

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik yang penting bagi masyarakat dan harus bertanggung jawab serta terus berupaya mewujudkannya pelayanan terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, seberapa baik atau buruk penyelenggaraan pelayanan publik menentukan seberapa efektif suatu sistem pemerintahan (Wahyuni et al., 2019)

Menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "pelayanan publik" adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Sulfianna, 2020)

Pelayanan publik mencakup segala jenis layanan, baik barang publik maupun jasa publik, yang pada dasarnya dilakukan oleh lembaga pemerintah pusat dan daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan untuk memenuhi peraturan perundang-undangan, keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah untuk meningkatkan disiplin kerja aparat pelayanan (Nuraini, 2021)

Dari berbagai pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan di atas, dalam konteks pemerintahan daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan atau pemenuhan kebutuhan masyarakat atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. aturan dan prosedur dasar dan dengan tujuan memuaskan penerima manfaat pelayanan.

2.1.2 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan adalah nilai-nilai yang harus dipertimbangkan saat menganalisis efektivitas pelayanan publik kepada masyarakat. Administrasi negara harus mempertimbangkan aspek pelayanan kepada masyarakat ini. Dalam Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan umum, fungsi aparatur negara digambarkan sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Oleh karena itu, untuk mencapai sasaran pembangunan, penyelenggaraannya harus terus ditingkatkan (Wahyuni et al., 2019).

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yang memastikan bahwa fungsi pemerintahan berjalan dengan baik. Pemerintahan yang efektif dapat meningkatkan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, menggunakan sumber daya alam dengan bijak, meningkatkan kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik (Nuraini, 2021)

Menurut Pasal 4 UU No.25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada unsur-unsur berikut:

1. Kepentingan Umum
2. Kepastian Hukum
3. Kesamaan Hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perbaikan khusus untuk kelompok rentan
11. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Selain itu, Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang berisi Pedoman Umum Penyelenggaraan

Pelayanan Publik, telah ditetapkan untuk memastikan pelayanan publik yang optimal sebagai berikut (Sellang et al., 2019: 45-46)

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelitbelit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan, persyaratan administratif dan teknis untuk pelayanan publik, unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan serta menangani keluhan, masalah, dan sengketa terkait pelaksanaan pelayanan publik; dan rincian biaya dan cara pembayaran pelayanan publik.
3. Kepastian waktu pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu tertentu. Akurasi produk pelayanan publik dianggap adil, adil, dan sah.
4. Proses pelayanan publik, keamanan, dan produk memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
5. Tanggung jawab pemimpin penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan publik dan penyelesaian keluhan dan masalah.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana, ketersediaan sarana dan prasarana kerja, ketersediaan peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk ketersediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
7. Kemudahan akses, lokasi, dan sarana pelayanan yang memadai, dan kemampuan untuk memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika
8. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan : petugas yang memberikan layanan harus disiplin, sopan, dan ramah, dan memberikan layanan dengan tulus.
9. Kenyamanan lingkungan pelayanan harus teratur, tertib, dan memiliki ruang tunggu yang nyaman dan bersih, dan lingkungan yang indah dan sehat dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, parkir, dan tempat ibadah.

2.1.3 Kinerja Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, "kinerja" berarti sesuatu yang telah dicapai, prestasi yang ditunjukkan, atau kemampuan untuk melakukan sesuatu. Namun, pelayanan adalah hal atau cara melayani atau segala bentuk upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain dengan imbalan, atau uang, jasa, dan kemudahan yang diberikan saat membeli barang atau jasa. Untuk mempertahankan dan meningkatkan pelayanan, kinerja pelayanan birokrasi harus dikaji. Ini karena dapat memberikan kejelasan tentang elemen yang berpengaruh terhadap kinerja birokrasi.

Kinerja seseorang didefinisikan sebagai kemampuan dan keahlian mereka dalam memahami tugas dan fungsi mereka di tempat kerja. Setiap pimpinan memiliki tanggung jawab untuk menilai dan membantu bawahannya memperbaiki kinerja, karena ini tergantung pada elemen manajemen. Oleh karena itu, pengukuran yang berorientasi pada proses dan pengukuran yang berorientasi pada hasil harus digunakan untuk menilai kinerja pelayanan (Hidayat, 2019).

Menurut Supriyanto dalam (Nindy et al., 2023) mengatakan bahwa "kinerja adalah keseluruhan unsur dan proses terpadu dalam suatu organisasi, yang didalamnya terkandung kekhasan masing-masing individu, perilaku pegawai dalam organisasi secara keseluruhan, dan proses tercapainya tujuan tertentu." Kinerja pelayanan publik mencakup hal-hal berikut:

1. Ketelitian,
2. standar
3. pertanggungjawaban,
4. kompensasi,
5. mekanisme pertanggungjawaban
6. penilaian publik.

Menurut Mahmudi (2015: 154) dalam (Sulfianna, 2020) menyatakan bahwa indikator kinerja yang baik memotivasi dan mendorong untuk mencapai hasil terbaik. Dalam hal ini, indikator kinerja ditujukan untuk perbaikan, bukan pengendalian. Kemampuan dan soft skill aparatur adalah dasar profesionalitas kinerja. Ketika profesionalitas dibangun dalam diri aparatur, dan diikuti oleh

penyediaan layanan secara optimal dan prima, kinerja pelayanan publik akan tampak optimal. Kinerja pelayanan publik adalah hasil hukum dari pelayanan yang baik yang diberikan dengan cara yang baik pula. Namun, indikator kinerja pelayanan publik adalah alat penting untuk mengukur seberapa baik penyelenggara pelayanan publik memberikan layanan (Sellang et al., 2019:63).

Tidak peduli apakah hasil dipahami dengan benar atau salah atau seberapa baik atau buruk hasilnya, kinerja karyawan adalah hasil kerja seorang karyawan baik itu pengetahuan teknis (pengetahuan khusus tentang spesialisasi), keterampilan dan kemampuan beradaptasi (pengetahuan tentang menyelesaikan tugas dan menyesuaikan diri dengan situasi yang berubah), serta interaksi interpersonal (pengetahuan tentang meningkatkan komitmen dan semangat tim) adalah semua faktor yang mempengaruhi kinerja karyawan (Peryuda, 2023)

Kinerja adalah kemampuan seseorang atau organisasi untuk melaksanakan dan menyelesaikan tugas dan fungsi penting. Kinerja berpusat pada hasil yang diharapkan bersama, yang harus dicapai dengan sebaik-baiknya dan penuh tanggung jawab untuk mencapai hasil yang memuaskan (Hayat, 2017:59-60). Kinerja pelayanan memengaruhi keberhasilan suatu organisasi. Oleh karena itu, semua bagian organisasi akan berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan mereka untuk mencapai tujuan organisasi (Hasan, 2022)

2.1.4 Dimensi Pelayanan Publik

Menurut Heterogeneity dalam Mukarom & Laksana, (2017:68-69) Konsumen atau pengguna jasa dapat mengukur kualitas pelayanan melalui dimensi-dimensi pokok kualitas pelayanan. Adapun dimensi-dimensi itu sebagai berikut:

1. *Tangibility*, yaitu penampilan fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi.
2. *Reliability*, yaitu kemampuan untuk memberikan layanan yang menjanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya.
3. *Responsiveness*, yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dengan memberikan layanan yang baik dan cepat.

4. *Empathy*, yaitu berusaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan pelanggan secara individual.
5. *Assurance*, yaitu pengetahuan dan keramah tamahan personil dan kemampuan personil untuk dapat dipercaya dan diyakini

2.2. Teori Efektivitas Pelayanan

Efektivitas merupakan pencapaian hasil kinerja yang ditetapkan oleh setiap organisasi sebagai bagian dari tujuan yang ditetapkan oleh organisasi (Wadi, 2021), Efektivitas, menurut P. Robbins Stephen, didefinisikan sebagai melakukan tindakan yang membantu organisasi mencapai berbagai tujuan. Secara umum, efektivitas menunjukkan seberapa jauh manajemen telah mencapai tujuan yang telah ditetapkan dalam hal kuantitas, kualitas, dan waktu.

Untuk mencapai tujuan organisasi, setiap pekerjaan karyawan sangat penting. Oleh karena itu, faktor keefektifannya sangat mempengaruhi kemampuan aparatur dan organisasi untuk melaksanakan tugas dan kewenangannya. Tingkat pencapaian tujuan aparatur dalam suatu organisasi dikatakan efektif jika pencapaian itu sesuai dengan tujuan organisasi dan menghasilkan hasil yang menguntungkan.

Efektivitas, menurut Siagian (2016:24) merupakan Pemanfaatan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dilakukannya keberhasilan dalam mencapai tujuan disebut efektif. Semakin dekat hasil kegiatan dengan tujuan, semakin efektif. Dalam hal ini, beberapa definisi efektif menurut para ahli dalam (Dr. Muhammad Sawir, S.Sos., M.Si., 2020:129)

1. Menurut Gibson et al., "efektivitas dalam konteks perilaku organisasi merupakan hubungan optimal antara produksi, kualitas, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, keunggulan, dan pengembangan."
2. menurut Suit "Efektivitas adalah ketepatan suatu tindakan atau kesempurnaan (jaminan) hasil suatu pekerjaan itu sendiri",
3. Menurut Handoko "Efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan",

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang-orang yang bekerja di dalamnya karena penilaiannya sangat subjektif dan bergantung pada sipenerima layanan, sulit untuk mengetahui seberapa efektif pekerjaan itu (Nuraini, 2021). Mengingat bahwa konsep efektivitas memiliki banyak aspek, para ahli memberikan berbagai definisi berdasarkan disiplin ilmu yang berbeda, dengan pencapaian tujuan akhir.

2.2.1 Indikator Efektivitas

Salah satu cara untuk mengukur efektivitas kegiatan organisasi adalah dengan menghitung tingkat perwujudan sasaran, yang menunjukkan sejauh mana sasaran tersebut telah dicapai. Jika sebuah organisasi dapat mencapai sasarnya sepenuhnya, organisasi tersebut dapat dianggap efektif (Nurmani, 2021). Menurut Admosoeprpto (2016:55), berikut adalah beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja:

1. **Pencapaian Tujuan:** Setiap orang harus memiliki kemampuan untuk menyelesaikan tugas sesuai dengan target yang ditetapkan untuk mencapai efektivitas kerja yang optimal. Hal ini akan memungkinkan organisasi untuk mencapai tujuan seperti meningkatkan keuntungan, kualitas, dan kuantitas pelayanan.
2. **Kualitas Kerja:** Hasil kerja yang rapi, teliti, dan sesuai dengan standar perusahaan dianggap sebagai kualitas kerja, meskipun jumlah pekerjaan yang dilakukan tidak diperhitungkan.
3. **Kuantitas Kerja:** Jumlah kerja yang dihasilkan dalam kondisi normal disebut kuantitas kerja. Ini didasarkan pada banyaknya beban kerja dan situasi yang dialami atau didapat selama pekerjaan.
4. **Tepat Waktu:** Mencapai tujuan dan menyelesaikan tugas tepat waktu. Ini dilakukan untuk menghemat uang. Setiap pekerja harus tiba tepat waktu dan berusaha semaksimal mungkin untuk menyelesaikan tugas mereka.

5. Kepuasan Kerja : Tingkat kepuasan yang dimiliki seseorang dengan posisi atau tanggung jawab mereka di perusahaan yang mendorong mereka untuk terus bekerja.

Selanjutnya adapun indikator ukuran efektivitas digunakan Hasibuan dalam (Ali Hasan, 2020) sebagai berikut :

1. Kualitas Kerja: Perilaku pekerja yang diukur melalui ketelitian, kerapian, dan relevansi hasil, tanpa mengabaikan jumlah pekerjaan yang dilakukan.
2. Kuantitas kerja merupakan situasi kerja yang dihasilkan dalam kondisi normal, yang dapat dilihat dari jumlah beban kerja dan kondisi yang dialami saat bekerja.
3. Pemanfaatan waktu berarti mengikuti aturan perusahaan agar pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat.

Selanjutnya menurut William M. Dunn dalam (Mirna, 2021), indikator efektivitas adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi terjadi ketika waktu, biaya, dan sumber daya digunakan seminimal mungkin. Namun, keberhasilan dan efisiensi terbaik dicapai dengan memaksimalkan penggunaan sumber daya.
2. Kecukupan suatu organisasi untuk memberikan layanan terbaik adalah cara untuk mengukur kecukupan. Pencapaian dapat diukur melalui nilai dan pendekatan penyelesaian masalah.
3. Pemerataan adalah keadilan karena memiliki nilai yang sama dengan keadilan yang berasal dari tujuan. Suatu organisasi dapat beroperasi dengan baik, efisien, dan mencukupi jika biaya didistribusikan secara merata.
4. Responsivitas organisasi dapat menunjukkan bahwa mereka bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan. Tanggapan publik dapat menunjukkan keberhasilan organisasi dari sudut pandang baik dan buruk.
5. Ketepatan dapat dilihat dari nilai keberhasilan suatu organisasi dan manfaatnya dapat dirasakan lebih baik karena merujuk pada tujuan dan prinsip organisasi.

Dari beberapa indikator yang telah di jelaskan menurut para ahli di atas, peneliti menggunakan indikator efektivitas menurut William M. Dunn.

2.2.2 Ukuran Efektivitas

Apabila sebuah organisasi dapat memenuhi tujuannya, ia dapat dianggap efektif. Hasil kerja yang dicapai oleh organisasi dapat digunakan untuk mengukur efektivitas. Menurut Robbins dalam (Angelica, 2018) menyatakan bahwa ada 4 indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas sebagai berikut

1. Pendekatan *goal Attainment*, yaitu suatu organisasi dikatakan efektif apabila ia dapat mencapai tujuan-tujuannya dengan cara yang efektif. Dengan kata lain, ukuran di sini adalah pencapaian hasil.
2. Pendekatan sistem yang lebih berfokus pada proses, kemampuan organisasi untuk memperoleh input, memproses input, dan menyalurkan output sambil mempertahankan stabilitas dan keseimbangan dalam sistemnya disebut efektivitas.
3. Pendekatan strategi konstituensi, efektivitas organisasi diukur dengan kemampuan untuk memenuhi kebutuhan berbagai pihak yang bertanggung jawab atas kelangsungan hidup organisasi.
4. Pendekatan *competing values*, mengembangkan gagasan konstituensi strategis bahwa setiap organisasi pada dasarnya harus memiliki titik berat tertentu untuk mengukur efektivitasnya.

2.2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Steers dalam (Apriza, 2020), terdapat 4 komponen yang memengaruhi efektivitas kerja, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi, yang mencakup struktur organisasi dan teknologi. Struktur organisasi berarti hubungan yang relatif tetap antara sifat organisasi dan sumber daya manusianya. lalu teknologi yang dimaksud merupakan mekanisme organisasi
2. Sifat atau Karakteristik organisasi memengaruhi efektivitas baik di dalam maupun di luar organisasi. Lingkungan luar dapat berupa lingkungan di luar

perusahaan, seperti hubungan dengan masyarakat sekitar, atau lingkungan dalam perusahaan, seperti karyawan.

3. Karakteristik Pekerja: Pada kenyataannya, karyawan merupakan faktor pengaruh yang paling penting atas efektivitas karena perilaku merekalah yang akan memperlancar atau merintanginya tercapainya tujuan jangka panjang perusahaan. Pekerja adalah sumber data yang langsung berhubungan dengan pengelolaan semua sumber daya yang ada dalam perusahaan dan berpengaruh terhadap pencapaian tujuan perusahaan.
4. Kebijakan dan Praktik Manajemen: Manajemen harus mengatur orang dan proses untuk keberhasilan organisasi karena proses teknologi semakin kompleks dan lingkungan semakin rumit dan kejam. Kebijakan dan praktik manajemen dapat mempengaruhi atau mencegah pencapaian tujuan; ini tergantung pada bagaimana mereka digunakan.

Banyak faktor yang saling terkait memengaruhi kinerja karyawan. Adapun sejumlah faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, menurut Hasibuan (2017:113):

1. Lingkungan Kerja: Suasana tempat di mana karyawan bekerja. Ini mencakup lingkungan fisik, seperti kondisi ruang dan fasilitas, serta lingkungan nonfisik, seperti interaksi dengan karyawan lain.
2. Pengawasan yang dilakukan oleh perusahaan terhadap semua pekerja untuk memastikan bahwa mereka bekerja sesuai dengan keinginan perusahaan
3. Disiplin Kerja: Bagaimana karyawan mengatur perusahaan, termasuk mematuhi perintah atasan tentang tugas dan tanggung jawab, seperti menyelesaikan tugas sebelum tenggat waktu.
4. Motivasi Kerja: Ini adalah dorongan yang kuat yang dapat mendorong karyawan untuk melakukan pekerjaan yang lebih baik karena ada dorongan dan harapan di dalamnya.
5. Kompensasi untuk Karyawan: Kompensasi finansial seperti bonus, gaji, asuransi kesehatan, dan lain-lain, serta kompensasi non finansial seperti promosi, pujian, lebih banyak cuti.

2.3. Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/Tahun Diterbitkan oleh	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	(Masruri M.IP Dan Imam Muazansyah M.IP, 2017) Journal of Governance and Public Policy : 2549-7669 ISSN :2355-8695 (print)	Analisis Efektifitas Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan (Pnpm-Mp)	Penelitian tentang Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Perkotaan Dikecamatan Bunyu Kabupaten Bulungan menunjukkan bahwa program tersebut dapat dianggap efektif, meskipun ada beberapa kekurangan dalam implementasinya kekurangan tersebut berkaitan dengan faktor tenaga kerja. Formasi saat ini tidak diisi sepenuhnya oleh tenaga kerja yang sesuai dengan bidangnya. Karena kaitannya dengan formasi yang tidak lengkap, kewenangan tumpang tindih. Selain masalah yang disebutkan di atas, waktu pelaksanaan juga menjadi masalah. Jika kegiatan tidak dilakukan sesuai dengan aturan dan standar, waktu pelaksanaan dapat mempengaruhi seluruh jadwal kegiatan. Selain faktor penghambat yang disebutkan di atas, faktor pendukung juga

			diperlukan untuk menjalankan program. Informasi dan fasilitas yang diberikan adalah komponen pendukung yang dimaksud. Informasi ini mencakup peraturan, edaran, instruksi operasional, dan penguatan kapasitas fasilitator pendamping.
2	(Dompak & Riyanda, 2018) Jurnal Niara Vol. 11, No. 1 Juni 2018, Hal. 62-70 P-ISSN 1693-3516 E-ISSN 2528-7575	Analisis Efektivitas Kebijakan dan Program Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (Bapedalda) Kota Batam Terhadap Peningkatan Persentase Pelaksanaan Amdal	Batam adalah kota industri di Indonesia dengan banyak pabrik besar, yang menyebabkan masalah lingkungan. Sampah, limbah, dan pencemaran air, misalnya, merusak lingkungan. Karena masalah AMDAL ini melibatkan fungsi institusi Bapedalda Batam, pemerintah Kota Batam sangat memperhatikannya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi bagaimana kebijakan dan program Badan Pengendalian Dampak Lingkungan Daerah (Bapedalda) Kota Batam berkontribusi pada peningkatan persentase peningkatan AMDAL. Ini dilakukan dengan menganalisis data yang dikumpulkan oleh Dinas Bapedalda dari tahun 2011 hingga 2015. Proses pengambilan data dilakukan melalui wawancara,

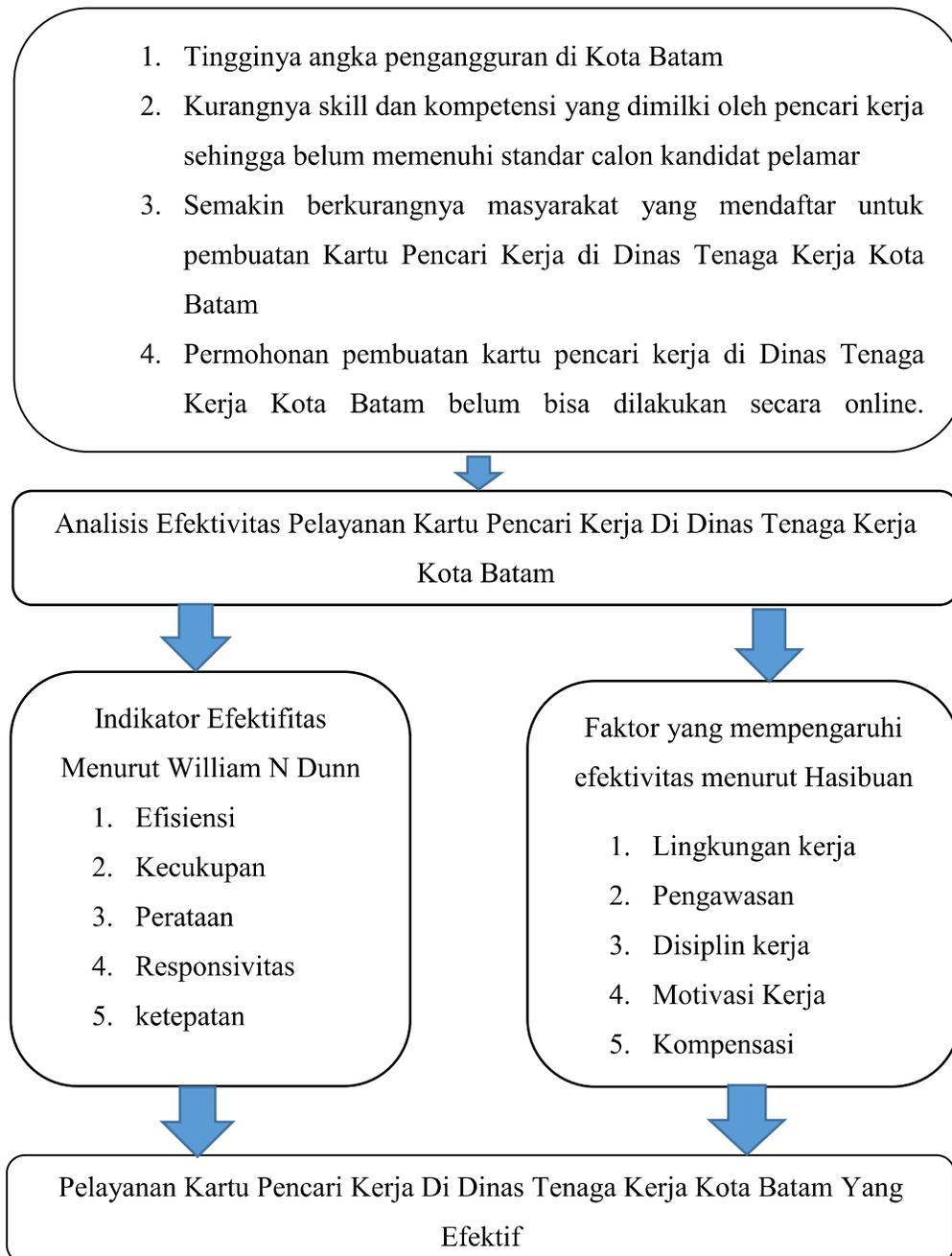
			<p>observasi, dan dokumentasi, sampling purposive digunakan untuk memilih informan; dan analisis data dilakukan melalui pengurangan, pengiriman, dan pengambilan kesimpulan. AMDAL telah dilaksanakan dengan baik di Kota Batam di daerah industri yang berskala besar seperti Batamindo, Kabil, dan Panbil. Namun, karena kurangnya kesadaran dan tindakan nakal dari investor, pelaksanaannya masih kurang efektif di daerah pantai. Tiga komponen berkontribusi pada peningkatan persentase AMDAL: (1) kebutuhan investor yang meningkat melalui kontribusi perusahaan, (2) dor to dor dan sosialisasi yang lebih baik, dan (3) penegakan hukum yang meningkatkan kesadaran publik.</p>
3	(Amalia, 2018) Jurnal Academia Praja Vol. 02 No. 1 Juni 2018.	Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat	Kinerja pemerintah dalam menjalankan fungsi penyelenggaraan pelayanan sesuai standar pelayanan yang berlaku saat ini dinilai baik, namun masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan, penyediaan dan pemeliharaan fasilitas Kualitas dan infrastruktur belum optimal, dan

			<p>Pemerintah belum optimal dalam memberikan pelayanan yang relevan. layanan informasi dan penjangkauan.</p> <p>2. Dengan dilaksanakannya PATEN di Kabupaten Ngamprah, pemerintah tingkat bawah berupaya memberikan wadah untuk menyampaikan saran dan kritik dari masyarakat sehingga tercipta interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat, namun kenyataannya masyarakat tidak peduli dan tidak menggunakan saran secara optimal</p>
4	(Wahyuni et al., 2019) JAPB : Vol. 2, No. 2, November 2019	Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan PATEN, yaitu meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Menurut kriteria efektivitas, faktor waktu, kecermatan, dan gaya pemberian pelayanan, PATEN dianggap sudah efektif dengan persentase 54%.</p>

5	(Ridwan et al., 2021) Jurnal Ada Naga: Public Administration ISSN: 2723-5505 Volume 2 Issue 1 Juni 2021	Efektivitas Pelayanan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Kabupaten Wajo	Hasil Penelitian menunjukkan bahwa layanan Kartu Pencari Kerja Dinas Ketenagakerjaan Kabupaten Wajo telah sesuai dengan ketentuan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 2009. /2009 . 63/KEP/M.PAN/7/2003, khususnya: 1) Proses Pelayanan, 2) Waktu Pengiriman, 3) Biaya Pelayanan, 4) Produk Pelayanan, 5) Sarana dan Prasarana, 6) Kinerja Pegawai Pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang efektif akan menimbulkan kepuasan masyarakat.
6	(Andani, 2023) Volume 5 Issue 1, Juni 2023	Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Pencari Kerja Pada Dinas Tenaga Kerja Transmigrasi Energi Dan Sumber Daya Mineral	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik Dinas Tenaga Kerja Migran, Sumber Daya Mineral, dan Energi Subang didasarkan pada indikator kualitas pelayanan. Adapun efisiensi pelayanan penerbitan kartu kerja Dinas Tenaga Kerja dan Migrasi Kabupaten Subang cukup baik berdasarkan enam faktor. yaitu transparansi, tanggung jawab, persyaratan, partisipasi, kesetaraan

		Kabupaten Subang	dan keseimbangan antara hak dan kewajiban. Inovasi dalam memberikan layanan penerbitan kartu kepada pencari kerja perlu lebih ditingkatkan.
7	(Fitrah & Karmila, 2020) Jurnal Ilmu Pemerintahan & Ilmu Komunikasi Volume 5, Nomor 2, Nopember 2020 p-ISSN: 2541-4364, e-ISSN: 2541-4372	Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Pembuatan E-Ktp Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar	Hasil dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif pegawai melakukan tugas pembuatan E-KTP pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Polewali Mandar dan faktor-faktor apa yang menghambat pelaksanaan tugas tersebut. Selain itu, ada keuntungan dari penelitian tersebut karena dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi semua pihak dan memberikan masukan kepada masyarakat untuk mendorong karyawan untuk menyelesaikan tanggung jawab yang diberikan oleh pemimpin mereka.

2.4. Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka *Berpikir*