

ABSTRAK

Hasriyadi.Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Kota Makassar (dibimbing oleh Abdul Kadir Adys dan Syukri)

Penelitian ini bertujuan, untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, dan apa saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan Teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar sangat memuaskan bagi Masyarakat yang tinggal di Kecamatan Rappocini. Efektivitas merupakan kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan cara yang efisien, tepat waktu, dan sesuai dengan sasaran yang telah ditetapkan. Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka layanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, dan juga membangun kepercayaan masyarakat atas layanan publik yang dilakukan penyelenggara layanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk tentang peningkatan layanan publik.

Kualitas pelayanan sebuah organisasi publik dapat dinilai setelah masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik tersebut, jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka mereka akan merasa puas dengan pelayanan tersebut, tetapi sebaliknya jika pelayanan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapannya maka mereka akan menilai bahwa kualitas pelayanan organisasi tersebut tidak memuaskan.

Kata Kunci : Efektivitas dan Kualitas Pelayanan