini maksudnya adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan atau Pegawai Kelurahan kepada masyarakat. Hanya saja penggunaan ukuran tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain.
- 2) Faktor kecermatan, faktor kecermatan dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberian layanan kepada masyarakat.
- 3) Faktor gaya pemberian layanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksudkan dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat.

Berdasarkan sumbernya, jenis data pada umumnya diklasifikasikan menjadi dua, yaitu :

- 1) Data Primer, merupakan data yang diperoleh secara langsung dari lokasi penelitian melalui wawancara dengan informan yang berkaitan dengan masalah

penelitian, dan juga melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap objek penelitian.

- 2) Data sekunder, merupakan data yang diperoleh dari semua sumber yang telah ada. Dalam artian peneliti sebagai tangan kedua, data-data sekunder itu sendiri yang diperoleh dari literatur yang relevan atau berkaitan dengan judul penelitian, misalnya materi atau dokumen-dokumen dari kantor Kelurahan Leok 1 serta buku-buku dan karya ilmiah yang relevan dengan penelitian.

Teknik pengumpulan data menurut KJ. Veeger (2003: 31) merupakan langkah yang amat penting dalam penelitian. Data yang terkumpul akan dijadikan sebagai bahan untuk analisis. Dalam penelitian ini tehnik pengumpulan data yang digunakan peneliti yaitu sebagai berikut :

1. Observasi (Pengamatan).
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Dalam penelitian ini, yang menjadi instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara, media recorder, kamera, handphone, dan alat tulis lainnya. Oleh karena itu, peneliti sebagai instrumen juga harus “divalidasi” seberapa jauh peneliti kualitatifsiap melakukan penelitian yang selanjutnya terjun ke lapangan.

Karena jenis penelitian ini deskriptif kualitatif maka akan digunakan analisis data yang dikemukakan oleh **Milles & Huberman (2007:20)**, yaitu :

- 1) Pengumpulan data : Yaitu pengumpulan data pertama atau data mentah ke dalam suatu penelitian.
- 2) Reduksi data atau penyederhanaan data : Yaitu proses penelitian, memfokuskan penyederhanaan dan menyusun data. Mengubah data mentah yang dikumpulkan dari penelitian kedalam catatan yang telah disortir atau diperiksa. Tahap ini merupakan analisa yang dipertajam, membuang, memodifikasi data sehingga kesimpulan

dapat ditarik dan dibuktikan oleh peneliti.

- 3) Penyajian data : Yaitu informasi tersusun yang memberikan dasar kepada peneliti untuk melakukan penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data ini dapat membantu untuk memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa atau tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman.
- 4) Menarik kesimpulan : Yaitu data yang telah di proses, disortir dan disusun, kemudian diambil suatu kesimpulan atau data yang telah disederhanakan untuk disajikan dan sekaligus untuk memprediksikannya melalui pengamatan hubungan dari data yang telah terjadi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol akan di telaah menggunakan teori yang dikemukakan oleh **Sondang P.Siagian (1997:151)**. Efektivitas pelayanan dapat di ukur dari 3 faktor untuk mengkaji penelitian ini yaitu : Faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian layanan. Apakah Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol sudah memenuhi faktor tersebut ?

1. Faktor Waktu

Adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Hanya saja penggunaan ukuran tepat tidaknya atau cepat tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif dari masing-masing individu yang demikian, yang jelas ialah faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas kerja.

Berikut peneliti sajikan hasil penelitian dari beberapa informan mengungkapkan mengenai faktor waktu yang berkaitan dengan

Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol, yaitu :

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan masyarakat Kelurahan Leok 1 Ibu Nina Kusuma Sari, mengatakan bahwa:

“Kalau bicara tentang waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan sejauh ini masih wajar saja. Lama waktu yang diperlukan tergantung jenis pelayanan apa yang kami butuhkan misalnya dalam pembuatan surat pengantar pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) biasanya hanya membutuhkan waktu tidak cukup 1 jam lah kalau tidak banyak orang / antrian.

“Mengenai ketepatan waktu dan kedisiplinan Pegawai kadang-kadang masih ada yang terlambat”

(*Senin 22 Juli 2019, Pukul 14.10*)

Hal ini dibenarkan juga oleh masyarakat lain, berikut hasil wawancara dengan masyarakat Kelurahan Leok 1 Ibu **Sartika**, mengatakan bahwa:

“Waktu yang diperlukan dalam pelayanan biasa cepat biasa juga lambat karena kadang ada kendala teknis seperti tiba-tiba lampu padam atau kendala lainnya”

“Pernah juga ketika saya ingin melakukan proses pelayanan Pegawai yang bersangkutan tidak berada ditempat karena ada urusan yang lain.

(*Senin 22 Juli 2019, Pukul 16.20*)

Berdasarkan jawaban di atas, berbeda dengan jawaban informan selaku pemberi layanan, berikut hasil wawancara dengan Staf Kelurahan Bagian Pelayanan Pemerintahan & Kesra **Ibu Wiwi**, mengatakan bahwa :

“Sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) kami harus mempercepat dan selalu mempermudah segala bentuk pelayanan, keluhan, dan urusan masyarakat karena itu sudah tugas kami”

“Terkait dengan waktu yang dibutuhkan, yah kami usahakan dengan secepat mungkin agar masyarakat juga merasakan pelayanan yg prima dan pelayanan yang baik seperti yang

masyarakat inginkan. Saya rasa sejauh ini ketepatan waktu atau kedisiplinan sudah terstruktur dengan baik karena kami selalu mengabsensi para Pegawai Kelurahan dan tidak segan-segan memberikan sanksi apabila ada yang melanggar aturan, tetapi itu tergantung lagi dari bagaimana masyarakat menilainya”
(Jumat 20 Juli 2019, Pukul 10.20)

Berdasarkan jawaban dari beberapa informan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa ketepatan waktu dan tingkat kedisiplinan para Pegawai pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol sudah cukup baik menurut pegawai jika masyarakat melengkapi berkas sesuai dengan ketentuan peraturan yang ada, namun menurut masyarakat masih perlu ditingkatkan lagi karena pelayanan publik adalah kebutuhan masyarakat yang harus diutamakan.

2. Faktor Kecermatan

Faktor kecermatan, dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberian layanan kepada pelanggan. Masyarakat akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi atau baik kepada pemberi layanan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat tetapi tidak sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Berikut peneliti sajikan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan faktor kecermatan pegawai terhadap Efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol, yaitu :

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan **Ibu Deviselaku** staf Kelurahan Bagian Operator Pemerintahan & Kesra mengatakan bahwa :

“Dalam melakukan pekerjaan khususnya dalam bidang pelayanan publik kami selalu dituntut untuk selalu teliti dan mengutamakan mutu dari hasil pekerjaan dengan demikian para masyarakat akan merasa puas, seiring dengan perkembangan zaman saat ini masyarakat

cenderung bersifat lebih teliti, oleh karena itu kami juga harus teliti dalam melakukan pekerjaan atau memberikan pelayanan”

“Terkait tentang responsivitas, saya rasa kami sudah merespon dengan baik keluhan-keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang kami berikan, kami selalu menindak lanjuti hal tersebut agar tidak terjadi sesuatu yang tidak diinginkan”
(Rabu 24 Juli 2019, Pukul 14.20)

Berikut hasil wawancara dengan Staf Kelurahan Bagian Pelayanan Pemerintahan & Kesra **Ibu Wiwi**, mengatakan bahwa :

“Yah memang begitu kami para pegawai harus teliti karena dalam melakukan pekerjaan ini Lurah telah memberikan tanggung jawab penuh kepada kami sesuai dengan tugas kami masing-masing”

“Jadi untuk itu kami harus merespon dengan baik juga kebutuhan masyarakat agar tidak mengecewakan Lurah dan masyarakat”
(Rabu 24 Juli 2019, Pukul 09.30)

Selanjutnya peneliti ingin mendapatkan jawaban langsung dari beberapa masyarakat agar memperoleh gambaran yang jelas, berikut hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Masyarakat Kelurahan Leok 1 **Bapak Imran Su’a**, mengatakan bahwa :

“Sejauh ini ketelitian pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, baru beberapa hari yang lalu saya mengurus surat pengantar pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan mereka sangat teliti dalam memeriksa berkasnya”

“Namun terkait responsivitas pegawai saya rasa masih kurang, seperti sebelumnya saya pernah ingin melakukan pengurusan jual beli tanah, sudah hampir 30 menit saya duduk di kursi tunggu tapi tidak ada respon sama sekali dari pegawai untuk menanyakan apa yang saya butuhkan sehingga saya datang ke kantor kelurahan.

(Kamis 25 Juli 201, Pukul 09.25)

Berdasarkan jawaban dari berapa informan di atas peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat dua persepsi antara Pegawai Kelurahan dan masyarakat terkait dengan ketelitian dan responsivitas pegawai dalam

proses pelayanan publik masih perlu ditingkatkan lagi, sehingga masyarakat tidak merasa dirugikan dan juga partisipasi dari masyarakat sangat dibutuhkan untuk selalu mengingatkan Pegawai akan tugas dan tanggung jawabnya agar proses pelayanan tetap berjalan dengan lancar.

3. Gaya Pemberian Layanan

Faktor gaya pemberian layanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksudkan dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan jasa kepada masyarakat. Bisa saja masyarakat merasa tidak sesuai dengan gaya pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan karena masih berbelit-belit dan tidak terkendali secara efektif. Jika berbicara tentang suatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang di anut oleh orang yang bersangkutan.

Berikut peneliti sajikan hasil wawancara yang peneliti lakukan terkait dengan faktor gaya pemberian layanan pegawai terhadap Efektivitas pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol, yaitu :

Berdasarkan hasil wawancara dengan Lurah Leok 1 **Bapak Muzakir J. Madas, S.Ip** sebagai informan kunci mengatakan bahwa :

“Dalam proses pelayanan publik kami menggunakan system yang sesuai dengan peraturan pemerintah yang berlaku”

“Mengenai mekanisme seperti yang biasa dilakukan di Kantor Kelurahan lain seperti dalam pembuatan surat pengantar pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan Kartu Keluarga, masyarakat pertamam harus melengkapi berkas dan mengambil surat pengantar dari RT / RW kemudian dibawa ke Kantor Kelurahan. Setelah sampai di Kantor Kelurahan pegawai akan memeriksa kelengkapan berkas, mencatat ke dalam buku harian kependudukan, melakukan verifikasi dan validasi penduduk, kemudian jika Lurah

sudah menandatangani formulir biadata penduduk, selanjutnya akan di proses lebih lanjut”

(Jumat 26 Juli 2019, Pukul 09.45)

Selanjutnya hasil wawancara Dengan Sekretaris Lurah **Bapak Arjad, S.Ip**, mengatakan bahwa :

“System pemberian layanan yang kami gunakan yaitu dengan membagi jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan tugasnya” dan

“Mekanisme pelayanan yang digunakan harus sesuai dengan prosedur yang ada, karena hal tersebut sudah di atur”

(Jumat 26 Juli 2019, Pukul 14.15)

Hal ini juga dibenarkan oleh masyarakat lain, berikut hasil wawancara dengan Masyarakat Kelurahan Leok 1 **Ibu Sartika**, mengatakan bahwa :

“mengenai system dan mekanisme yang digunakan pada Kantor Kelurahan pasti sudah di atur oleh pihak yang berwajib”

(Sabtu 27 Juli 2019, Pukul 11.05)

Berdasarkan jawaban dari beberapa informan di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa gaya pemberian pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 sudah mengikuti aturan yang sesuai dengan pembagian system dan mekanisme yang telah ditentukan sehingga dapat memudahkan masyarakat dan Pegawai dalam melayani masyarakat.

PENUTUP

Kesimpulan

- 1) Ketepatan waktu dan tingkat kedisiplinan para Pegawai pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol masih perlu ditingkatkan lagi karena kedua hal tersebut adalah faktor utama terselenggaranya pelayanan publik yang efektif dan efisien.
- 2) Tingkat ketelitian dan responsivitas pegawai dalam proses pelayanan publik perlu ditingkatkan lagi, sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
- 3) Gaya pemberian pelayanan publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 sudah mengikuti

aturan yang sesuai dengan pembagian system dan mekanisme yang telah ditentukan sehingga dapat memudahkan masyarakat dan Pegawai dalam melayani masyarakat.

Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan penulis sebagai bahan masukan untuk lebih meningkatkan mutu dan manfaat dari penelitian ini :

- 1) Diharapkan agar Pegawai Kelurahan dapat meningkatkan ketepatan waktu dan kedisiplinannya agar pelayanan dapat berjalan dengan efektif dan efisien.
- 2) Meningkatkan ketelitian dan responsivitas pegawai dalam proses pelayanan dan mengevaluasi setiap kekurangan dan keluhan-keluhan dari masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Siagian, P.Sondang, 1997. “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”, Bumi Aksara, Jakarta
- [2] Sianipar J.P.1999. “*Perencanaan Peningkatan Kerja*”, I.AN RI.
- [3] Singarimbun, 1996.“*Metode Penelitian Survey*”, LP3ES. Jakarta
- [4] Handoko, T. Hani, 2003. “*Manajemen*” Edisi Kedua.Cetakan Kedelapanbelas Yogyakarta BPFY-Yogyakarta
- [5] Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- [6] Peraturan Menteri pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang standar Peleayanan Publik

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN