

EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN BATULICIN KABUPATEN TANAH BUMBU

Hermansyah^{*1}, Murakhman Sayuti Enggok², Iswiyati Rahayu² ¹Mahasisswa,
Strata Dua (S2) Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik

²Dosen, Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik

Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari

*Korespondensi Penulis: No. Telp: 081254556732. Email: hermansyah@gmail.com

Abstract: *In public services, the state has an obligation to continue to make improvements in the services provided so that quality public services can be achieved. By providing quality public services, good governance can be created. The establishment of Public Services at the Tanah Bumbu Regency District Office is a follow-up to the Regulation of the Minister of State Apparatus Empowerment and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 23 of 2017 Article 1. This research aims to find out the effectiveness of services at the South Tangerang City Public Service Mall. The research method used is descriptive qualitative with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. The results of this research show that the effectiveness of services in Public Services at the Batulicin District Office, Tanah Bumbu Regency is based on the theory of Ridwan and Sudrajat (2009:103), namely 1) Service procedures carried out by Public Service Officers at the Batulicin District Office, Tanah Bumbu Regency have been effective because they are assessed by the public not complicated and easy to understand. 2) Completion time can be concluded to have been effective because there is an effort from the service provider to try to complete the service in a timely manner. 3) Service Fees that at the Batulicin District Office for Public Services in Tanah Bumbu Regency there are no service fees outside the provisions, the fees given to the community have been determined by the regional/central government. The community also considers these costs to be affordable. 4) The facilities and infrastructure at the Batulicin District Office for Public Services in Tanah Bumbu Regency are in comfortable and complete conditions. And in terms of technology and information, it is supported by computerized facilities which have an impact on efforts to make services more effective at the Batulicin District Office for Tanah Bumbu Regency Public Services. 5) Competence Employees at the Tanah Bumbu Regency Public Services District office have a friendly and informative attitude. 6) The public assesses that the service product is in accordance with the provisions and the public is satisfied with the service product they receive.*

Keywords: *Efficiency, Public Service, Good Governance*

Abstrak: *Dalam pelayanan publik negara memiliki kewajiban untuk terus melakukan sebuah peningkatan dalam pelayanan yang diberikan agar dapat terwujud pelayanan publik yang berkualitas, dengan melakukan pelayanan publik yang berkualitas dapat terciptanya tata pemerintahan yang baik (good governance). Pembentukan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Kabupaten Tanah Bumbu merupakan tindak lanjut dari Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 Pasal 1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan pada Mal Pelayanan Publik Kota Tangerang Selatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pada Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu berdasarkan teori Ridwan dan Sudrajat (2009:103) yaitu 1) Prosedur Pelayanan yang dilakukan oleh Petugas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Batulicin Kabupaten Tanah Bumbu sudah berjalan efektif karena dinilai masyarakat tidak berbelit-belit dan mudah dipahami. 2) Waktu Penyelesaian dapat disimpulkan sudah berjalan efektif karena terdapatnya usaha dari penyedia pelayanan yang mengusahakan penyelesaian pelayanan dengan tepat waktu. 3) Biaya Pelayanan bahwa di Kantor Kecamatan Batulicin Pelayanan Publik Kabupaten Tanah Bumbu tidak ada biaya pelayanan diluar ketentuan, biaya yang diberikan kepada masyarakat sudah ditentukan oleh pemerintah daerah/pusat. Biaya tersebut juga dinilai masyarakat terbilang terjangkau. 4) Sarana dan Prasarana yang ada di Kantor Kecamatan Batulicin Pelayanan Publik Kabupaten Tanah Bumbu memiliki kondisi yang nyaman dan lengkap. Dan dalam hal teknologi dan informasi didukung dengan fasilitas komputerisasi yang memberikan dampak terhadap upaya mengefektifkan pelayanan di Kantor Kecamatan Batulicin Pelayanan Publik Kabupaten Tanah Bumbu. 5) Kompetensi Pegawai pada kantor Kecamatan Pelayanan Publik Kabupaten Tanah Bumbu memiliki sikap yang ramah dan informatif. 6) Produk Pelayanan dinilai masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan dan masyarakat merasa puas terhadap produk pelayanan yang diterima.*

Kata Kunci: *Efektivitas, Pelayanan Publik, Good Governance*

- organizational behavior. *Research in Organizational Behavior*, 1, 75–123.
- Iqbal, M. Z., Akbar, S., Budhwar, P., & Shah, S. Z. A. (2019). Effectiveness of performance appraisal: Evidence on the utilization criteria. *Journal of Business Research*, 101(April), 285–299.
<https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.04.035>
- Kasmir. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori dan Praktik)*. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Merbun B.N, 1988. "Proses Pembangunan Desa", Erlangga. Jakarta
- Moeheriono. 2013. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : PT. Raja. GrafindoPersada.
- Mulyadi, I. R. (2017). Efektivitas Lembaga Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Banten dalam Upaya Pencegahan Maladministrasi (Studi di Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang). 126.
- Nanggala, J. (2015). Analysis The Performance Appraisal Effectiveness On Employee Performance At PT. Pelindo IV (Persero) Bitung. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 3(4), 602–610.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa
- Purwanto, E. A., Tyastianti, D., Taufiq, A., & Novianto, W. (2016). "Pelayanan publik " Modul Pelatihan Dasar Kader PNS. Modul Pelayanan Publik, 1–101.
<http://pusbindiklat.lipi.go.id/wp-content/uploads/MODUL-PELAYANAN-PUBLIK-CETAK.pdf>
- Setiawan, A., Kom, M., Burch, J., & Grudnitski, G. (2015). 1. Pendahuluan. IX (Tahap II), 1–21.
- Siagian P. Sondang, 1999. "Administrasi Pembangunan", Bumi Aksara,
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Syafi'i Inu Kencana, dkk , 1999. "Ilmu Administrasi Publik", Rineka Cipta. Jakarta
- Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah.
- Wayne Parsons, 2006, *PUBLIC POLICY Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*, Jakarta, Kencana Prenada Media Group.
- Widjaja HAW, 2004. PT. "Otonomi Desa", RadjaGrafindo Persada. Jakarta
- William N. Dunn, 2003, *Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*, Yogyakarta, Gajah Mada University Press.