**EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH PADA KANTOR KELURAHAN AGUNG KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana



Oleh

Annisya Salsabila

NIM. 219 057 20201 3232

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI TABALONG**

**2023**

**Lembar Pengesahan**

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH PADA KANTOR KELURAHAN AGUNG KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG**

1. Nama Mahasiswa : Annisya Salsabila

NIM : 219057202013232

Program Studi : Administrasi Publik

1. Disetujui Oleh

Ketua Komisili Penguji : Drs. H. Wahyu Subadi, M.Si. (...................)

 NIK 005 057 044

Penguji I : Heni Suparti, S.A.P., M.A.P. (...................)

 NIK 005 057 064

Penguji II : H. Suwandi, S.Sos., M.A.P. (...................)

 NIK 005 057 083

1. Dinyatakan LULUS / TIDAK LULUS dalam mempertahankan ujian skripsi pada tingkat Strata (S-1) pada tanggal.............

|  |  |
| --- | --- |
| Mengetahui :Ketua STIA TABALONG | Tanjung, ........................2023Ketua Prodi Administrasi Publik |
|  |  |
| Drs. Ahmat Harahap, M.A.P.NIK. 005 057 003 | Lilis Suryani, S.A.P, M.A.P.NIK 005 057 085 |

LEMBAR PERSETUJUAN

Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong

Oleh :

ANNISYA SALSABILA

NIM. 219057202013232

Tanjung, Juli 2023

..........................................

HENI SUPARTI, S.A.P., M.A.P

**PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Annisya Salsabila

NIM : 219057202013232

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya sepanjang sepengetahuan saya didalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan di daftar pustaka.

Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan atura yang berlaku.

Tanjung, ...... Juli 2023

 Annisya Salsabila

NIM. 219057202013232

**UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya atas terselesainya penulisan skripsi tepat pada waktunya, oleh karena itu penulis megucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Ahmat Harahap., M.A.P., selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, yang telah memberikan motivasi kepada kami untuk terus menuntut ilmu hingga pada tahap akhir penyusunan skripsi.
2. Ibu Lilis Suryani, S.A.P., M.A.P., selaku ketua Departemen Ilmu Administrasi Publik yang selama ini tidak hentinya memberikan masukkan tentang ilmu administrasi publik.
3. Ibu Heni Suparti, S.A.P., M.A.P., selaku pembimbing yang selalu memberikan arahan/bimbingan dan pengetahuan dalam penulisan serta menjadi inspirasi yang membangun demi berhasil dan lancarnya skripsi ini.
4. Bapak Drs. H. Wahyu Subadi., M.Si., selaku dosen penguji I dan Bapak H. Suwandi, S. Sos., M.A.P., selaku dosen penguji II yang telah memberikan masukkan berupa kritik dan saran dalam pembenahan skripsi ini.
5. Bapak Yurdani Aklam S.Pd., MA., selaku Lurah Agung dan Ibu Misriyah selaku Kasi Pelayanan serta seluruh pegawai dan staff Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong yang meluangkan waktunya dan memberikan kontribusi dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Seluruh dosen beserta staff akademik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Tabalong yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama menempuh bangku kuliah.
7. Kepada keluarga besar Djaji terkhususnya kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan yang tak terhingga.
8. Rekan penulis yang telah bersedia memberikan bantuan dan ikut berperan dalam memperlancar skripsi ini.

Tabalong, ..... Juli 2023

 Annisya Salsabila

219.057.20201.32.32

**ABSTRAK**

**ANNISYA SALSABILA, NIM 219.057.20201.3232,** Program Sarjana Administrasi Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong, 2023, Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan TanjungKabupaten Tabalong. **Pembimbing Heni Suparti, S.A.P., M.A.P.**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong yang didasarkan teori James L. Gibson (1966) tentang pengukuran efektivitas yang dapat dilihat dari indikator Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan.

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif, dimana pengumpulan datanya menggunakan metode : observasi, wawancara terstruktur, dan dokumentasi dengan analisis data menggunakan model interaktif yang dikembangkan Miles, Huberman, dan Saldana (2014) yang mencakup 4 komponen : Pengumpulan Data, Penyajian Data, Reduksi Data, dan Penarikan Kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong dapat dikatakan cukup efektif.

**Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Surat Pengantar Nikah.**

**KATA PENGANTAR**

Syukur alhamdulillah saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong”.

Tugas ini disusun untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana di STIA Tabalong. Saya menyadari bahwa dalam penulisan ini masih terdapat banyak kekurangan karena keterbatasan dan kemampuan penulis, baik dari materi ataupun penyajiannya namun penulis telah berusaha sebaik-baiknya dan berusaha secara maksimal menyelesaikan tugas ini. Sebagai manusia biasa yang tak luput dari kekhilafan dan kesalahan, untuk ini saya mengharapkan kritik dan saran dari semua pembaca dan kelompok yang sifatnya membangun demi untuk melengkapi karya tulis ini.

|  |
| --- |
| Tanjung, ..... Juli 2022Annisya SalsabilaNIM. 219.057.20201.3232 |
|  |

**DAFTAR ISI**

**Halaman Judul i**

**Lembar Pengesahan ii**

**Pernyataan Orisinalitas Skripsi iii**

**Lembar Persetujuan iii**

**Ucapan Terima Kasih iv**

**Abstrak v**

**Kata Pengantar vi**

**Daftar Isi vii**

**Daftar Gambar vii**

**Daftar Tabel ix**

**Daftar Lampiran x**

**BAB I PENDAHULUAN**

1. Latar Belakang Masalah 1
2. Rumusan Masalah 5
3. Tujuan Penelitian 5
4. Manfaat Penelitian 6
5. Manfaat Teoritik 7
6. Manfaat Praktis 8

**BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

1. Penelitian Terdahulu 9
2. Kerangka Teori 11
3. Pelayanan Publik11
4. Efektivitas Pelayanan 22
5. Surat Pengantar Nikah 31
6. Regulasi Pelayanan Publik 32
7. Kerangka Konseptual 35

**BAB III METODE PENELITIAN**

1. Pendekatan dan Jenis Penelitian 36
2. Lokasi Penelitian 37
3. Sumber Data 37
4. Informan 38
5. Teknik Pengumpulan Data 39
6. Teknik Analisis Data 40
7. Waktu Penelitian 44

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

1. Deskripsi Data 46
2. Temuan Lapangan 65
3. Pembahasan 88

**BAB V PENUTUP**

1. Kesimpulan 94
2. Saran 94

**DAFTAR PUSTAKA**

**DAFTAR TABEL**

1. Tabel 3.1 Daftar Informan 38
2. Tabel 3.2 Kriteria Pengukuran 44
3. Tabel 4.1 Data Luas Wilayah Menurut Penggunaan 48
4. Tabel 4.2 : Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin 49
5. Tabel 4.3 : Jumlah Penduduk Menurut Agama 49
6. Tabel 4.4 : Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan/Mata Pencaharian Tahun 2022 50
7. Tabel 4.5 : Jumlah Penduduk Menurut Etnis/Suku Tahun 2022 50
8. Tabel 4.6 : Daftar Nomatif Pegawai Kelurahan Agung 55
9. Tabel 4.7 : Rekapitulasi hasil penelitian 85

**DAFTAR GAMBAR**

1. Gambar 2.1. Kerangka Konsep Penelitian 35
2. Gambar 3.1 Teknik Analisa Data 42
3. Gambar 4.1 Struktur Organisasi 54

**DAFTAR LAMPIRAN**

1. Pedoman Wawancara
2. Kartu Konsultasi
3. Surat Balasan Izin Penelitian
4. Surat Keputusan (SK) Ketua Sekolah Ilmu Tinggi Administrasi Tabalong tentang Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi
5. Dokumentasi Wawancara

**BAB I**

**PENDAHULUAN**

**A. Latar Belakang**

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat merupakan sebuah ruang lingkup keterlibatan aparatur pemerintah sebagai pemberi layanan dan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang memiliki kepentingan, sedikit banyaknya dapat memberikan gambaran tentang kinerja individu yang menentukan baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pelayanan publik yang baik dan berkualitas harus didasarkan pada petugas layanan yang bertanggung jawab atas kejelasan dan kepastian waktu, tata cara pelayanan yang tidak berbelit-belit, jadwal waktu penyelesaian pelayanan yang cepat dan tepat, serta dapat dengan mudah dipahami dan dilaksanakan oleh masyarakat serta perlunya kejelasan mengenai persyaratan dan biaya pengurusan.

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari pemberi layanan yaitu aparatur pemerintah. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi sebagai aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk memiliki sumber daya yang memadai, profesional, memiliki kompetensi yang memadai, berdedikasi, serta menjunjung tinggi nilai-nilai etika dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Hendaknya aparatur negara memberikan pelayanan sebaik-baiknya yang berorietasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan dalam pemerintahan sebagai bentuk perwujudan dan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat

GDS (2002) menemukan tiga hal penting yang banyak terjadi di lapangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu besarnya diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian biaya dan waktu pelayanan, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diakibatkan adanya diskriminasi dan ketidakpastian dalam sebuah pelayanan.

Berdasarkan data laporan pengaduan di Ombudsman selaku lembaga negara dengan kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik tahun 2021 terkait maladministrasi yang paling dominan adalah penundaan berlarut, kemudian penyimpangan prosedur, tidak memberikan pelayanan, tidak kompeten, tidak patut, dan berpihak. Permasalahan yang terjadi harus diperhatikan dan dicarikan jalan keluarnya agar tercipta pelayanan yang efektif sesuai dengan harapan masyarakat.

Adapun tantangan yang mempengaruhi persepsi masyarakat tentang pelayanan publik dikarenakan kurangnya pemahaman mengenai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang kesamaan hak, persamaan perlakuan, keterbukaan, akuntabilitas, ketepatan waktu, kemudahan, dan kedisiplinan.

Pada dasarnya pelayanan publik diberikan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakat dengan memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan masyarakat. Keberhasilan pemerintah ditandai dengan keberhasilan penyelenggara negara yang esensinya sebagai penyelenggara fungsi pelayanan. Menurut James L. Gibson (1996) sebuah pelayanan dikatakan efektif apabila mencakup beberapa indikator yaitu produktivitas, kualitas, efisien, fleksibilitas, dan kepuasan.

Konsep efektivitas pelayanan yang menekankan pada pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dan dapat diukur dengan membandingkan antara rencana ataupun target dengan hasil yang telah dicapai jika hasilnya sesuai maka dapat dikatakan efektif dan apabila hasilnya bertolak belakang maka dikatakan tidak efektif.

Siagian (1987:76) mengatakan efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien yang ditinjau dari sisi masukan (input) maupun (output). Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan dapat memberikan hasil yang bermanfaat.

Dalam segi pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya hal-hal yang terjadi dalam memberikan pelayanan, yang mana dalam proses pelayanan seringkali ditemukan penyimpangan yang tidak sesuai seperti sikap aparatur yang kurang ramah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, ketidakpastian jangka waktu yang diperlukan dalam sebuah pelayanan, minimnya akses informasi terhadap sebuah prosedur pelayanan, serta kurang responsif dalam memberikan infromasi yang menyebabkan citra yang kurang baik dan lunturnya kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan di instansi pemerintah tersebut.

Walaupun pada dasarnya Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong sudah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat untuk mendekatkan aparatur Kelurahan kepada masyarakat namun pada kenyataannya pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Penelitian ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan efektivitas pelayanan publik dengan hasil efektivas pelayanan sudah dilaksanakan dengan baik dan optimal yang dilakukan oleh Haslidantus, Z.A. (2022), (Silaban, H., 2017), dan (Hidayat R, 2020) dan tidak mendukung penelitian dari (Purnamasari, dkk., 2021) serta (Rifai A., 2018) yang mana menyatakan bahwa efektivitas pelayanan publik belum terlaksana secara optimal.

Padahal dalam pelaksanaan pelayanan publik merupakan aspek penting dalam mendukung pencapaian tujuan Pemerintah Daerah. Dengan melihat berbagai masalah yang terjadi maka peneliti tertarik untuk melakukan pengkajian dan penelitian lebih jauh mengenai fenomena-fenomena yang terjadi dalam sebuah ulasan penelitian berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN SURAT PENGANTAR NIKAH PADA KANTOR KELURAHAN AGUNG KECAMATAN TANJUNG KABUPATEN TABALONG”**.

**B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah di atas, maka dapat dirumuskan permasalahannya, yaitu :

Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong ?

**C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka tujuan penelitiannya adalah sebagai berikut :

Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

**d. Manfaat Penelitian**

Melalui penelitian ini kiranya dapat memberikan manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut :

1. **Manfaat Teoritik**
2. Penelitian ini mendukung efektivitas pelayanan publik menurut James L. Gibson, dkk. (1996) dengan indikator sebagai berikut :
* Produktivitas yaitu keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan atau ditetapkan sebelumnya.
* Kualitas yaitu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.
* Efisiensi yaitu rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan (tenaga dan waktu).
* Fleksibilitas yaitu kemampuan respon organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi karena perkembangan tugas.
* Kepuasan yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan.
1. Untuk mendukung penelitian terdahulu, yaitu :
2. Haslidantus, Z.A. (2022). Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online pada Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya dengan hasil pelayanan publik sudah berjalan dengan baik.
3. Silaban, H. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat yang dilihat dari aspek produktivitas, aspek kualitas layanan, aspek responsivitas, dan aspek akuntabilitas. Dengan hasil kesimpulan sudah efektif dan sesuai dengan aturan yang berlaku.
4. Hidayat, R. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kepad Masyarakat (Studi Kantor Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda) dengan hasil penelitian sudah berjalan dengan efektif dengan dibuktikan dengan kualitas kerja disiplin pemerintah yang memadai sehingga kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat dilayani dengan baik.

Tidak mendukung hasil penelitian, yaitu :

1. Purnamasari, dkk. (2021). Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Mungku Baru Kecamatan Rakumpit Kota Palangka Raya dengan hasil penelitian yang dapat dikatakan kurang efektif karena dalam kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, dan tersedianya sarana prasarana dalam pelayanan yang disediakan oleh pihak kelurahan yang bersangkutan masih belum bisa memenuhi kehendak masyarakat.
2. Rifai, A. (2018). Efektivitas pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang dengan hasil penelitian yang belum terlaksana dengan optimal yang ditandai dengan rendahnya kualitas pelayanan publik, standar minimum pelayanan publik belum termanifestasikan dengan baik, birokrasi yang panjang, adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan yang menyebabkan pelayanan publik yang berbelit-belit, rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan.
3. **Manfaat Praktis**
4. Bagi Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong

Diharapkan dapat memberikan sumbangsih nyata bagi pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Agung sehingga penilaian dari hasil penelitian peneliti khususnya terhadap Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah di penelitian ini dapat dijadikan bahan perbaikan terhadap pelayanan pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

1. Bagi Perguruan Tinggi STIA Tabalong

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan masukkan dalam penelitian yang sama mengenai kualitas pelayanan dalam Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Keluarahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan perbandingan bagi peneliti-peneliti yang sejenis dan pokok bahasannya yang mengenai kualitas pelayanan dalam Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**A. Penelitian Terdahulu**

1. Hasil Penelitian (Haslindatus, Z.A., 2022)

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online Pada Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya”. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif.

Penelitian ini diukur dengan indikator efektivitas pelayanan menurut Gibson dan hasilnya menunjukkan bahwa Pelayanan Penduduk Online yang dilaksanakan Kelurahan Ngagelrejo pada bidang pemerintahan dan pelayanan publik sudah berjalan dengan baik. Faktor pendukungnya yaitu adanya sarana dan prasarana yang menunjang dan pegawai yang kompeten dalam menjalankan tugasnya. Adapun faktor penghambatnya yaitu sosialisasi yang kurang maksimal dan kurangnya SDM yang ahli dalam pelayanan online.

1. Hasil Penelitian (Silaban, H., 2017)

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat”. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif.

Aspek yang diteliti adalah aspek produktivitas, aspek kualitas layanan, aspek responsivitas, dan aspek akuntabilitas. Dengan kesimpulan yang menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan yang diselenggarakan di Kelurahan Kota Bambu sudah efektif dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

1. Hasil Penelitian (Hidayat, R., 2020)

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kantor Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda)”. Penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan pelayanan di Kantor Keluraha Bandara sudah berjalan dengan efektif. Dibuktikan dengan kualitas kerja disiplin pemerintah yang memadai sehingga kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat dilayani dengan baik.

1. Hasil Penelitian (Purnamasari, dkk., 2021)

Penelitian ini berjudul ”Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Mungku Baru Kecamatan Rakumpit Kota Palangka Raya”. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif.

Hasil penelitian diketahui Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Mungku Baru Kecamatan Rakumpit Kota Palangka Raya dalam kejelasan tujuan yang hendak dicapai, kejelasan strategi pencapaian tujuan, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, dan tersedianya sarana prasarana dalam pelayanan yang disediakan oleh pihak kelurahan yang bersangkutan masih kurang efektif. Dibuktikan dengan masyarakat sebagai pengguna layanan yang harus menunggu dikarenakan pegawai instansi terkait tidak selalu berada di Kelurahan Mungku Baru.

1. Hasil Penelitian (Rifai, A., 2018)

Penelitian ini berjudul “Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang”. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan penyusunan metode deskriptif.

Dari penelitian ini disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Publik yang diselenggarakan Kelurahan Babakan Kalanganyar belum terlaksana dengan optimal yang ditandai dengan rendahnya kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh sebagian aparatur pemerintahan, standar minimum pelayanan publik belum termanifestasikan dengan baik, birokrasi yang panjang (*red-tape bureaucracy*), adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan yang menyebabkan pelayanan publik yang berbelit-belit, rendahnya pengawasan eksternal dari masyarakat (*social control*) sebagai akibat dari ketidakjelasan standar dan prosedur pelayanan.

**B. Kerangka Teori**

1. Pelayanan Publik

Menurut (Moenir, 2006) bahwa pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung. Sedangkan menurut (Kasmir, 2005) menyatakan bahwa pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah.

Menurut Kotler dalam (Mahmudi, 2010) definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Kotler juga mengatakan bahwa perilaku tersebut dapat terjadi pada saat sebelum dan sesudah terjadinya transaksi.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam fungsi usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompeten dalam usaha merebut pasaran dan pelanggan. Demikian pula dibidang pemerintahan, peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk menyelenggarakan pelayanan umum.

Menurut (Dwiyanto, 2005) mengatakan bahwa: "pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang diberikan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya". Kebutuhan masyarakat yang dimaksudkan adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta kematian, surat keterangan tidak mampu, surat pengantar nikah, izin usaha, sertifikat tanah, dan lain sebagainya.

Sedangkan Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, penyediaan fasilitas, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005: 5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (public services) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Menurut Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 7 tahun 2010 telah diatur mengenai petunjuk pelaksanaan penilaian kerja unit pelayanan publik.

Lingkup pengertian “pelayanan publik” secara formal dirumuskan sebagaimana dituangkan dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, sebagai berikut: “Pelayanan Publik” adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, 2003:3).

Pelayanan publik menjadi sorotan utama dalam penyelenggaraan pemerintahan. Menurut (Hardiansyah, 2011) pengertian pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memliki kepentingan organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan tindakan yang dilakukan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan sehingga dapat memenuhi kebutuhan dari masyarakat. Menurut Kurniawan (Mulyadi, 2016) Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berikutnya menurut, Sinambela (Pasolong, 2016) Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Secara operasional, pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (Sumaryadi, 2010).

Proses pelayanan publik pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Oleh karena itu, untuk melihat kualitas pelayanan publik yang dimaksud perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yaitu: aspek proses internal organisasi (pelayan); serta aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Hal ini sejalan dengan apa yang diungkapkan Sketchler (1992:10) membagi pelanggan dalam pelayanan publik menjadi dua bagian, yaitu pelanggan internal dan eksternal. Dan perhatian pelayanan sering difokuskan pada pelanggan eksternal, yaitu masyarakat sebagai *stakeholder*. Dalam membangun kualitas sebuah layanan tidak hanya dilakukan oleh pelanggan eksternal saja, tetapi juga ditentukan oleh pelanggan internal.

Lebih lanjut dikatakan pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam (Sinambela, 2010), secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Pelayanan publik menurut (Mukaron, dkk. 2015) adalah pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Keberhasilan suatu instansi dalam mencapai tujuan merupakan salah satu cerminan dari organisasi yang efektif. Seorang aparatur negara dituntut untuk selalu bekerja dengan baik sehingga dalam menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu lembaga pemerintah untuk tetap unggul dan terpercaya. Hal ini sependapat dengan Penelitian Hariany & Matondang (dalam Al Qohirie, 2020) yang berpendapat bahwa untuk meningkatkan keyakinan masyarakat dari aspek keberhasilan sistem pelayanan adalah kepuasan masyarakat dan menjadi faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan pemerintah, karena penilaian masyarakat pengguna suatu produk jasa menjadi wujud nyata terhadap sebuah sistem pelayanan. Hal ini berkaitan erat dengan kepuasan terhadap pelayanan yang dapat meningkatkan jumlah pengunjung pada instansi pemerintah. Jika jumlah pengunjung semakin meningkat, maka asumsinya pelayanan pun semakin baik.

Pelayanan publik yang dasarnya bertujuan untuk memuaskan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang prima sebagai bentuk perwujudan kewajiban para aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Adapun dalam pelaksanaannya harus didasarkan pada asas-asas pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik memiliki dasar standar pelayanan sebagai tolak ukur yang digunakan acuan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Hakikatnya pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masysarakat (Moenir, 2015).

Keseluruhan pelayanan yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan kepada publik di dalam suatu organisasi atau instansi untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan atau masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik dikatakan bahwa pada umumnya pelayanan publik adalah mendahulukan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan :

1. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Pelaksanaan pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.
3. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
4. Sistem informasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut sistem informasi adalah rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, tulisan dalam huruf Braile, bahasa gambar, dan/atau bahasa lokal, serta disajikan secara manual ataupun elektronik.
5. Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, dan badan hukum milik negara serta badan swasta, maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah.

Dengan memberikan pelayanan yang maksimal, maka masyarakat akan merasa hak-haknya sebagai warga negara terpenuhi dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah:

1. Kesederhanaan

Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.

1. Kejelasan

Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik, dan tata cara pembayaran.

1. Kepastian Waktu

Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.

1. Akurasi

Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat, dan sah.

1. Keamanan

Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.

1. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.

1. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.

1. Kedisiplinan

Pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberi pelayanan.

1. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet, dan lainnya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengemukakan asas-asas pelayanan publik yaitu :

1. Kepentingan umum;
2. Kepastian hukum;
3. Kesamaan hak;
4. Keseimbangan hak dan kewajiban;
5. Keprofesionalan;
6. Partisipatif;
7. Persamaan perlakuan (tidak diskriminatif);
8. Keterbukaan;
9. Akuntabilitas;
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentang;
11. Ketepatan waktu; dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.
13. Efektivitas Pelayanan

Kata efektif berasal dari bahasa inggris *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefenisikan efektivitas sebagai ketepatan kegunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Tjokroamidjojo (Pasolong, 2008) mengatakan bahwa efektivitas, agar pelaksanaan administrasi lebih mencapai hasil seperti direncanakan, mencapai sasaran tujuan yang ingin dicapai, dan lebih berdaya hasil. Efektivitas merupakan Pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Handayaningrat, 1995).

Selanjutnya, Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya. Dapat dikatakan efektifitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu. Efektifitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan tujuan hasil yang dicapai,sehingga efektifitas memberikan kontribusi terhadap kegiatan yang dicapai.

Berdasarkan pendapat tersebut maka efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa jauh program atau kegiatan mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan. Efektivitas berkaitan dengan tingkat pencapaian sebuah tujuan. Dikatakan efektif jika tujuan tersebut dapat tercapai secara maksimal dan memiliki tingkat akurasi yang tinggi dari perencanaan awal. Oleh karena itu, efektivitas memiliki sejumlah indikator dalam menentukan tinggi rendahnya pencapaian suatu tujuan.

Dalam literatur (Wardatun & Budi, 2022) terdapat ukuran atau kriteria efektivitas menurut James L. Gibson, dkk., (1996) yang dapat diukur dengan indikator, yaitu :

1. Produktivitas, yaitu keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan / ditetapkan sebelumnya. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi produktivitas, yaitu :
2. Pegawai sudah kompeten dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Pegawai telah memberikan pelayanan dengan baik dengan sikap yang ramah, sopan, dan senyum.
4. Kualitas, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi kualitas, yaitu :
5. Prosedur pelaksanaan sebuah pelayanan sudah jelas.
6. Pengguna layanan memahami tentang pelaksanaan sebuah prosedur pelayanan.
7. Efisiensi, yaitu rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan (tenaga dan waktu). Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi efisiensi, yaitu :
8. Proses pelayanan dilakukan dengan cepat.
9. Proses pelayanan dilakukan dengan tepat.
10. Fleksibilitas, kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi produktivitas, yaitu :
11. Pelayanan dapat dilakukan dimana saja.
12. Pelayanan dapat dilakukan kapan saja.
13. Kepuasan, yaitu ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur dimensi kepuasan, yaitu :
14. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan.
15. Pelayanan yang diberikan tidak terdapat kesalahan.

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Adapun ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:60) antara lain yaitu:

1. Input adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem (Susanto, 2007). Input dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Input yang ada dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server dan material (bahan buku) berupa data-data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.
2. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapai tujuan.
3. Hasil (output) adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil yang dimaksud merupakan perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.
4. Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan (Sedarmayanti, 2009:58). Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan perlu adanya teknologi serta sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapai tujuan secara efektif atau tidak, sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian (1987:77) yaitu:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan.
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap.
4. Penyusunan program yang matang.
5. Penyusunan program yang mantap.
6. Tersedianya sarana dan prasarana.
7. Pelaksanaan efektif dan efisien.
8. Sistem pengawasan yang bersifat mendidik.

Menurut Emerson yang dikutip oleh Soewarno (1994:16) menyatakan bahwa efektivitas pelayanan adalah pengukuran dalam arti tercapainya sasaran dan tujuan yang telah ditemukan sebelumnya. Sedangkan menurut Sondang P. Siagian (1987:151) efektivitas pelayanan adalah 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 ditetapkan.

Sebagai salah satu strategi layanan yang efektif adalah sumber daya manusia yang diharapkan memiliki sikap, perilaku, pengetahuan, dan kemampuan yang mendukung efektivitas realisasi strategi layanan. Hasil kegiatan pegawai yang berwujud pelayanan – pelayanan di samping efisien juga dihasilkan dengan cara tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja yang efesiensi. Haruslah juga memenuhi persyaratan bahwa efektivitas pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang :

1. Efektif yaitu pelayanan tersebut baik corak maupun kegunaannya benar-benar sesuai dengan kebutuhan kegiatan dalam mencapai tujuan organisasi.
2. Dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya yaitu bahwa pelayanan itu telah diolah/disusun atas dasar data, fakta, angka, atau ketentuan perundang-undangan yang berlaku hingga dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya.
3. Sehat yaitu bahwa pelayanan itu disampaikan melewati hirarki dan tata hubungan yang telah ditetapkan dan dalam suasana komunikasi yang baik.
4. Memuaskan yaitu bahwa pelayanan tersebut diberikan dengan cepat, tepat waktu, rapi, serta tanpa kesalahan teknis seperti pengetikan, penjumlahan, penjilidan, dan lain-lain.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2006:88) dalam bukunya yang berjudul “Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia”, adalah sebagai berikut:

1. Faktor Kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadari lalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

1. Faktor Aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada subyek aturan yaitu mereka yang akan dikenai aturan.

1. Faktor Organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umunya, namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks, kepada manusia yang mempunyai dan kehendak multikompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

1. Faktor Pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

1. Faktor kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan yang dimaksud disini adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan-ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan daripada unsur lain.

1. Faktor Sarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi social dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antara lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
3. Kualitas produk yang lebih baik.
4. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
5. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
6. Menimbulkan perasaan puas orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Jadi dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target–targetnya yang ditentukan sebelumnya. Penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut. Karena efektivitas merupakan gambaran keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengertian tersebut, maka efektivitas menggambarkan seluruh siklus input, proses, dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai.

3. Surat Pengantar Nikah

Surat pengantar nikah adalah sebuah surat pernyataan sebagai syarat administrasi pernikahan di Kantor Urusan Agama (KUA) dan surat ini dikeluarkan oleh Kelurahan setempat.

Peraturan Menteri Agama Nomor 19 Tahun 2018 tentang Pencatatan Perkawinan Pendaftaran kehendak perkawinan dilakukan di KUA Kecamatan tempat akad dilaksanakan. Pendaftaran kehendak perkawinan dilakukan paling lama 10 (sepuluh) hari kerja sebelum dilaksanakan perkawinan. Dalam hal pendaftaran kehendak perkawinan dilakukan dari 10 (sepuluh) hari kerja, calon pengantin harus mendapat surat dispensasi dari camat tempat akad dilaksanakan.

Persyaratan administratif untuk pembuatan Surat Pengantar nikah :

1. Foto Copy Kartu Keluarga;
2. Foto Copy KTP;
3. Pas foto 2x3 sebanyak 1 lembar;
4. Formulir Persetujuan orang tua yang diketahui oleh RT/ RW yang ditanda tangani diatas materai dan diketahui saksi-saksi;
5. Surat Pernyataan dari atasan bagi PNS/TNI; dan
6. Formulir N. 1, N. 2, N.3 dan N. 4.

 Adapun tahapan-tahapan pembuatan surat pengantar nikah adalah :

1. Pemohon mengajukan berkas persyaratan yang lengkap;
2. Petugas melakukan pemeriksaan (verifikasi) berkas;
3. Apabila berkas yang dibutuhkan telah lengkap, data akan diinput untuk pembuatan surat pengantar nikah; dan
4. Menyerahkan kutipan surat pengantar nikah kepada pemohon.

Efektivitas pelayanan Surat Pengantar Nikah dapat terlaksana apabila unsur yang terlibat dalam proses pelayanan dapat berperan dengan baik. Dalam sistem terdapat unsur yang saling berhubungan antara satu dengan yang lain untuk menentukan efektifnya suatu pelayanan.

4. Regulasi tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan dasar bagi pemerintah dalam rangka melaksanakan tugas pelayanan dengan sebaik-baiknya dan semaksimal mungkin untuk memenuhi keinginan setiap masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan memberikan pelayanan yang maksimal maka masyarakat akan merasa hak-haknya sebagai warga negara terpenuhi.

Tujuan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, meliputi :

1. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggara pelayanan publik;
2. Terwujudnya sistem penyelenggara pelayanan yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut (Rita Yuningsih, 2016) yang mengemukakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat diharapkan dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima layanan. Untuk itu pelayanan harus memenuhi persyaratan, yaitu :

1. Penampilan fisik yaitu fasilitas pelayanan yang memadai.
2. Handal yaitu kemampuan petugas pelayanan memberikan pelayanan kepad masyarakat.
3. Tanggap yaitu respon petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
4. Asuransi yaitu jaminan terhadap produk pelayanan yang dihasilkan pemberi layanan.
5. Empati yaitu sopan santun dalam memberikan layanan kepada masyarakat atau penerima layanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik mengemukakan ruang lingkup pelayanan publik yaitu :

1. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.
2. Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis.

 **C. Kerangka Konsep Penelitian**

Gambar 2.1 : Kerangka Konsep Penelitian

Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Menurut James L. Gibson, dkk., (1996) terdapat lima indikator yang dapat mengukur efektivitas , yaitu :

1. Produktivitas
2. Kualitas
3. Efisiensi
4. Fleksibilitas
5. Kepuasan

Prosedur pembuatan Surat Pengantar Nikah, yaitu :

1. Pemohon mengajukan berkas persyaratan yang lengkap.
2. Petugas melakukan pemeriksaan (verifikasi) berkas.
3. Apabila berkas yang dibutuhkan telah lengkap, data akan diinput untuk pembuatan surat pengantar nikah.
4. Menyerahkan kutipan surat pengantar nikah kepada pemohon.

Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong

Cukup Efektif

Sumber : Peneliti, 2023

**BAB III**

**METODE PENELITIAN**

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mempermudah peneliti menjabarkan penelitian secara terbuka dan mendalam mengenai suatu permasalahan penelitian. Penelitian kualitatif atau yang sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), disebut metode penelitian kualitatif, karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif (Sugiyono, 2018).

Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif yang menekankan pada pengungkapan gejala secara menyeluruh dari fenomena-fenomena yang diambil dari langkah-langkah pengumpulan data baik lewat wawancara maupun observasi.

Jenis penelitian yang digunakan peneliti termasuk jenis penelitian deskriptif kualitatif yang dilakukan untuk mengetahui dan mendalami kajian untuk memperoleh fakta-fakta dari gejala-gejala yang ada untuk mencari keterangan-keterangan baik secara faktual dari nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih dari 1 (independen) tanpa membuat perbandingan dan atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel lainnya.

Metode kualitatif menurut (Muktar Sarman, 2004) secara ilmiah berbagai informasi yang dikembangkan dan disampaikan oleh manusia atau komunikasi tertentu yang merupakan objek sekaligus subjek dalam penelitian. Dalam metode tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran faktual mengenai efektivitas pelayanan dalam pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan.

B. Lokasi Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti maka lokasi penelitian akan dilakukan di lingkungan Pegawai Kelurahan di Kantor Kelurahan Agung, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan.

C. Sumber Data

Sumber data adalah subjek dari mana data dapat diperoleh (Zuldafrial, 2012). Menurut (Sugiyono, 2017) sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu :

1. Data Primer

Data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber ahli ataupun pihak-pihak yang berkaitan secara langsung dari objek penelitian dengan melalui proses observasi dan wawancara ataupun data-data dari Kantor Kelurahan Agung, Kecamatan Tanjung, Kabupaten Tabalong, Kalimantan Selatan.

1. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang tidak langsung diberikan kepada pengumpul data atau peneliti, misalnya melalui orang lain ataupun lewat dokumen.

Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Buku-buku ilmuwan yang aktif dan memiliki kepada kepedulian terhadap permasalahan Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah yang tersebar diberbagai jurnal dan media cetak yang mendukung objek dari penelitian ini.
2. Dokumen internal dan juga dokumen mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong ataupun dari sumber lainnya seperti profil, kegiatan, hasil musyawarah, dan lain-lain.

D. Informan

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian terkait. Infroman adalah orang yang bisa dijadikan sebagai sumber data atau orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang suatu penelitian. Informan dengan kesukarelaannya dapat memberikan pandangan dari segi orang dalam nilai-nilai, sikap, dan suatu proses yang menjadi latar penelitian tersebut. Informan pada penelitian ini adalah :

Tabel 3.1 : Daftar Informan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Informan** | **Kode** |
| 1) | Lurah | Informan 1 |
| 2) | Kasi Pelayanan | Informan 2 |
| 3) | Masyarakat | Informan 3 |
| 4) | Masyarakat | Informan 4 |
| 5) | Masyarakat | Informan 5 |

Sumber : Peneliti, 2023

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi adalah cara menghimpun bahan-bahan keterangan yang dilakukan dengan mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang dijadikan objek pengamatan. Teknik ini digunakan dalam rangka pengamatan secara langsung ke objek penelitian (Farauk, 2003).

Dalam penelitian ini, kegiatan observasi dilakukan dengan mengunjungi Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong yang menjadi lokasi penelitian dan melakukan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, yaitu petugas pelayanan yang sedang memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan.

1. Wawancara

Wawancara merupakan suatu cara pengumpulan data penellitian dengan cara tanya-jawab secara langsung dengan subjek yang berkontribusi langsung dengan objek yang diteliti (Tersiana 2018: 12).

Wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah dari responden tersebut sedikit (Sugiyono, 2017).

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah ditetapkan terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang di wawancarai.

Pada penelitian ini wawancara dilakukan dengan mendatangi langsung informan penelitian dan menanyakan beberapa hal yang berhubungan dengan pokok permasalahan untuk memperoleh data langsung melalui serangkaian tanya jawab kepada pegawai, petugas layanan, dan masyarakat yang terlibat langsung dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

1. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang. Hasil wawancara akan lebih kredibel apabila didukung oleh dokumen-dokumen, dan menambah informasi untuk penelitian (Sugiyono, 2017).

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yaitu proses yang dilakukan untuk mencari dan menyusun secara sistematis data dan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan observasi di lapangan, dan bahan lainnya sehingga dapat dengan mudah dipahami, dan ditemukan diinformasikan kepada orang lain. (Sugiyono, 2013).

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif menurut Miles dan Huberman (2014) yang secara umum menjelaskan bahwa proses analisis data kualitatif melibatkan empat proses penting. Tiga diantaranya dapat dilakukan secara berulang dalam artian proses ini tidak harus dilakukan ketika peneliti telah menyelesaikan seluruh penelitian.

Teknik analisa kualitatif yaitu data yang diperoleh oleh peneliti dianalisa melalui pemaparan serta interpretasi mendalam secara kualitatif berdasarkan tema, pokok permasalahan, kategori, dan fokus tertentu yang kemudian data tersebut diseleksi dengan masing-masing pola yang sudah ditentukan dalam pengolahan dan reduksi sampai penyajian data sampai dengan pengambilan kesimpulan komperhensif yang mendalam berkaitan dengan Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Komponen-komponen analisis data model interaktif dijelaskan sebagai berikut :

Gambar 3.1 : Teknik Analisa Data

Sumber : (Miles, Huberman dan Saldana, 2014: 14).

1. Pengumpulan Data

Data diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan pengamatan, wawancara, serta pengumpulan dokumen pendukung terkait dengan subjek yang diteliti dan data yang dihasilkan masih berupa data mentah yang belum diolah.

1. Reduksi Data

(Muslimin, 2018) menjelaskan reduksi data adalah data yang merujuk pada proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan atau mentransformasikan data yang mendekati keseluruhan bagian dari catatan-catatan lapangan secara tertulis, transkip, wawancara, dokumen-dokumen, dan materi impiris lainnya.

Pada tahap reduksi data, peneliti mengidentifikasi jawaban wawancara yang berkaitan dengan fokus penelitian. Selain itu, peneliti juga memilah data ke dalam bagian yang memiliki kesamaan sehingga memberi gambaran jelas dan memudahkan peneliti untuk menjelaskan data sebagai hasil penelitian. Setelah itu, data disederhanakan dan disusun berdasarkan kategori penyajian data mengenai hasil wawancara terhadap pegawai dan masyarakat mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

1. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan membuat uraian singkat, tulisan atau kata-kata, hubungan antar kategori dari tahap reduksi data. Peneliti akan memaparkan data yakni informasi yang telah disusun secara sistematis guna memudahkan peneliti untuk melaksanakan penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data biasa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Penyajian data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu dengan teks yang bersifat naratif mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

1. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dengan cara memaknai sajian data yang telah dicocokkan kembali dalam tahap reduksi data. Berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan, peneliti membuat kesimpulan yang didukung dengan bukti yang kuat pada tahap pengumpulan data.

Peneliti membuat kesimpulan-kesimpulan dari data yang telah disajikan dengan menyesuaikan pada rumusan masalah yang ditentukan sejak awal penelitian.

Untuk memudahkan dalam menarik kesimpulan maka peneliti membuat kriteria pengukuran dalam penarikan kesimpulan sebagai berikut :

Tabel 3.2 : Kriteria Pengukuran

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Kategori** | **Kriteria** |
| 1 | Sangat Efektif | Apabila ke-5 responden menjawab baik |
| 2 | Efektif | Apabila ke-4 responden menjawab baik |
| 3 | Cukup Efektif | Apabila ke-3 responden menjawab baik |
| 4 | Kurang Efektif | Apabila ke-2 responden menjawab baik |
| 5 | Tidak Efektif | Apabila ke-1 responden menjawab baik |

Sumber : dibuat oleh peneliti

G. Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dilaksanakan oleh peneliti yaitu dari bulan November 2022 – Juli 2023, adapun rincian pelaksanaannya yaitu diawali dengan pengajuan judul pada bulan November 2022 disertai dengan penyusunan persiapan proposal kemudian tahap pengumpulan data yang dilakukan di bulan Januari 2023. Selanjutnya di bulan Mei 2023 dilakukan tahap penyusunan proposal dan pada bulan Juni 2023 dilakukan tahapan seminar proposal dan dilanjutkan dengan revisi proposal di bulan yang sama.

Dilanjutkan dengan penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi serta tahap pengolahan data dilakukan pada bulan Juli 2023 dan kemudian akhirnya sampai pada seminar hasil skripsi di bulan Juli 2023.

**BAB IV**

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**A. Deskripsi Data**

**1. Gambaran Umum Kelurahan Agung**

Kelurahan Agung adalah salah satu Kelurahan di Tabalong yang di bentuk dari wilayah pemekaran Kelurahan Tanjung dengan Keputusan Gubernur Kepala DATI I Kalimantan Selatan Nomor : 58/2059/PEM tanggal 20 Desember 1977 dan resmi menjadi Kelurahan Agung berdasarkan SK Gubernur Kalimantan Selatan Nomor : 140 Tahun 1980. Secara Administrasi Kelurahan Agung terdiri dari 7 RT dan tidak ada RW/Dusun dengan jumlah penduduk 2.800 jiwa, atau 1.389 Pria dan 1.411 Wanita.

Di era tahun 1950-an Kelurahan Agung dikenal sebagai kawasan daerah pertanian dan perkebunan yang dikelola secara tradisional oleh sebagian penduduk asli Tanjung dan Sulingan, yang mana koloni penduduk tersebut berasal dari sistem kekerabatan yang diwariskan oleh tetua dalam keluarga mereka. Dengan hasil tanaman seperti buah Kasturi, Cempedak, Durian, Tarap, Asam Ramania, Binjai, Pitanak, Tandui, Pepakin, bahkan tanaman Karet serta buah Kelapa yang dijadikan pembatas tanah kebun penduduk asli tersebut.

Terjadi aktifitas pembangunan dengan sistem pemerintahan *Good Governance* (Pemerintahan yang Baik) dengan pola perkembangan yang cepat, tepat, dan berakuntabilitas yang menjadikan Desa berubah statusnya menjadi Kelurahan berdasarkan PERDA Kabupaten Tabalong dan resminya menjadi Kelurahan TMT dengan ditunjuknya selaku Lurah Pertama hingga pensiunan tahun 2020.

Kelurahan Agung memiliki wilayah seluas 5,47 Km dan memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut :

Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Hikun.

Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Tanjung.

Sebelah Timur berbatasan dengan Sungai Tabalong.

Sebelah Barat berbatasan dengan Kelurahan Jangkung.

**2. Topografi, Geografis, dan Orbitasi**

Kondisi geografis permukaan tanah adalah datarna rendah yang berada 0,16 meter di bawah permukaan laut dengan curah hujan rata-rata 2.000-3.000 mm/tahun dengan keadaaan suhu sekitar 25-34 derajat Celsius.

Adapun jarak dan waktu tempuh Kelurahan Agung dengan :

1. Jarak ke Ibu Kota Kecamatan sekitar 6 Km dengan waktu tempuh naik kendaraan bermotor sekitar15-20 menit dan dengan berjalan kaki atau kendaraan non motor 45-60 menit.
2. Jarak ke Ibu Kota/Kabupaten 2 Km dengan waktu tempuh naik kendaraan bermotor sekitar 5-10 menit dan dengan berjalan kaki atau kendaraan non motor sekitar 10-30 menit.

Wilayah Kelurahan Agung yang dilihat dari aspek lembaga kemasyarakatan terdiri dari 7 Rukun Tetangga dengan luas wilayah keseluruhan tercatat 5,47 Km yang menurut penggunaannya sebagian besar merupakan wilayah Pemukiman dan Persawahan. Detail penggunaan lahan dapat dilihat pada tabel dan gambar peta berikut :

**Tabel 4.1 : Data Luas Wilayah Menurut Penggunaan :**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NO** | **NAMA LOKASI** | **LUAS (HA)** | **KETERANGAN** |
| 1 | Pemukiman | 230 | - |
| 2 | Persawahan | 210 | - |
| 3 | Perkebunan | 89 | - |
| 4 | Kuburan | 0,5 | - |
| **TOTAL** | **529,5** | - |

Sumber : Profil Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong 2023

**Demografis**

**Data Penduduk**

Berdasarkan data yang berhasil dikumpulkan, penduduk Kelurahan Agung hingga akhir tahun 2022 penduduk Kelurahan Agung berjumlah 2.702 jiwa dengan rincian 1.342 jiwa laki-laki dan 1.360 jiwa wanita. Dan terdiri dari 7 Rukun Tetangga (RT) dan terbagi menjadi dengan rincian :

**Tabel 4.2 : Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Jenis Kelamin** | **Tahun 2019** | **Tahun 2020** | **Tahun 2021** | **Tahun 2022** |
| 1. | **Laki-Laki** | **1.384** | **1.385** | **1.389** | **1.342** |
| 2. | **Perempuan** | **1.401** | **1.405** | **1.411** | **1.360** |
| **Jumlah Jiwa** | **2.785** | **2.790** | **2.800** | **2.702** |

*Sumber : Disduk Capil Kabupaten Tabalong*

Jumlah penduduk dan keluarga dilihat dari beberapa kategori pengelompokkan dapat dilihat pada grafik berikut :

**Tabel 4.3 : Jumlah Penduduk Menurut Agama**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No.** | **Agama** | **Jumlah** |
| 1. | Islam | 2697 |
| 2. | Protestan | 1 |
| 3. | Katholik | 1 |
| 4. | Konghuchu | 3 |
| **Jumlah** | 2.702 |

Sumber : Profil Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong 2023

**Tabel 4.4 : Jumlah Penduduk Menurut Pekerjaan/Mata Pencaharian Tahun 2022**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Jenis Pekerjaan/Mata Pencaharian** | **Jiwa** | **Keterangan** |
| **1.** | **Pengajar** | **10** |  |
| **2.** | **Kesehatan** | **10** |  |
| **3.** | **PNS** | **50** |  |
| **4.** | **Karyawan Swasta** | **475** |  |
| **5.** | **Pedagang** | **500** |  |
| **6.** | **Wiraswasta** | **600** |  |
| **7.** | **Jasa** | **15** |  |
| **8.** | **Petani** | **700** |  |
| **Jumlah** | **2.360** |  |

Sumber : Profil Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong 2023.

**Tabel 4.5 : Jumlah Penduduk Menurut Etnis/Suku Tahun 2022**

| **NO.** | **ETNIS/SUKU** | **JIWA** | **KETERANGAN** |
| --- | --- | --- | --- |
| ***1*** | ***2*** | ***3*** | ***4*** |
| 1 | BANJAR | 2.634 |  |
| 2 | JAWA | 50 |  |
| 3 | DAYAK | 15 |  |
| 4 | BUGIS | 0 |  |
| 5 | MADURA | 0 |  |
| 6 | ARAB | 0 |  |
| 7 | CINA | 3 |  |
| 8 | LAIN-LAIN | 0 |  |
| **JUMLAH** | **2.702** |  |

Sumber : Profil Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong 2023.

**3. Motto, Visi, dan Misi Kelurahan Agung**

1. Motto

Motto Kelurahan Agung, yaitu **“ A G U N G “**

**A** : Aman di Setiap Kondisi

**G** : Gigih dalam Bekerja

**U** : Unggul dalam Prestasi

**N** : Nyaman dalam Bekerja

**G** : Giat Memberikan Pelayanan

1. Visi

Visi Kelurahan Agung yaitu “Terwujudnya penyelenggaraan Pemerintah, Pembangunan, dan Pembinaan kehidupan masyarakat yang ditunjang oleh pelayanan profesional dan kreatif menuju Kabupaten Tabalong yang Agamis, Sejahtera, dan Mandiri”

1. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong menerapkan dalam 4 (empat) misi,yaitu :

1. Melaksanakan dan meningkatkan manajemen pemerintahan yang berbasis kinerja.
2. Melaksanakan dan meningkatkan manajemen Pembangunan yang mendukung Agribisnis.
3. Meningkatkan pembinaan kemasyarakatan yang berdayaguna dan berhasil guna mendukung terwujudnya masyarakat yang sehat dan cerdas.
4. Meningkatkan kualitas dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan murah.

**4. Penyelenggaraan Pelayanan kepada Masyarakat**

Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan administrasi yang dilaksanakan kelurahan, sistem pelayanan dikembangkan sesuai dengan tuntutan dan kebutuhan masyarakat saat ini dan diseleraskan dengan ketentuan yang berlaku. Di antara upaya yang dilakukan berkenaan dengan pelayanan umum adalah :

1. Penerapan sistem pelayanan terpadu, di mana masyarakat yang memerlukan pelayanan dapat langsung dilayani di counter pelayanan yang ditempatkan di bagian depan ruangan utama. Di sini masyarakat sebagai konsumen layanan menyerahkan berkas permohonan yang diterima oleh petugas untuk diperiksa dan selanjutnya disampaikan kepada petugas yang membidangi untuk memprosesnya.
2. Menyediakan Standar Operasional Prosedur untuk beberapa jenis layanan yang ditempatkan di ruang pelayanan.
3. Publikasi Standar Pelayanan Minimal (SPM) di ruang pelayanan dan diedarkan melalui leaflet.
4. Mengadakan survey kepuasan masyarakat dengan metode Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004.
5. Penyempurnaan dan unifikasi formulir Pengantar dari Ketua RT.
6. Penetapan jam pelayanan, yaitu :
* Senin s/d Kamis : Jam 08.00 – 16.30 Wita.
* Jum’at : Jam 08.00 – 11.00 Wita.
1. Pelayanan di Kelurahan Agung menggunakan sistem antrian secara manual, sehingga masyarakat yang berurusan dapat terlayani dengan baik.
2. Menyediakan kotak saran/pengaduan.
3. Menyediakan ruang tunggu.
4. Menyediakan jaringan WI-FI.

**5. Struktur Organisasi**

Gambar 4.1 : Struktur Organisasi

**LURAH**

**YURDANI AKLAM, S.Pd. MA**

**NIP. 19680707 199702 1 003**

**LL**

**SEKRETARIS LURAH**

**DEWI HATRIANI, S.AP**

**NIP. 19740904 201001 2 005**

**KASI KESRA**

**HUSNI TAMRIN**

**NIP. 19660910 199002 1 003**

**KASI PEMBANGUNAN**

**Hj. NOORLIANI, S.AP**

**NIP. 19730901 200701 2 006**

**KASI PEMERINTAHAN**

**YULIA DAMAYANTI, SE**

**NIP. 19781030 200701 2 006**

**PENGADMINISTRASIAN UMUM**

**MISRIYAH**

**NIP. 19750506 200701 2 019**

**PENGADMINISTRASIAN UMUM**

**AKHMADUN**

**NIP. 19680815 200701 1 037**

**PENGADMINISTRASIAN UMUM**

**MASKUNI**

**NIP. 19660817 198703 1 020**

Sumber : Profil Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong 2023.

**Tabel 4.6 : Daftar Nomatif Pegawai Kelurahan Agung**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **No.** | **Nama/NIP** | **Pangkat/Gol** | **Jabatan** | **Tingkat Pendidikan** |
| 1 | Yurdani Aklam, S.Pd., M.A | Pembina (IV/a) | Lurah | S2 |
| 2 | Dewi Hatriani, S.AP | Penata Muda Tk. 1 (III/b) | Sekretaris Lurah | S1 |
| 3 | Yulia Damayanti, SE | Penata Muda Tk.1 (III/b) | Kasi Pemerintahan | S1 |
| 4 | Hj. Noorliani, S.AP | Penata Muda Tk.1 (III-b) | Kasi Pembangunan | S1 |
| 5 | Husni Tamrin | Penata Muda Tk.1 (III/b) | Kasi Kesejahteraan Rakyat | SLTA |
| 6 | Akhamdun | Pengatur (II/c) | Pengadministrasian Umum | SLTA (PAKET) |
| 7 | Misriyah | Pengatur Muda Tk.1 (II/b) | Pengadministrasi Umum | SLTA (Paket C) |
| 8 | Maskuni | Pengatur Muda Tk.1 (II/b) | Pengadministrasian Pemerintahan | SLTP |

Sumber : Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong 2023.

**5. Tugas Dan Fungsi komponen pemerintah kelurahan**

1. Lurah

1. Kelurahan dipimpin oleh Lurah berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Camat.
2. Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan,pembangunan dan kemasyarakatan dan melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati.
3. Lurah mempunyai uraian tugas:
4. Merumuskan, menyusun, memantau, dan menginventarisir pelaksanaan program kerja dan kegiatan lingkup Kelurahan.
5. menyusun rencana strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja), Rencana Kinerja Tahunan (RKT), Perjanjian Kinerja (PK), Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Lkj IP/LAKIP), Bahan Laporan Keterangan pertanggungjawaban (LKPJ), Bahan Laporan Pelaksanaan Pemerintah Daerah (LPPD), RKA/DPAJRKA-P/DPAP), Laporan Realisasi Anggaran (LRA), Data Transaksi Harian (DTH), Laporan Operasional (LO), Neraca, Laporan Perubahan Sisa Anggaran Lebih (LPSAL), Laporan Perubahan Equitas (LPE), Catatan Atas Laporan Keuangan (CALK), Indikator Kinerja Utama (IKU), Standar Operasional Prosedur (SOP), dan Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Pelayan Publik (SPP), Analisa Jabatan (Anjab), Evaluasi Jabatan (Evjab), Analisa Beban Kerja (ABK) ASN, Laporan Bulanan Realisasi Keuangan dan ketentraman dan ketertiban umum, memelihara prasarana dan fasilitas pelayanan umum Fisik.
6. Melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat, memelihara ketentraman dan ketertiban umum, memelihara prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
7. Melaksanakan penyelenggaraan administrasi pemerintahan, pembinaan dan pengembangan lembaga kemasyarakatan, pembinaan ketenteraman dan ketertiban umum, pemberdayaan dan pelayanan masyarakat di tingkat kelurahan;
8. Memberikan saran pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya sebagai bahan pengambilan kebijakan;
9. Menilai prestasi kerja para bawahan berdasarkan hasil kerja yang dicapai sebagai bahan dalam pembinaan dan peningkatan karier;
10. Menyusun sasaran kerja pegawai dan melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan dan
11. Melaksanakan tugas Iain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Sekretariat

1. Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah.
2. Sekretaris mempunyai tugas pokok merencanakan operasional, mengelola, mengendalikan, mengevaluasi dan melaporkan urusan kesekretariatan dan mengoordinasikan kegiatan pada semua seksi di lingkup kelurahan.
3. Sekretaris mempunyai uraian tugas:
4. Merencanakan kegiatan program kerja per tahun anggaran Kelurahan berdasarkan prioritas target sasaran yang akan dicapai sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
5. Membagi tugas kepada para bawahan lingkup Sekretariat sesuai dengan bidang tugasnya baik secara lisan maupun tertulis agar tugas segera diproses lebih lanjut;
6. Menyiapkan dan mengolah bahan penyusunan rencana strategis (Renstra), Rencana Kerja (Renja), Rencana Kinerja Tahunan (RKT), dan Perjanjian Kinerja (PK);
7. Menyiapkan dan mengolah bahan penyusunan Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (Lkj IP/LAKIP), Bahan Laporan Keterangan pertanggungjawaban (LKPJ), Bahan Laporan Pelaksanaan Pemerintah Daerah (LPPD), dan Laporan Bulanan Realisasi Keuangan dan Fisik;
8. Menyiapkan dan mengolah bahan penyusunan Indikator Kinerja Utama (IKU), Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan Standar Pelayan Publik (SPP);
9. Menyiapkan dan mengolah bahan Laporan Keuangan Pemerintah Daerah (LKPD), Laporan Realisasi Anggaran (LRA), Laporan Operasional (LO), Laporan Perubahan Sisa Anggaran Lebih (LPSAL), Laporan Perubahan Equitas (LPE);
10. Menyiapkan dan mengolah SPP, SPM, SPJ, Data Transaksi Harian (DTH), Neraca, Catatan Atas Laporan Keuangan (CALK);
11. Menyiapkan dan mengolah bahan pengelolaan barang/asset daerah, ketatausahaan, administrasi kepegawaian, kehumasan, kepustakaan dan kearsipan;
12. Menyiapkan dan mengolah bahan penyusunan Rencana Kebutuhan Barang Milik Daerah (RKBMD), Rencana Kebutuhan Pemeliharaan Barang Milik Daerah (RKPBMD) dan Laporan Barang Milik Daerah;
13. Menyiapkan dan mengolah bahan Analisa Jabatan (Anjab), Evaluasi Jabatan (Evjab), Analisa Beban Kerja (ABK), Standar Kompetensi Jabatan;
14. Mengoordinasikan penyelenggaraan administrasi keuangan dan aset daerah, administrasi kepegawaian, dan administrasi pelayanan di lingkup Kelurahan sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
15. Menganalisa kebutuhan, memelihara, mendayagunakan serta endistribusikan sarana dan prasarana di lingkungan kelurahanan agar efektif dan efisien;
16. Memberikan saran pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya sebagai bahan pengambilan kebijakan;
17. Menilai prestasi kerja para bawahan berdasarkan hasil kerja yang dicapai sebagai bahan dalam pembinaan dan peningkatan karier;
18. Menyusun sasaran kerja pegawai dan melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan; dan
19. Melaksanakan tugas Iain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

3. Seksi Pemerintahan

1. Seksi Pemerintahan dipimpin oleh Kepala Seksi berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah.
2. Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan, evaluasi dan pengendalian pemerintahan kelurahan.
3. Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai uraian tugas:
4. Merencanakan kegiatan program kerja per tahun anggaran Seksi Pemerintahan berdasarkan prioritas target sasaran yang akan dicapai sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
5. Menyiapkan dan mengolah bahan penyusunan pelaporan pertanggungjawaban dan kinerja secara berkala (bulanan, triwulan, semesteran, tahunan) dan laporan insidentil lainnya sesuai dengan Melakukan koordinasi dan sinkronisasi perencanaan dengan satuan kerja perangkat daerah dan instansi vertikal di bidang penyelenggaraan kegiatan pemerintahan kelurahan;
6. Melakukan koordinasi dengan kepolisian Negara Republik Indonesia dan/atau Tentara Nasional Indonesia mengenai program dan kegiatan penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum di wilayah kelurahan;
7. Melakukan koordinasi dengan pemuka agama yang berada di wilayah kerja kelurahan untuk mewujudkan ketenteraman dan ketertiban umum masyarakat di wilayah kelurahan;
8. Memberikan saran pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya sebagai bahan pengambilan kebijakan;
9. Menilai prestasi kerja para bawahan berdasarkan hasil kerja yang dicapai sebagai bahan dalam pembinaan dan peningkatan karier;
10. Menyusun sasaran kerja pegawai dan melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan; dan
11. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Seksi Pembangunan

1. Seksi Pembangunan dipimpin oleh Kepala Seksi berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Lurah.
2. Kepala Seksi Pembangunan mempunyai tugas pokok melaksanakan pengendalian, pembinaan ekonomi pembangunan, serta pembangunan.
3. Kepala Seksi Pembangunan mempunyai uraian tugas:
4. Merencanakan kegiatan program kerja per tahun anggaran Seksi Pembangunan berdasarkan prioritas target sasaran yang akan dicapai sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
5. Menyiapkan dan mengolah bahan penyusunan pelaporan pertanggungjawaban dan kinerja secara berkala (bulanan, triwulan, semesteran, tahunan) dan laporan insidentil lainnya sesuai dengan bidang tugasnya;
6. Mendorong partisipasi masyarakat untuk ikut serta dalam perencanaan pembangunan lingkup kelurahan dalam forum musyawarah perencanaan pembangunan di desa dan kelurahan;
7. Memberikan saran pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya sebagai bahan pengambilan kebijakan;
8. Menilai prestasi kerja para bawahan berdasarkan hasil kerja yang dicapai sebagai bahan dalam pembinaan dan peningkatan karier;
9. Menyusun sasaran kerja pegawai dan melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan; dan
10. Melaksanakan tugas Iain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Seksi Kesejahteraan Rakyat

1. Seksi Kesejahteraan Rakyat dipimpin oleh Kepala Seksi berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Lurah.
2. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat mempunyai tugas pokok melaksanakan pembinaan sosial dan kesejahteraan masyarakat di tingkat kelurahan.
3. Kepala Seksi Kesejahteraan Rakyat mempunyai uraian tugas:
4. Merencanakan kegiatan program kerja per tahun anggaran Seksi Kesejahteraan Rakyat berdasarkan prioritas target sasaran yang akan dicapai sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan;
5. Menyiapkan dan mengolah bahan penyusunan pelaporan pertanggungjawaban dan kinerja secara berkala (bulanan, triwulan, semesteran, tahunan) dan laporan insidentil Iainnya sesuai dengan bidang tugasnya;
6. Mempersiapkan bahan-bahan dalam rangka pembinaan kepada fakir miskin, anak-anak terlantar, orang jumpo, penyandang cacat dan penyandang masalah sosial Iainnya agar bisa mandiri;
7. Mempersiapkan bahan-bahan dalam rangka pembinaan kepramukaan, generasi muda, karang taruna, peranan wanita dan kesejahteraan keluarga agar dapat melaksanakan fungsinya dengan baik dan programprogram Iain yang berhubungan dengan kesejahteraan rakyat;
8. Memberikan saran pertimbangan kepada atasan sesuai dengan bidang tugasnya sebagai bahan pengambilan kebijakan;
9. Menilai prestasi kerja para bawahan berdasarkan hasil kerja yang dicapai sebagai bahan dalam pembinaan dan peningkatan karier;
10. Menyusun sasaran kerja pegawai dan melaporkan hasil pelaksanaan pekerjaan; dan
11. Melaksanakan tugas Iain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Kelompok jabatan fungsional

Pada masing-masing unit kerja dilingkungan Kelurahan dapat dibentuk sejumlah Kelompok Jabatan Fungsional sesuai dengan kebutuhan dan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Kelompok Jabatan Fungsional mempunyai tugas melakukan kegiatan sesuai dengan bidang tenaga Fungsional masing-masing berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

1. Kelompok Jabatan Fungsional terdiri dari sejumlah tenaga Fungsional yang diatur dan ditetapkan berdasarkan peraturan perundang-undangan.
2. Kelompok Jabatan Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1), pemimpin.
3. Oleh seorang tenaga Fungsional Senior yang ditunjuk diantara tenaga Fungsional.
4. Jumlah tenaga Fungsional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan sesuai kebutuhan dan beban kerja.

7. Tata kerja

1. Dalam melaksanakan tugasnya Lurah, Sekretaris, dan Kepala Seksi serta Kelompok Jabatan Fungsional wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi secara vertikal dan horizontal.
2. Setiap pimpinan di lingkungan Kelurahan bertanggung jawab memimpin dan mengkoordinasikan bawahannya masing-masing dan memberikan bimbingan serta petunjuk-petunjuk bagi pelaksanaan tugas bawahannya.
3. Setiap pimpinan di lingkungan Kelurahan wajib mengikuti dan mematuhi petunjuk-petunjuk dan bertanggung jawab kepada atasan masing-masing dan menyampaikan laporan berkala tepat pada waktunya.
4. Setiap laporan dari bawahan yang diterima oleh pimpinan di lingkungan Kelurahan wajib diolah dan dipergunakan sebagai bahan untuk penyusunan laporan lebih lanjut dan untuk memberikan petunjuk-petunjuk kepada bawahan.

**B. Temuan Lapangan**

Untuk mendapatkan informasi atau Keterangan mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong. Maka peneliti melaksanakan penelitian dengan cara mewawancarai 5 (lima) orang informan yang mampu mewakili dengan memberikan keterangan atau informasi tentang Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah.

Dari informasi tersebut dapat diketahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah yang diberikan oleh aparatur Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong kepada masyarakat yang memiliki keperluan di instansi tersebut.

Berikut penjelasan saat peneliti melakukan wawancara kepada setiap informan yaitu Lurah, Kasi Pelayanan, dan Masyarakat untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong yang mana dapat dijelaskan melalui teori Gibson tentang pengukuran efektivitas yang terdiri dari indikator Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan sebagai berikut :

Dari hasil analisis dilapangan terhadap para responden yang memberikan jawaban dari pertanyaan, maka dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Produktivitas
2. Mengetahui apakah pegawai sudah kompeten dalam memberikan pelayanan pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong yang dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Informan 1 mengemukakan pendapatnya yang menyatakan bahwa :

*“Ya,* Pegawai *di Kelurahan Agung terdapat pegawai tetap dan ada juga pegawai honorer. Namun secara teknis, mereka sudah memiliki pengalaman yang memadai di ruang lingkup pelayanan Kelurahan dan juga memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah yang utama sehingga kami memberikan arahan kepada pegawai instansi untuk bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat seperti pelayanan yang efisien, efektif, cepat, dan tepat supaya masyarakat bisa puas terhadap pelayanan yang kami berikan”. (Wawancara Informan 1 : Senin, 19 Juni 2023)*

Selanjutnya, Informan 2 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 2 :

*“Ya, kami sudah berusaha untuk memberikan pelayanan dengan baik dan sebisa mungkin menciptakan suasana yang nyaman kepada masyarakat agar mereka mendapatkan pengalaman yang baik selama memiliki keperluan di lingkup Kelurahan Agung” (Wawancara Infroman 2 : Selasa, 19 Juni 2023).*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Informan 3 , berikut hasil wawancara dengan Informan 3 :

*“Ya, mereka sudah menguasai tentang pelayanan yang ada termasuk pelayanan Surat Pengantar Nikah”. (Wawancara Informan 3 : Jum’at, 23 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 4 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 4 :

 *“Ya, mereka cukup kompeten dalam memberikan Pelayanan Surat Pengantar Nikah yang ditandai dengan langsung di proses berkas yang saya bawa saat itu” (Wawancara Informan 4 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 5 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 5 :

 *“Ya, pegawai sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada kami dan pelayanan yang kami butuhkan juga sudah sesuai” “. (Wawancara Informan 5 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui pegawai sudah kompeten dalam memberikan pelayanan Surat Pengantar Nikah yang berdasarkan teori pengukuran efektivitas menurut Gibson dari Indikator Produktivitas dengan hasil wawancara dikatakan sangat bai . Karena semua informan menjawab bahwa pegawai Kelurahan sudah kompeten dalam memberikan pelayanan.

1. Mengetahui apakah pegawai dalam memberikan pelayanan menunjukkan sikap yang baik (ramah, sopan, dan senyum), hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Informan 1 mengemukakan pendapatnya yang menyatakan bahwa :

*“Ya, untuk bisa mewujudkan pelayanan yang baik kami memiliki komitmen salah satunya adalah dengan menunjukkan sikap yang baik kepada masyarakat sehingga mereka akan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang kami berikan “.(Wawancara Informan 1 : Senin, 19 Juni 2023)*

Selanjutnya, Informan 2 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 2 :

*“Ya, kami sebisa mungkin memberikan sikap yang ramah terhadap masyarakat yang memiliki keperluan di Kelurahan dan kami juga sudah diberi arahan untuk bisa menanamkan sikap yang baik dalam melayani masyarakat”. (Wawancara Informan 2 : Selasa, 19 Juni 2023).*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Informan 3 , berikut hasil wawancara dengan Informan 3 :

 *“Ya, mereka ramah dan sopan karena saya sering bertemu dengan pegawai Kelurahan Agung. Tetapi ada juga pegawai yang tidak ramah” (Wawancara Informan 3 : Jum’at, 23 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 4 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 4 :

*“Ya, ketika saya melakukan pelayanan Surat Pengantar Nikah mereka cukup ramah dan memberikan pelayanan dengan baik”. (Wawancara Informan 4 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 5 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 5 :

*“Ya, untuk sikap dari pegawai sudah baik dan ramah serta sopan dalam melayani masyarakat dan hal ini menjadi nilai yang baik karena saya baru pertama kali melakukan pelayanan di Kelurahan Agung“. (Wawancara Informan 5 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan dengan sikap yang baik dari teori pengukuran Efektivitas menurut Gibson dari indikator Kualitas dengan hasil yang dikatakan sangat baik. Karena semua informan menjawab bahwa pegawai ramah dan sopan dan tidak ada yang menyatakan bahawa pegawai tidak ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.

1. Kualitas
2. Mengetahui apakah prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Agung sudah jelas, hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Informan 1 mengemukakan pendapatnya yang menyatakan bahwa :

*“Ya, prosedur yang kami sediakan sudah jelas menyesuaikan dengan aturan yang tertulis. Dan masyarakat yang datang pun sudah paham karena sudah diberi arahan oleh RT setempat sekaligus membawa Surat Pengantar RT sebagai syarat utama untuk bisa mendapatkan pelayanan disini”. (Wawancara Informan 1 : Senin, 19 Juni 2023)*

Selanjutnya, Informan 2 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 2 :

*“Ya, kami rasa cukup jelas dan dapat dilihat juga di ruang tunggu ataupun ruang pelayanan sudah kami sediakan alur pelayanan yang ada di Kelurahan Agung”. (Wawancara Informan 2 : Senin, 19 Juni 2023).*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Informan 3 , berikut hasil wawancara dengan Informan 3 :

*“Ya, mereka menjelaskan pelayanan secara jelas dan runtun. Sehingga saya merasa terbantu dan mempermudah untuk melengkapi berkas yang kurang terkait Surat Pengantar Nikah”. (Wawancara Informan 2 : Jum’at, 23 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 4 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 4 :

*“Ya, jelas. Mereka menjelaskan dengan baik dan memeriksa kelengkapan berkas juga secara baik sehingga saya tidak perlu repot dalam mengurus Surat Pengantar Nikah”. (Wawancara Informan 4 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 5 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 5 :

*“Ya, dari awal mereka menjelaskan prosedur sebuah pelayanan dengan jelas serta dapat dengan mudah dimengerti mengenai berkas yang diperlukan untuk mendapatkan Surat Pengantar Nikah“. (Wawancara Informan 5 : Sabtu, 24 Juni 2023)*

Dari hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan terhadap Surat Pengantar Nikah terutama dalam pelaksanaan pelayanannya sudah jelas dan sesuai dengan teori pengukuran Efektivitas menurut Gibson yang mana semua informan menjawab prosedur pelaksanaan pelayanan sudah jelas dan tidak ada informan yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan kurang dapat dipahami.

1. Mengetahui apakah masyarakat sudah paham mengenai prosedur pelayanan yang disediakan pada Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, hal tersebut dapat dilihat dari wawancara berikut :

Informan 1 mengemukakan pendapatnya yang menyatakan bahwa :

*“Ya, Kelurahan pun juga menyampaikan kepada RT terkait bentuk pelayanan apa saja yang ada disini yang berisi prosedur dan aturan ketika masyarakat meminta Surat Pengantar RT sebelum melakukan pelayanan di Kelurahan Agung untuk mendapatkan Surat Pengantar Nikah. Kemudian masyarakat yang datang dengan membawa kelengkapan berkas akan kami proses terkait pelayanan yang masyarakat butuhkan”. (Wawancara Informan 1 : Senin, 19 Juni 2023)*

Selanjutnya, Informan 2 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 2 :

*“Ya, masyarakat sudah paham terkait prosedur pelayanan yang ada di Kelurahan dan tidak terdapat adanya kendala selama kami memberikan pelayanan kepada masyarakat”. (Wawancara Informan 2 : Senin, 19 Juni 2023).*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Informan 3 , berikut hasil wawancara dengan Informan 3 :

 *“Ya, dari penyampaian prosedur pelayanan Surat Pengantar Nikah mereka menjelaskan dengan baik”. (Wawancara Informan 3 : Jum’at, 23 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 4 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 4 :

*“Ya, saya paham dan cukup jelas juga penuturan pegawai terkait pelayanan yang saya butuhkan waktu itu yaitu Surat Pengantar Nikah”. (Wawancara Informan 4 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 5 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 5 :

*“Ya, saya sebagai pengguna layanan sudah memahami dengan baik tentang pelaksanaan prosedur pelayanan Surat Pengantar Nikah“. (Wawancara Informan 5 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Dari hasil wawancara, dapat diketahui bahwa efektivitas pelayanan yang dapat diukur dengan indikator kualitas menurut Gibson yaitu pengguna layanan memahami tentang pelaksanaan prosedur pelayanan dan seluruh informan menjawab bahwa mereka sudah paham tentang prosedur pelayanan Surat Pengantar Nikah dan tidak ada informan yang mengatakan bahwa tidak memahami prosedur pelayanan Surat Pengantar Nikah.

1. Efisiensi
2. Mengetahui apakah pegawai sudah cepat tanggap saat memberikan pelayanan di Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, hal tersebut dapat dilihat dari wawancara berikut:

Informan 1 mengemukakan pendapatnya yang menyatakan bahwa :

 *“Ya, kami berupaya seefektif mungkin memberikan pelayanan dengan harapan masyarakat yang datang dapat sesegera mungkin kami layani dengan cepat dan tepat supaya mereka tidak perlu bolak-balik”. (Wawancara Informan 1 : Senin, 19 Juni 2023)*

Selanjutnya, Informan 2 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 2 :

*“Ya, pegawai Kelurahan Agung sudah cukup tanggap dengan langsung melayani ketika ada masyarakat yang datang dan menjelaskan perihal prosedur pelayanan yang mereka butuhkan”. (Wawancara Informan 2 : Senin, 19 Juni 2023)*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Informan 3 , berikut hasil wawancara dengan Informan 3 :

 *“Terdapat beberapa pegawai yang cepat tanggap tetapi ada juga yang belum cepat tanggap seperti ada pegawai yang bertanya kepada pegawai lain terlebih dahulu”. (Wawancara Informan 3 : Jum’at, 23 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 4 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 4 :

*“Ya, lumayan cepat tanggap ketika saya datang mereka langsung menanyakan keperluan saya ketika disana”. (Wawancara Informan 4 : Sabtu, 24 Juni 2023)*

Selanjutnya, Informan 5 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 5 :

*“Ya, pelayanan yang diberikan pegawai di Kelurahan Agung sudah cukup cepat dan tepat”. (WawancaraInforman 5 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah dari teori Gibson dengan indikator efisiensi dapat dikatakan sudah efektif dengan dilaksanakannya pelayanan yang cepat sehingga seluruh informan menjawab bahwa mereka mendapatkan pelayanan yang cepat.

1. Mengetahui apakah pelayanan yang diberikan sudah tepat pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong , hal tersebut dapat dilihat dari wawancara berikut:

Informan 1 mengemukakan pendapatnya yang menyatakan bahwa :

 *“Ya, kami memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat sesuai apa yang dibutuhkan masyarakat. Dan juga di Kelurahan Agung sudah mencantumkan dengan menaruh banner yang berisi pela yanan apa saja yang bisa didapatkan disini dan dari banner tersebut masyarakat dapat menyesuaikan dengan apa yang mereka butuhkan. Yang kemudian akan kami arahkan sesuai dengan pelayanan yang mereka butuhkan menyesuaikan dengan prosedur yang ada dengan membawa kelengkapan berkas sebuah pelayanan seperti pelayanan Surat Pengantar Nikah”. (Wawancara Informan 5 : Senin, 19 Juni 2023)*

Selanjutnya, Informan 2 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 2 :

*“Ya, kami memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Semisal masyarakat perlu membuat Surat Pengantar Nikah akan kami berikan pelayanan yang sesuai”. (Wawancara Informan 2 : Senin, 19 Juni 2023).*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Informan 3 , berikut hasil wawancara dengan Informan 3 :

*“Ya, sesuai dengan apa yang saya butuhkan waktu itu dan tidak terdapat kesalahan”. (Wawancara Informan 3 : Jum’at, 23 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 4 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 4 :

*“Ya, sudah tepat dengan pelayanan Surat Pengantar Nikah yang saya butuhkan waktu itu”. (Wawancara Informan 4 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 5 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 5 :

*“Ya, pelayanan yang diberikan sudah tepat dan sesuai dengan prosedur Surat Pengantar Nikah “. (Wawancara Informan 4 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang dilakukan sudah tepat dan dari teori pengukuran Efektivitas menurut Gibson dengan indikator Efisiensi dapat dikatakan sangat baik. Karena semua informan menjawab bahwa pelayanan yang diberikan Kelurahan Agung terkait Surat Pengantar Nikah sudah dilakukan secara tepat dan kelima informan tidak ada yang menjawab pelayanan dilakukan secara tidak tepat dan tidak sesuai.

1. Fleksibilitas
2. Mengetahui adakah kemudahan akses pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Agung yang bisa dilakukan dimana saja, hal tersebut dapat dilihat dari wawancara berikut:

Informan 1 mengemukakan pendapatnya yang menyatakan bahwa :

*“Ya, kemudahan akses yang kami berikan menyesuaikan dengan apa yang diinginkan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang dapat dilakukan dimana saja yaitu dengan adanya nomor whatsapp dari Kelurahan yang akan membantu masyarakat sehingga masyarakat tidak perlu langsung datang untuk keperluan melengkapi berkas”. (Wawancara Informan 1 : Senin, 19 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 2 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 2 :

 *“Ya, kami menyediakan pelayanan yang dapat masyarakat gunakan untuk mendapatkan pelayanan melalui Whatsapp”. (Wawancara Informan 2 : Senin, 19 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 3 mengemukakan hal yang bertolak belakang dengan apa yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 3 :

*“Tidak ada, saya hanya mengetahui bahwa pelayanan dapat dilakukan dengan datang secara langsung ke Kelurahan Agung” (Wawancara Informan 3 : Jum’at, 23 Juni 2023).*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Informan 4 , berikut hasil wawancara dengan Informan 4 :

*“Tidak, saya langsung melakukan pelayanan di Kelurahan Agung tanpa tahu bahwa ada kemudahan akses pelayanan yang dapat dilakukan dimana saja”. (Wawancara Informan 4 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 5 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 5 :

*“Saya langsung melakukan pelayanan di Kelurahan Agung dengan membawa berkas yang dibutuhkan dan tidak mengetahui dengan adanya pelayanan yang dapat dilakukan secara online dengan menggunakan nomor whatsapp saja”. (Wawancara Informan 5 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang dapat dilakukan dimana saja dari teori Gibson dengan indikator Fleksibilitas dapat dikatakan dengan hasil yang kurang baik karena hanya 2 (dua) orang informan yang mengetahui bahwa pelayanan dapat dilakukan dimana saja sedangkan 3 (tiga) orang informan tidak mengetahui bahwa terdapat kemudahan pelayanan yang disediakan Kelurahan Agung.

1. Mengetahui adakah kemudahan pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Agung yang bisa dilakukan kapan saja, hal tersebut dapat dilihat dari wawancara berikut :

Informan 1 mengemukakan pendapatnya yang menyatakan bahwa :

*“Ya, pelayanan dapat kapan saja kami berikan kepada masyarakat dengan menyesuaikan jam kerja yaitu jam 08.00 – 14.00 tetapi bisa saja kami berikan pelayanan sampai dengan jam 17.00”. (Wawancara Informan 1 : Senin, 19 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 2 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 2 :

*“Ya, kami memberikan kemudahan pelayanan yang dapat dilakukan dimana saja dengan menyediakan pelayanan yang dapat masyarakat akses kapan saja menggunakan nomor whatsapp” . (Wawancara Informan 2 : Senin, 19 Juni 2023)*

Selanjutnya, Informan 3 mengemukakan hal yang bertolak belakang dengan apa yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 3 :

*“Tidak, saya menggunakan pelayanan secara manual yaitu dengan datang langsung ke Kelurahan Agung sesuai dengan jam kerja mereka dan tidak mengetahui kalau terdapat pelayanan yang dapat dilakukan kapan saja menggunakan whatsapp”. (Wawancara Informan 3 : Jum’at, 23 Juni 2023).*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Informan 4 , berikut hasil wawancara dengan Informan 4 :

*“Tidak, saya melakukan pelayanan secara langsung menyesuaikan dengan jam kerja pegawai Kelurahan Agung”. (Wawancara Informan 4 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 5 mengemukakan hal yang bertolak belakang dengan apa yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 5 :

*“Tidak tahu, yang saya tahu bahwa pelayanan hanya dapat dilakukan secara langsung dengan datang ke Kelurahan untuk mengurus Surat Pengantar Nikah“. (Wawancara Informan 5 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang dapat dilakukan kapan saja dari teori Gibson dengan indikator Fleksibilitas dapat dikatakan dengan hasil yang kurang baik karena hanya 2 (dua) orang informan yang mengetahui bahwa pelayanan dapat dilakukan kapan saja sedangkan 3 (tiga) orang informan tidak mengetahui bahwa terdapat kemudahan pelayanan yang disediakan Kelurahan Agung.

1. Kepuasan
2. Mengetahui apakah masyarakat sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Informan 1 mengemukakan pendapatnya yang menyatakan bahwa :

*“Terkait kepuasan masyarakat hal itu relatif dan yang bisa menilai adalah masyarakat tetapi kami berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat supaya mereka puas”. (Wawancara Informan 1 : Senin, 19 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 2 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 2 :

*“Ya, kami berusaha memberikan pelayanan yang baik supaya masyarakat merasa puas setelah mendapatkan pelayanan disini” (Wawancara Informan 2 : Senin, 19 Juni 2023).*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Informan 3 , berikut hasil wawancara dengan Informan 3 :

*“Ya, puas karena pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan pelayanan yang saya butuhkan”. (Wawancara Informan 3 : Jum’at, 23 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 4 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 4 :

*“Ya, puas dengan pelayanan yang saya dapatkan saat melakukan pengurusan Surat Pengantar Nikah”. (Wawancara Informan 4 : Sabtu, 24 Juni 2023)*

Selanjutnya, Informan 5 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 5 :

*“Ya, saya sudah cukup puas dengan pelayanan yang ada di Kelurahan Agung “. (Wawancara Informan 5 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang dibutuhkan dari teori Gibson dengan indikator Fleksibilitas dapat dikatakan dengan hasil yang sangat baik karena seluruh informan mengatakan bahwa mereka puas dengan pelayanan Surat Pengantar Nikah yang disediakan Kelurahan Agung dan tidak ada informan yang menjawab mereka tidak puas dengan pelayanan Surat Pengantar Nikah.

1. Mengetahui apakah terdapat kendala saat melakukan pelayanan pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, hal tersebut dapat dilihat dari hasil wawancara berikut :

Informan 1 mengemukakan pendapatnya yang menyatakan bahwa :

*“Selama ini hampir tidak ada kendala terkait pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat tetapi tidak menutup kemungkinan terjadi masalah diluar kuasa kami seperti mati listrik yang menyebabkan proses pelayanan menjadi terhambat dan memakan waktu yang lebih lama dalam sebuah pelayanan”. (Wawancara Informan 1 : Senin, 19 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 2 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 2 :

*“Tidak ada kendala yang berarti selama kami memberikan pelayanan kepada masyarakat”. (Wawancara Informan 2 : Senin, 19 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 3 mengemukakan hal yang bertolak belakang dengan apa yang disampaikan oleh Informan sebelumnya, berikut hasil wawancara dengan Informan 3 :

*“Terdapat kendala seperti pegawai yang tidak memberikan detail atau rincian terhadap kekurangan pelengkap Surat Pengantar Nikah diawal yang menyebabkan saya harus bolak balik untuk melengkapi berkas tersebut agar mendapatkan pelayanan”. (Wawancara Informan 3 : Jum’at, 23 Juni 2023).*

Pendapat serupa juga disampaikan oleh Informan 4, berikut hasil wawancara dengan Informan 4 :

*“Ada kendala yang saya dapatkan seperti pegawai yang belum teliti dalam memeriksa kelengkapan berkas yang menyebabkan saya bolak-balik untuk memenuhi berkas tersebut”. (Wawancara Informan 4 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Selanjutnya, Informan 5 juga mengemukakan hal yang serupa seperti yang disampaikan oleh Informan 2, berikut hasil wawancara dengan Informan 5 :

*“Tidak ada terjadi kendala selama saya melakukan pelayanan di Kelurahan Agung “.(Wawancara Informan 5 : Sabtu, 24 Juni 2023).*

Dari hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan tidak terdapat kendala dari teori Gibson dengan indikator Fleksibilitas dapat dikatakan dengan hasil yang cukup baik karena terdapat 3 (tiga) informan yang mengatakan bahwa tidak adanya kendala selama melakukan pelayanan Surat Pengantar Nikah sedangkan 2 (dua) informan lainnya menjawab bahwa mereka menemui kendala yang menyebabkan mereka bolak-balik untuk bisa mendapatkan pelayanan.

REKAPITULASI HASIL PENELITIAN

Tabel 4.7 : Rekapitulasi hasil penelitian

| No. | Indikator | Hasil Penelitian |
| --- | --- | --- |
|  | Produktivitas |  |
| 1. | Pegawai sudah kompeten dalam memberikan pelayanan Surat Pengantar Nikah | Pegawai sudah kompeten dan berpengalaman dalam lingkup pelayanan dan juga pegawai Kelurahan Agung sudah berkomitmen dengan ditunjukkannya pelayanan yang baik terutama pelayanan Surat Pengantar Nikah. |
| 2. | Pegawai dalam memberikan pelayanan menunjukkan sikap yang baik (ramah, sopan, dan senyum) | Dalam pelaksanaan pelayanan Surat Pengantar Nikah di Kelurahan Agung pegawai sudah menunjukkan sikap yang baik seperti ramah, sopan, dan memberikan senyum kepada masyarakat yang memiliki kepentingan di instansi tersebut. |
|  | Kualitas |  |
| 3. | Prosedur pelayanan yang jelas | Prosedur pelayanan yang ada di Kelurahan Agung sudah dijelaskan dengan baik dengan berbentuk banner sesuai aturan berlaku yang dapat dilihat oleh masyarakat ketika mereka datang ke Kelurahan untuk melakukan pelayanan. |
| 4. | Masyarakat sudah paham mengenai prosedur pelayanan yang disediakan | Prosedur pelayanan Surat Pengantar Nikah di Kelurahan Agung sudah jelas dengan dibantu pemeriksaan berkas yang membantu masyarakat untuk bisa memahami prosedur pelayanan Surat Pengantar Nikah. |
|  | Efisien |  |
| 5. | Pegawai cepat tanggap saat memberikan pelayanan Surat Pengantar Nikah | Pegawai sudah cepat tanggap dengan sesegera mungkin melayani masyarakat yang datang secara langsung untuk mendapatkan pelayanan. |
| 6. | Pelayanan yang diberikan sudah tepat | Dalam pelaksanaannya Kelurahan Agung sudah berkomitmen untuk bisa memberikan pelayanan yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. |
|  | Fleksibilitas |  |
| 7. | Kemudahan akses pelayanan yang diberikan yang bisa dilakukan dimana saja | Akses pelayanan yang diberikan oleh Kelurahan Agung sudah terdapat kemudahan yaitu, pelayanan online. Namun, masyarakat belum mengetahui hal tersebut dan lebih memilih untuk datang langsung ke Kelurahan Agung untuk mendapatkan pelayanan. |
| 8. | Kemudahan pelayanan yang diberikan bisa dilakukan kapan saja | Dalam pelaksanaannya, masyarakat lebih antusias untuk mendapatkan pelayanan langsung mengikuti jam kerja Kelurahan Agung yaitu dari jam 08.00 – 12.00 WITA. |
|  | Kepuasan |  |
| 9. | Masyarakat sudah puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Agung | Pelayanan Surat Pengantar Nikah yang diberikan sudah memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. |
| 10. | Terdapat kendala saat melakukan pelayanan pada Kantor Kelurahan Agung | Dalam pelaksanaannya, masih terdapat kendala yang menghambat masyarakat untuk bisa mendapatkan Surat Pengantar Nikah dengan cepat seperti harus bolak-balik untuk memenuhi kekurangan berkas. |

*Sumber : Peneliti*

Berdasarkan Tabel 4.7 Dapat disimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong dapat dikatakan Cukup Efektif.

**C. PEMBAHASAN**

Dari hasil rekapitulasi jawaban wawancara tersebut serta dari pengamatan peneliti, maka peneliti menyimpulkan dan membahas dengan dukungan teori (James L. Gibson, dkk., 1996) tentang ukuran Efektivitas yang dapat dilihat dari beberapa indikator yaitu : Produktivitas, Kualitas, Efisiensi, Fleksibilitas, dan Kepuasan yang menjadi tolak ukur untuk mengetahui dan menganalisis Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong sebagai berikut :

Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong jika dilihat dengan teori Gibson tentang pengukuran efektivitas dengan indikator produktivitas baik dari pegawai yang sudah kompeten dan pegawai yang menunjukkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan Surat Pengantar Nikah yang sudah sesuai dengan teori Gibson bahwa produktivitas adalah keberhasilan melaksanakan dan menghasilkan jumlah dan mutu kerja (program/kegiatan) yang direncanakan atau ditentukan sebelumnya. Penelitian ini sejalan dengan (Haslindatus, Z.A., 2022) yang menyatakan bahwa pelayanan publik yang dilaksanakan sudah berjalan dengan baik yang dapat dilihat dari pegawai yang kompeten dalam menjalankan tugasnya.

Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, jika dilihat dengan teori Gibson tentang pengukuran efektivitas dengan indikator kualitas tentang prosedur pelaksanaan sebuah pelayanan sudah jelas dan pengguna layanan memahami tentang pelaksanaan sebuah prosedur pelayanan dapat dikatakan sangat baik sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Gibson bahwa kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Dari hasil observasi dan wawancara yang membuktikan bahwa pengguna layanan sudah paham dan informan juga mengatakan bahwa prosedur pelayanan Surat Pengantar Nikah sudah jelas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat, R) yang menyatakan bahwa kualitas kerja pemerintah yang memadai sehingga kebutuhan masyarakat yang membutuhkan pelayanan dapat dilayani dengan baik.

Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, jika dilihat dengan teori Gibson tentang pengukuran efektivitas dengan indikator efisien baik dari proses pelayanan yang dilakukan secara cepat maupun proses pelayanan dilakukan secara tepat dan dapat dikatakan sangat baik sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Gibson bahwa Efisiensi adalah rasio hasil kerja dengan sumber-sumber yang digunakan (tenaga dan waktu). Dari hasil observasi dan wawancara membuktikan bahwa pelayanan Surat Pengantar Nikah sudah dilakukan secara cepat dan tepat oleh pegawai Kelurahan Agung. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Silaban, H., 2017) yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan sudah efektif dan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, jika dilihat dengan teori Gibson tentang pengukuran efektivitas dengan indikator fleksibilitas dapat dikatakan kurang baik. Hal ini belum sesuai dengan teori Gibson bahwa fleksibilitas adalah kemampuan respons organisasi terhadap suatu perubahan-perubahan yang terjadi pada perkembangan tugas. Dari hasil wawancara yang menyatakan bahwa indikator fleksibilitas belum sesuai dengan terdapat adanya informan yang belum mengetahui bahwa pelayanan dapat dilakukan secara online yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Purnamasari, dkk., 2021) yang menyatakan bahwa kejelasan tujuan yang hendak dicapai, perencanaan yang matang, penyusunan program, dan tersedianya sarana prasarana dalam pelayanan yang disediakan oleh pihak kelurahan yang bersangkutan masih kurang efektif.

Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong, jika dilihat dengan teori Gibson tentang pengukuran efektivitas dengan indikator kepuasan dapat dikatakan baik. Hal ini dapat dilihat dari teori Gibson mengenai pengukuran efektifitas dengan indikator kepuasan bahwa ukuran untuk menunjukkan tingkat dimana organisasi dapat memenuhi kebutuhan dan ditemukan ketidaksesuaian karena terdapat kendala ketika sedang melakukan pelayanan Surat Pengantar Nikah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rifai, A) yang menyatakan bahwa Efektivitas Pelayanan belum terlaksana dengan optimal yang ditandai dengan adanya tumpang tindih tugas dan kewenangan yang menyebabkan pelayanan publik yang berbelit-belit.

Berdasarakan hasil pembahasan diatas yang menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah dari indikator produktivitas dapat dikatakan sangat baik, dari indikator kualitas dapat dikatakan sangat baik, dari indikator efisiensi dapat dikatakan sangat baik, dari indikator fleksibilitas dapat dikatakan kurang baik, dan dari indikator kepuasan dapat dikatakan baik. Dari hasil penelitian tersebut maka peneliti menyimpulkan bahwa Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah sudah berjalan dengan cukup efektif yang dapat dibuktikan dengan pernyataan informan yaitu prosedur pelayanan Surat Pengantar Nikah sudah dijelaskan dengan baik dan dapat dipahami dengan baik serta sudah sesuai dengan pelayanan yang dibutuhkan.

Hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Penelitian ini mendukung hasil penelitian terdahulu yang di laksanakan oleh (Haslindatus, Z.A., 2022), (Silaban, H., 2017), dan (Hidayat R, 2020) dengan kesimpulan bahwa efektivitas pelayanan sudah berjalan dengan efektif.

Hasil penelitian ini tidak mendukung hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Purnamasari, dkk., 2021) dan (Rifai A, 2018) dengan hasil penelitian efektivitas pelayanan belum terlaksana dengan optimal.

**BAB V**

**PENUTUP**

**A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong dapat dikatakan “Cukup Efektif”.

**B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dikemukakan diatas maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan mengenai Efektivitas Pelayanan Surat Pengantar Nikah pada Kantor Kelurahan Agung Kecamatan Tanjung Kabupaten Tabalong.

Adapun saran-saran tersebut adalah berdasarkan hasil penelitian, yaitu :

1. Indikator Fleksibilitas, disarankan dapat memberikan sosialisasi kepada masyarakat mengenai pelayanan yang dapat dilakukan secara online sehingga masyarakat akan merasa terbantu untuk bisa mendapatkan sebuah pelayanan.
2. Indikator Kepuasan, disarankan dapat semaksimal mungkin memberikan pelayanan agar dapat meminimalisasi terjadinya kesalahan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

**DAFTAR PUSTAKA**

Anggara, S. (2012). *ILMU ADMINISTRASI NEGARA.* Bandung: CV Pustaka Setia.

Dewa, M. J. (2011). *Hukum Administrasi Negara dalam Perspektif Pelayanan Publik.* Kendari: Unhalu Press.

Dwiyanto, A. (2021). *ILMU ADMINISTRASI PUBLIK DI INDONESIA.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press Anggota IKAPI dan APPTI.

Haslindatus, Z. A. (2022). Efektivitas Pelayanan Kependudukan Online Pada Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo Kecamatan Wonokromo Kota Surabaya.

Hidayat, R. (2020). Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat (Studi Kantor Kelurahan Bandara Kecamatan Sungai Pinang Kota Samarinda). *Vol.2 (3)*, 12-20.

James L Gibson., Et al. (1996). *Organisasi : Perilaku, Struktur, dan Proses, Edisi ke delapan jilid I, alih bahasa.* Jakarta: Binarupa Aksara.

Mufiz, A. (2018). *Materi Pokok Pengantar Ilmu Administrasi Negara.* Tangerang Selatan : Universitas Terbuka.

Mufiz, A. (2018). *Materi Pokok Pengantar Ilmu Administrasi Negara.* Tangerang Selatan: Universitas Terbuka.

Pasolong, H. (2016). *TEORI ADMINISTRASI PUBLIK.* Bandung: ALFABETA.

Purnamasari, dkk. (2021). Efektivitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Mungku Baru Kecamatan Rakumpit Kota Palangka Raya. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Interdisiplin, Vol. 08, No. 02 Desember 2021*, 295-305.

Rifai, A. (2018). Efektivitas Pelayanan Publik di Kelurahan Babakan Kalanganyar Kecamatan Pandeglang. *Jurnal Administrasi dan Pemerintahan Daerah*, 37-48.

Silaban, H. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kota Bambu Utara Kecamatan Palmerah Jakarta Barat. *Jurnal Administrasi Publik Vol.1 No. 2*, 114-127.

Sugiyono. (2017). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D.* Bandung: ALFABETA.

Sumber lainnya :

Tim Dosen. (2023). *BUKU PEDOMAN PENULISAN SKRIPSI SEKOLAH TINGGI ILMU ADMNINISTRASI (STIA) TABALONG TAHUN AKADEMIK 2022/2023.*

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014

Keputusan Menteri Sosial Republik Indonesia Nomor 146/HUK/2013