

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR  
KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**



Oleh :

**HASRIYADI**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611105720

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

**SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR**

**KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**

Diajukan Kepada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas  
Muhammadiyah Makassar Untuk Memenuhi Sebagai Syarat Memperoleh Gelar  
Sarjana Strata Satu Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan oleh

**HASRIYADI**

Nomor Induk Mahasiswa : 105611105720

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

**2024**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Adminitrasi Di Kantor  
Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Hasriyadi

Nomor Induk Mahasiswa : 105611105720

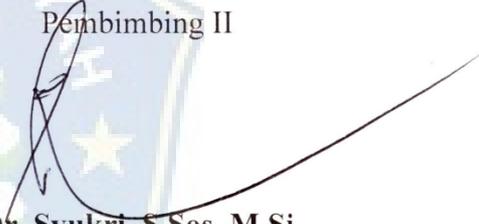
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

  
**Abdul Kadir Adys, SH., MM**

  
**Dr. Syukri, S.Sos., M.Si**

Mengetahui:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan  
Ilmu Politik Unismuh Makassar

Ketua Program Studi Ilmu  
Administrasi Negara

  
**Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si**

**NBM: 730 727**

  
**Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si**

**NBM: 991 742**

## HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh TIM Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan/undangan menguji ujian skripsi Dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor: 0249/FSP/A.4-II/III/45/2024 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam program studi Ilmu Administrasi Negara di Makassar pada hari Senin 1 April tahun 2024.

Ketua



Dr Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM: 730 727

Mengetahui:

Sekretaris



Andi Luthur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 999 797

Tim Penguji:

1. Abdul Kadir Adys, SH., MM
2. Dr. Muhammad Yahya , M.Si
3. Hamrun, S.IP., M.Si

(  )  
(  )  
(  )

## HALAMAN PERNYATAAN

Nama Mahasiswa : Hasriyadi

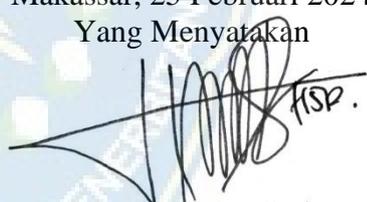
Nomor Induk Mahasiswa : 10561110720

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Menyatakan bahwa benar hasil Skripsi ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 25 Februari 2024  
Yang Menyatakan



Hasriyadi

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang senantiasa memberikan berbagai karunia dan nikmat yang tiada terhitung kepada makhluknya terutama manusia. Shalawat serta salam selalu teratur kepada Nabi dan Rasul kita, Rasul yang menjadi panutan semua umat, yakni nabi besar Muhammad SAW serta keluarga dan sahabat beliau yang telah membawa kita dari jurang yang penuh kesesatan menuju kehidupan yang penuh kebahagiaan dan kedamaian. Suatu Rahmat yang besar dari Allah SWT yang selanjutnya penulis syukuri, karena dengan khendaknyalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini yang berjudul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar”** Yang merupakan salah satu syarat penyelesaian studi Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang saya ajukan untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat Bapak **Abdul Kadir Adys, SH., MM** selaku Pembimbing I dan Bapak **Dr. Syukri, S.Sos., M.Si** selaku Pembimbing II yang

senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat di selesaikan.

Secara khusus penulis sampaikan rasa terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta dan tersayang Ayahanda **Haris** dan Ibunda **Siti Hania** yang sangat berjasa dalam membesarkan, merawat dan memberikan pendidikan sampai jenjang saat ini, yang tidak pernah bosan untuk mendoakan, menyemangati, memotivasi serta memberikan moril maupun materil sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Dan tak lupa juga penulis mengucapkan terima kasih kepada:

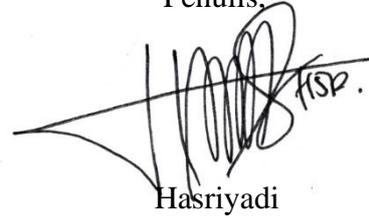
1. Bapak Prof. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti pendidikan pada program SI Universitas Muhammadiyah Makassar.
2. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
3. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar. Yang senantiasa meluangkan waktunya untuk memberi ilmu kepada penulis selama menempuh perkuliahan.

5. Pihak Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar yang telah banyak memberikan informasi dan data yang di butuhkan selama penelitian berlangsung.
6. Saudaraku Supriadi yang senantiasa memberikan dukungan dan motivasi selama kuliah di Universitas Muhammadiyah Makassar.
7. Ucapan terima kasih tak terhingga untuk teman-teman Asrama Mahasiswa Kalimantan Timur yang merupakan keluarga kedua selama berkuliah di Kota Makassar
8. Dalam perjalanan panjang menuju akhir skripsi ini, penulis ingin menyapa semua teman-teman Kelas IAN B dan Angkatan 2020 Kalian luar biasa! Khusus untuk Imanuddin, Chairil Fahri Cahyadi, Muhammad Hikmal, dan Meydine Humairah Terima kasih atas bantuan, tawa, dan bahkan saat-saat menyenangkan yang kita lewati bersama. Akhir kata, terima kasih telah menjadi bagian dari kisah ini.
9. Untuk diri sendiri Terima kasih untuk ketekunanmu. Terima kasih telah bertahan, terus maju, dan tidak pernah menyerah. Semoga setiap langkah kecil membawamu lebih dekat pada impianmu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan pengetahuan, pengalaman dan kemampuan penulis. Oleh karena itu penulis sangat menerima dengan terbuka untuk kritik dan saran yang membangun guna penyempurnaan di masa yang akan datang.

Makassar, 25 Februari 2024

Penulis,



Hasriyadi



## **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.

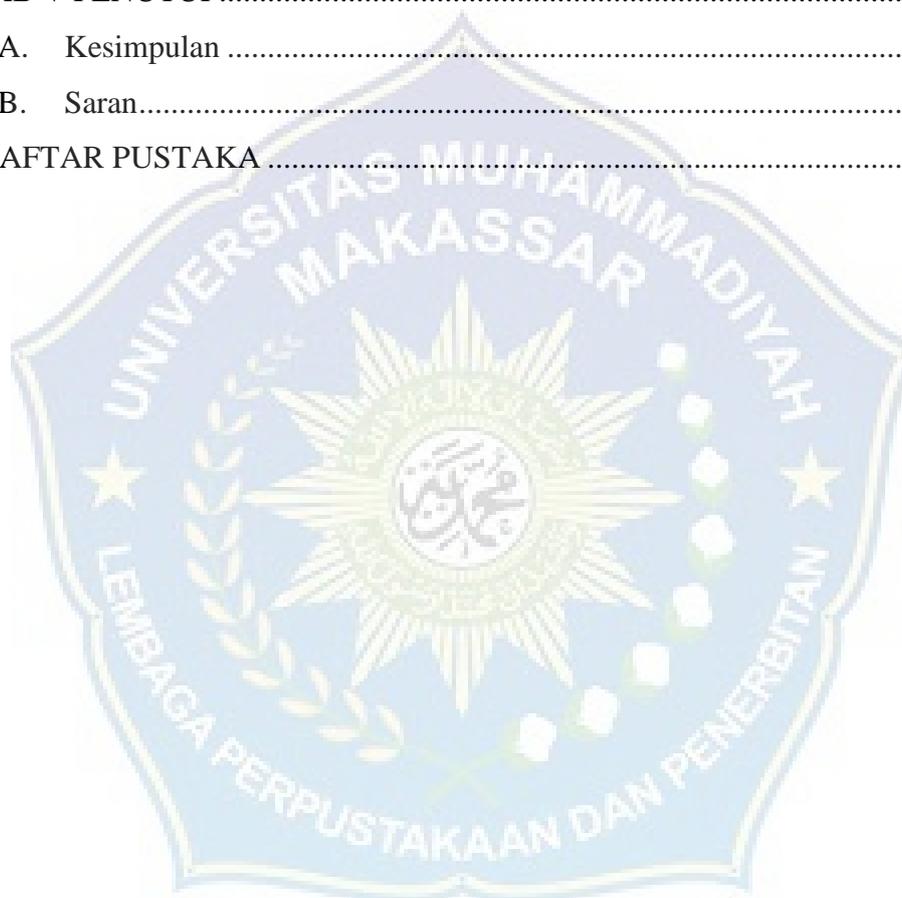
Kualitas pelayanan sebuah organisasi publik dapat dinilai setelah masyarakat menerima pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik tersebut, jika pelayanan yang mereka terima sesuai dengan apa yang mereka harapkan maka mereka akan merasa puas dengan pelayanan tersebut, tetapi sebaliknya jika pelayanan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

**Kata Kunci : Efektivitas dan Kualitas Pelayanan**

## DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Penelitian Terdahulu .....	7
B. Efektivitas .....	11
C. Pelayanan Publik .....	17
D. Pelayanan Administrasi.....	19
E. Kerangka Pikir .....	21
F. Fokus Penelitian.....	22
G. Diskripsi Fokus Penelitian.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	25
A. Waktu Dan Lokasi Penelitian .....	25
B. Jenis Dan Tipe Penelitian .....	25
C. Sumber Data.....	25
D. Informan Penelitian.....	26

E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Teknik Analisis Data.....	28
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	31
B. Hasil Penelitian.....	58
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	70
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan.....	74
B. Saran.....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>76</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian .....	27
Tabel 4.1 Biodata Pegawai di Kantor Kecamatan Rappocini.....	35
Tabel 4.2 Pendidikan Formal Pegawai Kantor Kecamatan Rappocini.....	36
Tabel 4.3 Penempatan pegawai sesuai latar belakang pendidikan .....	36



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	21
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Rappocini .....	57



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Indonesia merupakan suatu Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) yang merupakan suatu bentuk organisasi kekuasaan manusia-manusia (masyarakat) dan merupakan alat yang dipergunakan untuk mencapai tujuan bersama. Dalam rangka mencapai tujuan nasional sebagaimana tercantum dalam alinea ke-4 pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan polok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa indonesia dan seluruh tumpah darah indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial selain itu diperjelas lagi dalam keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 63 Tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Semangat pelayanan publik yang tertuang pada UU No. 23 Tahun 2014 mencerminkan fungsi pemerintah daerah, sebagai penyelenggara negara. Serangkaian pokok aturan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh Pemerintahan Daerah disebutkan sangat gamblang dan sangat jelas yaitu pada Pasal 14 tentang urusan wajib yang harus 4 dilakukan oleh Pemerintahan

Kabupaten/Kota yaitu: pemberian pelayanan kependudukan dan catatan sipil, pelayanan administrasi umum pemerintahan, dan penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

Pada umumnya administrasi merupakan kebutuhan dasar setiap masyarakat atau warga negara Indonesia. Proses administrasi terjadi sejak seseorang lahir sampai meninggal dunia itu tidak akan terlepas dari urusan administrasi. Indonesia maupun negara lain, satu-satunya lembaga yang memiliki otoritas untuk mengurus semua urusan administrasi warga negaranya ialah birokrasi. Pelayanan administrasi yang selama ini terjadi di Indonesia baik ditingkat pusat maupun ditingkat daerah memiliki pelayanan administrasi yang buruk, apa lagi pelayanan administrasi yang bersifat kewajiban seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain-lain.

Reformasi birokrasi di daerah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good local governance*) terfokus pada peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (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.

Undang – undang No 25 Tahun 2009 Pasal 3, Ruang lingkup pelayanan publik meliputi : Pelayanan barang publik, Pelayanan jasa publik, Pelayanan administrasi

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya” (Harbani Pasolong 2013). Oleh karena itu, kualitas penyelenggaraan layanan publik merupakan salah satu referensi yang dapat digunakan oleh warga Negara.

Harbani Pasolong (2007) efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan dalam istilah sebagai hubungan sebab akibat, dengan demikian efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. James L Gibson dkk (dalam Harbani Pasolong, 2007) mengatakan bahwa efektivitas adalah pencapaian sasaran dari upaya bersama. Derajat pencapaian sasaran menunjukkan derajat efektivitas.

Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar adalah sebuah unit administratif yang ada di tingkat kabupaten atau kota di Indonesia. Kantor kecamatan memiliki tanggung jawab dalam menyelenggarakan pelayanan administratif dan pemerintahan di tingkat kecamatan. Kantor kecamatan bertanggung jawab atas wilayah administratif yang disebut kecamatan. Wilayah kecamatan ini merupakan pembagian administratif yang lebih kecil dari kabupaten atau kota. Satu kabupaten atau kota biasanya terdiri dari beberapa kecamatan, tergantung pada ukuran geografis dan populasi. Salah satu fungsi utama kantor kecamatan adalah menyelenggarakan pelayanan administratif kepada masyarakat di wilayah Kecamatan Rappocini Kota Makassar tersebut. Ini mencakup berbagai jenis layanan seperti pembuatan

Kartu Keluarga (KK), KTP (Kartu Tanda Penduduk), izin usaha, pembuatan akta kelahiran dan kematian, serta layanan administratif lainnya. Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar juga memiliki fungsi dalam menjalankan pemerintahan di tingkat kecamatan. Ini termasuk koordinasi dengan desa-desa yang berada di dalam wilayah kecamatan, memfasilitasi penyelenggaraan pemilihan kepala desa, dan menjalankan berbagai program pemerintah di tingkat kecamatan.

Efektivitas kerja pegawai adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan pegawai dalam pencapaian kinerja pada organisasi yang terdiri atas, kemampuan kerja pegawai (*input*), hasil kerja pegawai (*output*) dan tingkat kepuasan pelayanan yang dihasilkan pegawai (*outcome*).

Penelitian ini, peneliti melihat masalah atau keluhan masyarakat yang meliputi yaitu: pelayanan administrasi yang dilakukan pegawai pada kantor kecamatan rapocini ternyata masih ditemukan indikasi yang menunjukkan bahwa kedisiplinan pegawai dalam pelayanan administrasi masih kurang terlaksana dengan baik. Pegawai yang tidak terlatih dengan baik mungkin tidak mampu memberikan pelayanan yang efektif kepada warga. Pelatihan yang kurang dapat mengakibatkan kesalahan dalam proses administrasi atau ketidakmampuan dalam menangani pertanyaan atau keluhan warga. Melihat beberapa penjelasan dan keluhan yang terjadi di pemerintahan kecamatan Rappocini khususnya tentang pelayanan administrasi di Kecamatan Rappocini membuat saya tertarik untuk melakukan penelusuran secara mendalam. Hal inilah yang kemudian menurut saya patut untuk dijadikan sebagai suatu fokus

kajian yang saya wujudkan dalam rencana penelitian dengan judul  
**“Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota  
Makassar”**

#### **B. Rumusan Masalah**

Uraian serta penjelasan yang telah di kemukakan pada latar belakang masalah maka di simpulkan sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar?
2. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

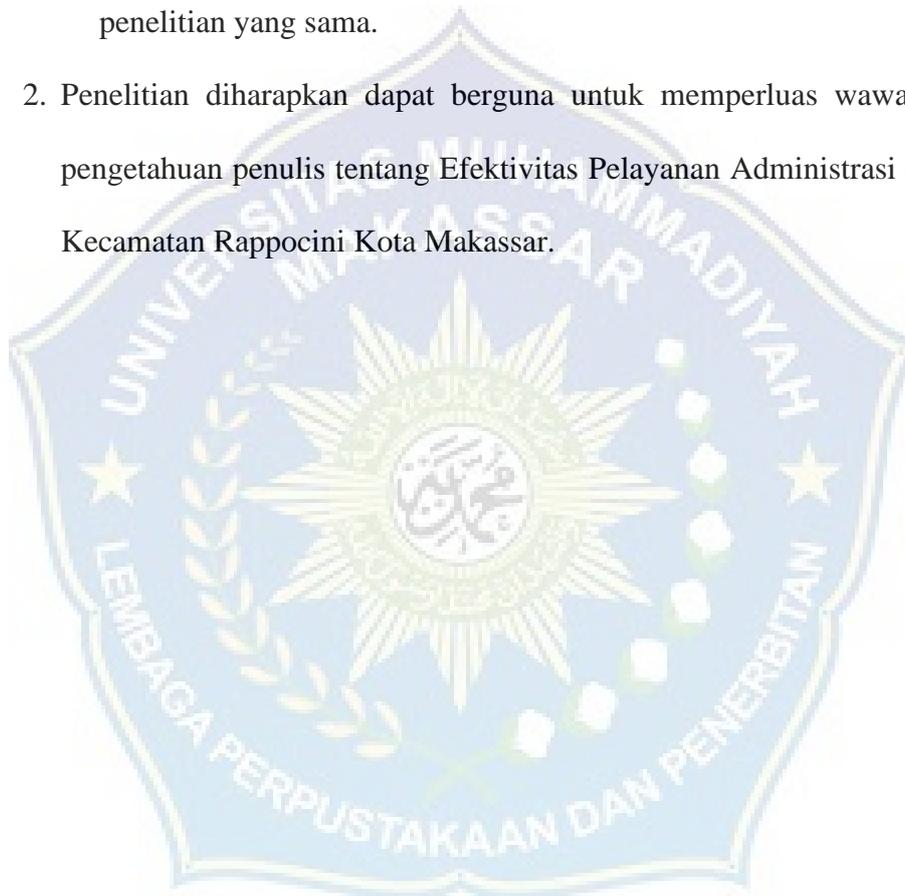
#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian tersebut di atas, maka penelitian ini diharapkan memiliki manfaat sebagai berikut:

## 1. Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan sebagai bahan kajian dan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan administrasi khususnya administrasi negara.
- b. Sebagai salah satu referensi bagi para peneliti lainnya, terkait dengan penelitian yang sama.

2. Penelitian diharapkan dapat berguna untuk memperluas wawasan serta pengetahuan penulis tentang Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.



**BAB II**  
**TINJAUAN PUSTAKA**

**A. Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu yang digunakan penelitian bertujuan sebagai acuan relevan terhadap Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, yaitu :

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama / Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Anisa Fitri Amalia (2018)	Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Ngamprah Kabupaten Bandung Barat	Berdasarkan hasil wawancara dan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa jika dilihat secara keseluruhan, pelaksanaan PATEN di Kecamatan Ngamprah sudah berjalan dengan efektif hanya saja masih terdapat beberapa kekurangan atau permasalahan yaitu mekanisme atau alur pada jenis pelayanan perijinan yang sering tidak sesuai dengan alur PATEN yang sebenarnya. Melalui PATEN, aparat berupaya untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat untuk mencapai pelayanan yang prima namun dalam realisasinya dalam beberapa

			<p>pelayanan masih mengalami masalah baik dari segi alur birokrasi maupun waktu penyelesaian pelayanan.</p>
2	<p>Ai Sri Wahyuni, Rahmi Hayati, Safrul Rijali (2019)</p>	<p>Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Jaro Kabupaten Tabalong</p>	<p>Hasil analisis penelitian tentang efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) dilihat dari kriteria efektivitas yaitu faktor waktu, faktor kecermatan dan faktor gaya pemberian pelayanan dapat dikatakan sudah efektif, namun ada beberapa faktor yang belum berjalan dengan baik dan belum efektif, yaitu faktor waktu. Faktor Waktu masih belum bisa diterapkan dalam pelaksanaan PATEN di kecamatan jaro dalam faktor waktu ini masih terdapat banyak keluhan dari masyarakat tentang penerbitan dokumen yang masih tidak tepat dan cepat dalam penerbitannya.</p>
3	<p>Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana (2019)</p>	<p>Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember</p>	<p>Hasil penelitian bahwa Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jember, yaitu 1) penerapan Faktor kesadaran di Dinas Kependudukan</p>

		<p>dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana sudah menerapkannya dengan baik walaupun dengan jumlah personil aparatur yang ada saat ini tingkat efektivitas dalam berkoordinasi dan berkomunikasi antar personil cukup efektif dan semua informan dari masyarakat memberikan ulasan yang positif. 2) Terselenggaranya pelayanan dengan menggunakan sumber daya manusia secara optimal dan bertanggung jawab. 3) Dalam faktor organisasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana sudah terselenggara dengan efektif dan kordinasi antar instansi diterapkan dengan baik. 4) Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kabupaten Jembrana sudah menerapkan faktor pendapatan sesuai dengan peraturan kebijakan kependudukan yang membebaskan biaya KTP, KK dan Pencatatan Sipil dari Pemerintah dengan efektif. 5) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil</p>
--	--	--

		<p>Kabupaten Jembrana sudah menerapkan secara efektif faktor kemampuan dan keterampilan dalam pengelolaan dan penyajian data yang berskala nasional dan penempatan pegawai yang sesuai latar belakang pendidikan.</p> <p>6) Dalam faktor sarana pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Jembrana sudah menyediakan fasilitas pelayanan pendukung.</p>
--	--	---

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya yang telah disebutkan, terdapat kesamaan dan perbedaan antara penelitian yang sedang dilakukan saat ini dan penelitian sebelumnya. Pertama, penelitian dari Anisa Fitri Amalia terdapat persamaan penelitian dalam efektivitas pelayanan administrasi, perbedaannya terletak pada objek dan tempat yang diteliti. Kedua, penelitian yang dilakukan oleh Ai Sri Wahyuni, Rahmi Hayati, Safrul Rijali, terdapat persamaan pada pelayanan administrasi akan tetapi perbedaannya terletak pada tujuan penelitian yang ingin peneliti lakukan. Dan yang terakhir penelitian oleh Luh Ratna Sari dan I Nyoman Mangku Suryana, terdapat persamaan pada pelayanan administrasi akan tetapi terdapat perbedaan penelitian pada tempat yang ingin diteliti dan tujuan yang ingin diteliti oleh peneliti.

## B. Efektivitas

### 1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas adalah suatu kondisi atau keadaan, dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana yang digunakan, serta kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan.

Sondang P. Siagian (2001) dalam (Siti Rahimah, Fakhriannor, 2021) memberikan sebuah definisi efektivitas sebagai suatu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya.

Ratminto dan Atik (2005) dalam (Yusuf Sukman, 2017). Efektivitas didasari atas tujuan yang ingin dicapai sesuai dengan perencanaan yang telah ada, namun masih ada saja publik yang kurang merespon akan hal ini karena tidak diharapkan oleh publik, yakni dari segi biaya masih banyak calo-calo yang berdatangan dalam proses pelayanan, sehingga anggapan masyarakat bahwa melakukan proses pelayanan itu berbayar padahal sebenarnya gratis. Kecepatan pelayanan juga merupakan hal terpenting, karena perlunya target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Kejelasan informasi dalam hal pemenuhan persyaratan dalam mendapatkan

pelayanan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mungkin mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh suatu instansi pemerintahan.

Wojowisoto dalam (Luas et al., 2017). Jadi efektivitas adalah sesuatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki. Kalau seseorang melakukan perbuatan dengan maksud tertentu atau mempunyai maksud sebagaimana yang dikehendaki, maka orang tersebut dikatakan efektif.

Efektivitas dapat dipahami sebagai suatu proses pencapaian tujuan yang telah ditentukan, suatu usaha atau kegiatan telah mencapai tujuannya. Apabila tujuan yang dimaksud adalah tujuan lembaga, maka proses untuk mencapai tujuan tersebut adalah keberhasilan pelaksanaan program atau kegiatan sesuai dengan kewenangan, misi, dan fungsi lembaga tersebut.

## 2. Indikator Efektivitas

Martani dan Lubis (1987) dalam (Firdaus, 2019a), menyatakan efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan atau sasaran yang ditentukan sebelumnya. Dengan kata lain, suatu organisasi disebut efektif apabila tercapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Jadi, efektivitas sebagai konsep yang sangat penting dalam organisasi karena menjadi ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Karenanya, pengukuran efektifitas bukanlah hal yang sederhana mengingat perbedaan tujuan masing-masing organisasi dan keragaman

tujuan organisasi itu sendiri. Lebih lanjut, Martani dan Lubis (1987) dalam (Firdaus, 2019b), menyebutkan 3 (tiga) pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas organisasi, yaitu :

- a. Pendekatan sasaran Pendekatan ini memusatkan perhatiannya dalam mengukur efektivitas pada aspek output, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mencapai tingkatan output yang direncanakan. Beberapa sasaran yang dianggap penting dalam kinerja suatu organisasi adalah efektivitas, efisiensi, produktivitas, keuntungan, pengembangan, stabilitas dan kepemimpinan
- b. Pendekatan sumber Pendekatan ini mengukur efektivitas dari sisi input, yaitu dengan mengukur keberhasilan organisasi publik dalam mendapatkan sumber-sumber yang dibutuhkan. Indikator yang dipergunakan dalam pendekatan ini adalah kemampuan memanfaatkan lingkungan, menginterpretasikan lingkungan, kemampuan memelihara kegiatan organisasi dan kemampuan untuk bereaksi serta menyesuaikan diri dengan lingkungan.
- c. Pendekatan proses Pendekatan ini menekankan pada aspek internal organisasi publik, yaitu dengan melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Indikator yang digunakan adalah prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, semangat kerjasama dan loyalitas kelompok kerja.

### 3. Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (*output*) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja Menurut O'reilly (2003) dalam (Jatinangor & Sumedang, 2020), terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu sebagai berikut :

- a. Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama.
- b. Tugas, bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang didelegasikan kepada karyawannya.
- c. Produktifitas, seseorang begawai mempunyai produkifitas kerja yang tinggi dalam bekerja tentunya dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik demikian pula sebaliknya.
- d. Motivasi, pimpinan dapat mendorong pegawainya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif.

- e. Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan, bantuan dan informasi kepada bawahannya, sebaliknya pegawai harus melaksanakan tugas dengan baik dan menyelesaikan untuk dievaluasi tugas terlaksana dengan baik atau tidak.
- f. Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terus terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko kesalahan dalam melaksanakan tugas.
- g. Lingkungan kerja. Lingkungan kerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seseorang sewaktu bekerja.
- h. Perlengkapan dan Fasilitas, adalah suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pemimpin dalam bekerja.

Sedangkan menurut Richard. M. Steers (1985) dalam (Asdp & Bastiong, 2017) pengukuran efektivitas digolongkan dalam 3 (tiga) pendekatan, yaitu :

- a. Pendekatan optimasi tujuan, Penggunaan model optimasi bertujuan terhadap efektivitas organisasi memungkinkan diakuinya bahwa organisasi yang berbeda mengejar tujuan yang berbeda pula. Dengan demikian nilai keberhasilan atau kegagalan relatif dari organisasi tertentu harus ditentukan dengan membandingkan hasil-hasil dengan tujuan organisasi.
- b. Pendekatan sistem, Memusatkan perhatiannya pada hubungan antara komponen-komponen baik yang berada di dalam maupun yang berada

di luar organisasi. Sementara komponen ini secara bersama-sama mempengaruhi keberhasilan atau keberhasilan organisasi. Jadi model ini memusatkan perhatiannya pada hubungan sosial organisasi lingkungan.

- c. Pendekatan perilaku, dalam model ini efektivitas organisasi dilihat dari hubungan antara apa yang diinginkan organisasi perilaku orang-orang berada di dalamnya. Jika keduanya relatif homogen, kemungkinan untuk meningkatkan prestasi keseluruhan organisasi sangat besar.

Budiani (2007) dalam (Indrayani, 2007), menyatakan bahwa untuk mengukur efektivitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variabel-variabel sebagai berikut:

- a. Ketetapan sasaran yaitu sejauh mana pelanggan dari program tersebut tepat dengan sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.
- b. Sosialisasi program yaitu kemampuan penyelenggara program dalam melakukan sosialisasi program sehingga informasi mengenai pelaksanaan program dapat tersampaikan kepada masyarakat pada umumnya dan sasaran program pada khususnya.
- c. Tujuan program yaitu sejauh mana kesesuaian antara hasil pelaksanaan program dengan tujuan program yang telah ditetapkan sebelumnya.
- d. Pemantauan program yaitu kegiatan yang dilakukan setelah pemberian hasil dari program sebagai bentuk perhatian kepada pelanggan.

### C. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dianggap efektif jika masyarakat memperoleh pelayan mudah dengan prosedur yang tidak berbelit-belit, cepat, tepat dan memuaskan, kemampuan untuk meningkatkan efektivitas dari pelayanan publik ditentukan oleh kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin pegawainya.

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 pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi.

Pelayanan dalam hal ini sangat erat kaitannya dengan hal pemberian kepuasan terhadap pelanggan, pelayanan dengan mutu yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula bagi pelanggannya, sehingga pelanggan dapat lebih merasa diperhatikan akan keberadaannya oleh pihak perusahaan.

Kurniawan (2005) dalam (Abdussamad, 2019) mengatakan bahwa: "pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Loina (2001) dalam (Diajukan et al., 2020), beranggapan bahwa : pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun

melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan.

Moenir dalam bukunya manajemen pelayanan umum di Indonesia, mengemukakan bahwa : ” pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.” (Moenir, 2010).

Penekanan terhadap definisi pelayanan di atas adalah pelayanan yang diberikan menyangkut segala usaha yang dilakukan oleh seseorang dalam rangka mencapai tujuan guna untuk mendapatkan kepuasan dalam hal pemenuhan kebutuhan.

Brata mengemukakan definisi yang berbeda dalam karyanya yang berjudul dasar-dasar pelayanan prima, mengatakan bahwa : ”suatu pelayanan akan terbentuk karena adanya proses pemberian layanan tertentu dari pihak penyedia layanan kepada pihak yang dilayani.” (brata, 2003 : 9) dalam (Nadiana, 2022)

Brata juga menambahkan bahwa suatu layanan dapat terjadi antara seseorang dengan seseorang, seseorang dengan kelompok, ataupun kelompok dengan seseorang seperti halnya orang-orang yang berada dalam sebuah organisasi. Yang memberikan layanan kepada orang-orang yang berada disekitarnya yang membutuhkan informasi organisasi tersebut.

Jika dikaitkan dengan masalah penelitian ini, maka hal ini dapat dilihat dari peran dan fungsi humas itu sendiri dalam menjalankan setiap program-program kegiatannya, dengan kata lain pemberian pelayanan yang dilakukan oleh humas carrefour dapat terlihat dari bagaimana humas itu memanfaatkan salah satu

media informasi eksternal sebagai alat perantara dalam menunjang kegiatan komunikasi antara perusahaan dengan publik eksternalnya, yakni para pelanggan pada khususnya.

Secara umum pelayanan yang efektif dapat berarti tercapainya tujuan pelayanan yang telah ditetapkan organisasi dan masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang didapatnya.

#### **D. Pelayanan Administrasi**

##### 1) Pengertian Administrasi

Administrasi publik berasal dari dua suku kata, yaitu administrasi dan publik. Administrasi berasal dari Bahasa Yunani yg terdiri dari 2 kata yaitu: ad yg artinya intensif dan ministrate yg artinya adalah melayani dengan insentif. Administrasi mengandung dua pengertian, dalam artian sempit dan artian luas. Administrasi dalam artian sempit didefinisikan sebagai kegiatan mencatat-mencatat, tulis-menulis atau yang biasa disebut sebagai kegiatan tata usaha, sedangkan dalam artian luas administrasi adalah proses kerja sama secara rasional yg dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Siagian, (2003) memberi Batasan administrasi sebagai keseluruhan proses kerja sama antara 2 orang manusia atau lebih yg didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yg telah di tentukan sebelumnya.

(Pasolong, 2019) Administrasi Publik adalah bentuk kerja sama yg dilakukan oleh sekelompok orang atau Lembaga dalam melaksanakan tugas-

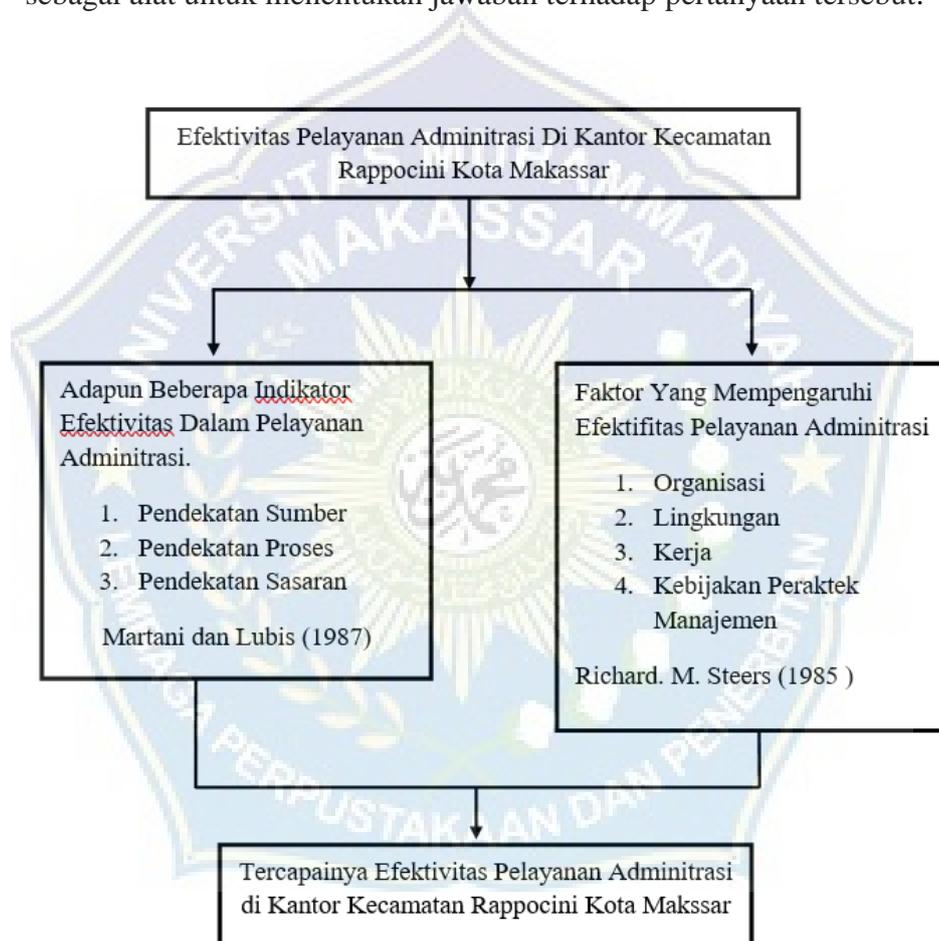
tugas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

(Mahsyar, 2011) Publik selalu menuntut kualitas pelayanan publik dari birokrat, meskipun tuntutan ini tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik secara empiris yang terjadi selama ini masih ditandai dengan hal-hal seperti berbelit-belit, lambat, mahal, ketidakpastian melelahkan, Dalam keadaan seperti itu terjadi karena orang masih diposisikan sebagai pihak yang "melayani" tidak dilayani. Jika dianggap isu-isu pelayanan publik di Indonesia, masalah utama dari pelayanan publik saat ini dikaitkan dengan peningkatan kualitas layanan itu sendiri.

Menurut Dwiyanto dalam. (Jamal et al., 2022) ada beberapa alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis. Pertama, pelayanan publik merupakan sektor dimana negara yang diwakili oleh pemerintah berinteraksi dengan lembaga non pemerintah. Artinya ada keterhubungan yang intensif antara pemerintah dan warganya. Kedua, pelayanan publik melibatkan kepentingan semua unsur governance. Pemerintah sebagai representasi negara, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar memiliki kepentingan dan keterlibatan yang tinggi dalam sektor pelayanan publik. Ketiga, berbagai aspek tata pemerintahan yang baik dapat iartikulasikan lebih mudah dalam bidang pelayanan publik.

## E. Kerangka Pikir

Kerangka konsep ini digunakan untuk menjelaskan tentang penelitian penulis yang akan memberikan gambaran dan mengarahkan asumsi mengenai konsep fikir yang akan diteliti, peneliti akan menggunakan kerangka fikir yang telah disusun untuk menentukan bagaimana prosedur emperis yang digunakan sebagai alat untuk menentukan jawaban terhadap pertanyaan tersebut.



**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**

## F. Fokus Penelitian

Fokus dalam penelitian berkonsentrasi pada efektifitas pelayanan administrasi di kantor kecamatan rappocini kota makassar.

1. Melihat efektifitas pelayanan administrasi di kantor kecamatan rappocini kota makassar
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar

## G. Diskripsi Fokus Penelitian

1. kriteria yang digunakan untuk mengukur efektifitas kerja adalah sebagai berikut :
  - a) Pendekatan Sumber (*Resource Approach*), bagaimana sumber daya manusia Mengukur efektifitas input untuk keberhasilan organisasi dalam memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik sesuai kebutuhan. Pendekatan sumber dalam efektifitas pelayanan administrasi di Kantor Camat Rappocini Kota Makassar melibatkan berbagai aspek penting. pendekatan yang disarankan termasuk melakukan pendekatan langsung dan tidak langsung kepada masyarakat untuk memperkenalkan berbagai program pelayanan administrasi di Kecamatan Rappocini Kota Makassar dengan demikian, melalui pelayanan administrasi yang efektif akan mampu memberikan kepuasan pelayanan bagi masyarakat.
  - b) Pendekatan Proses (*Process Approach*), Melihat efektifitas program melalui evaluasi kegiatan proses internal dan mekanisme organisasi.

Menilai efisiensi dan kesehatan lembaga berdasarkan kelancaran proses internal, koordinasi kegiatan bagian-bagian, dan efektivitas pemanfaatan sumber-sumber internal. Bagaimana tahapan proses yang dilakukan oleh pegawai di Kantor Kecaamatan Rappocini dalam memberikan pelayanan public kepada Masyarakat. Dengan menerapkan pendekatan proses secara komprehensif dan berkelanjutan,

- c) Pendekatan Sasaran (*Goals Approach*), Berfokus pada output, pendekatan ini mengukur keberhasilan organisasi dalam mencapai hasil sesuai rencana. Dengan tujuan yang hendak di capai oleh pegawai dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini

2. Faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja menurut Richard M. Steers (1985:69) dalam (Diana dan Tjiptono, 2020), yaitu:

a) Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi mempengaruhi efektivitas kerja karena menggambarkan struktur yang harus dilalui oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Struktur organisasi merupakan cara untuk menempatkan manusia sebagai bagian dari pada suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola-pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

b) Karakteristik Lingkungan

Keseluruhan berada dalam lingkungan organisasi seperti peralatan, perlengkapan, hubungan antara pegawai dan kondisi

kerja. Ciri lingkungan ini selalu mengalami perubahan yang artinya memiliki sifat ketidakpastian karena selalu terjadi proses dinamisasi.

c) Karakteristik Pekerja

Faktor ini yang paling mempengaruhi efektivitas kerja karena meskipun sarana dan prasarana begitu lengkap, baiknya mekanisme kerja, namun apabila tidak ada dukungan kualitas sumber daya manusia yang mengisinya tidak akan ada artinya.

d) Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Praktek manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang dalam mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi. Kebijakan dan praktek manajemen ini harus memperhatikan juga unsur manusia sebagai individu yang memiliki perbedaan bukan hanya mementingkan strategi mekanisme kerja saja. Mekanisme kerja ini meliputi penetapan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya dan menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan yang bijaksana, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan inovasi organisasi.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Waktu Dan Lokasi Penelitian**

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini 23 Januari 2024 sampai 23 Maret 2024. Penelitian ini mengambil objek penelitian pada kantor kecamatan rappocini kota makassar. Dimana penelitian dilaksanakan kurang lebih 2 bulan.

#### **B. Jenis Dan Tipe Penelitian**

##### 1. Jenis penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dimana penelitian mencari data-data dalam wujud variabel mandiri secara natural. Jenis penelitian yang memberikan gambaran tentang efektifitas pelayanan adminitrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar

##### 2. Tipe penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe pendekatan deskriptif. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan efektifitas pelayanan adminitrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

#### **C. Sumber Data**

(Purahantara, 2010) dalam (Purahantara, 2010), jenis data di dalam penelitian merupakan faktor yang sangat penting, karena sumber data akan menyangkut kualitas dari hasil penelitian. Oleh karenanya, sumber data menjadi bahan pertimbangan dalam penentuan metode pengumpulan data. sumber data primer dan data sekunder.

### 1. Sumber Data Primer.

Sumber data primer adalah sumber data yang di peroleh secara langsung dari informan yang dilakukan secara langsung dilapangan yang menjadi tempat dan objek penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini data yang di peroleh meneliti merupakan hasil wawancara atau observasi langsung di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar, sumber data yang terkait dengan penelitian ini pada kantor kecamatan di kaitkan dengan kinerja pegawai dalam peningkatan pelayanan public.

### 2. Sumber data sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung dalam pengumpulan data, misalnya melalui dokumentasi atau melalui orang yang tidak terlibat langsung dalam ruang lingkup yang akan menjadi objek penelitian data bahan bacaan lainnya.

Sugiyono dalam (Sugiyono, 2012) Menerangkan bahwa information sekunder merupakan information yang di peroleh melalui literatur yang sudah ada serta mendukung penelitian yang berkaitan dengan sumber informasi yang dibutuhkan sumber information sekunder juga dapat di peroleh melalui orang lain ataupun dokumen-dokumen yang relevan dengan fokus penelitian.

### **D. Informan Penelitian**

Informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi mengenai objek penelitian tersebut. Informan dalam penelitian ini yaitu berasal dari dari wawancara langsung yang disebut sebagai narasumber.

Dalam penelitian ini menentukan informan dengan menggunakan teknik purposive, yaitu dipilih dengan pertimbangan dan tujuan tertentu, yang benar-benar menguasai suatu objek yang peneliti teliti.

Proses penentuan informan dalam penelitian di kantor kecamatan rappocini kota makassar yaitu Terdiri dari:

**Tabel 3.1 Informan Penelitian**

NO	NAMA	INISIAL	JABATAN
1	Andi Bintang Haris,SH,MH	ABH	Kasi Pemerintahan
2	Ahmad Fahrizal Jemma, S.KOM	AFJ	Staff Kepegawaian
3	Dewi Irayanti F. Suyuti, S.AP	DIF	Pegawai
4	Buyung Pallaka	BP	Masyarakat
5	Udin	U	Masyarakat
6	Dedi Mahyadi	DM	Masyarakat

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data adalah Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data, informasi yang terstruktur dan akurat dari setiap apa yang di teliti. Adapun Teknik yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan yang secara langsung turun ke lapangan terhadap apa yang

menjadi objek penelitian. Melalui teknik ini dapat dilihat sebagaimana yang dilihat oleh subjek penelitian, dan dapat memahami fenomena dari berbagai segi pengertian dari subjek penelitian pada keadaan waktu meneliti.

## 2. Wawancara

Wawancara terdapat semua pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden yang berkaitan dengan analisis kinerja pegawai dalam peningkatan pelayan masyarakat pada kantor Kecamatan Rappocini di Kota Makassar. Yang di mana pedoman wawancara ini di buat sebagai acuan untuk peneliti agar mudah dalam melakukan wawancara secara langsung kepada responden.

## 3. Dokumentasi Penelitian

Dokumentasi dalam penelitian ini digunakan untuk dapat mengumpulkan data dari sumber-sumber non insan (bukan manusia). Dalam hal ini dokumentasi yang dimaksud adalah sebagai sumber data, karena dengan dokumentasi tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bahan bukti, menafsirkan dan meramalkan akan suatu peristiwa. Adapaun dokumentasi yang dimaksud didalam penelitian ini adalah dokumentasi-dokumentasi yang ambil dari kantor kecamatan rappocini kota makassar sebagai objek penelitian yang lebih lengkap.

## F. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data-data yang bersifat kualitatif untuk menemukan yang diinginkan oleh peneliti. pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menata secara tersistematis dalam catatan hasil pengamatan data tertulis dan data tidak

tertulis, serta memprediksi hasil wawancara sebagai data pendukung. Data yang telah dikumpul dideskripsikan sebagai temuan dalam laporan penelitian.

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dilakukan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam hal ini yang dikumpulkan seperti hasil wawancara, hasil observasi, dan dokumentasi yang diperoleh dari informan yang diteliti.

2. Penyajian Data

Setelah memproduksi Data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, flowchart, pictogram dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. (Sugiyono, 2018) dalam (L.Parindri, 2020a).

3. Reduksi Data

Sugiyono (2018) dalam (L.Parindri, 2020b) reduksi data adalah merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan topik penelitian, mencari tema dan polanya, pada akhirnya memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Dalam mereduksi kata akan dipandu oleh tujuan yang akan dicapai dan telah ditentukan sebelumnya.

Reduksi kata juga merupakan suatu proses berfikir kritis yang memerlukan kecerdasan dan pemahaman yang tinggi.

#### 4. Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018) dalam kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya yang pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil Kecamatan Rappocini**

Sebelum tahun 1971, Rappocini adalah salah satu dari lima desa yang masuk dalam wilayah Kecamatan Tamalate, Kabupaten Gowa. Pada tahun 1971, diadakan perundingan antara Pemerintah Kota Makassar, Pemerintah Kabupaten Gowa, Pemerintah Kabupaten Pangkajene dan Kepulauan, serta Pemerintah Kabupaten Maros untuk membahas perluasan wilayah Kota Makassar. Salah satu hasilnya menyatakan bahwa Kecamatan Tamalate yang termasuk dalam wilayah Kabupaten Gowa dijadikan bagian dari Kota Makassar. Sehingga Desa Rappocini dan kesembilan desa lainnya menjadi bagian dari Kecamatan Tamalate, Kota Makassar.

Kecamatan Rappocini merupakan salah satu dari 15 Kecamatan yang ada di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan. Kecamatan ini merupakan hasil dari pemekaran dari Kecamatan Tamalate yang dibentuk pada tanggal 7 Januari 1998 berdasarkan persetujuan Menteri Dalam Negeri Nomor 138/1242/PUOD Tanggal 3 Mei 1996 dan Surat Keputusan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 539/VI/1996 Tahun 1996 Tanggal 27 Juni 1996.

Kecamatan Rappocini merupakan salah satu kecamatan di Kota Makassar yang termasuk kawasan pinggiran kota. Ketika Kota Makassar terbagi menjadi 15 kecamatan, Kecamatan Rappocini termasuk wilayah selatan Kota Makassar. Luas wilayah Kecamatan Rappocini adalah 9,23 km<sup>2</sup>. Persentase luas Kecamatan Rappocini terhadap luas Kota Makassar adalah 5,25%.

Wilayah Kecamatan Rappocini tidak memiliki pantai. Kecamatan Rappocini memiliki wilayah berupa dataran rendah. Ketinggian daratan di Kecamatan Rappocini berkisar antara 2–6 meter di atas permukaan laut. Wilayah Kecamatan Rappocini di sebelah utara berbatasan dengan Kecamatan Panakkukang. Lalu di bagian timur, Kecamatan Rappocini berbatasan dengan Kecamatan Panakkukang dan Kabupaten Gowa. Pada bagian selatan, wilayah Kecamatan Rappocini berbatasan dengan Kecamatan Tamalate. Sementara di bagian barat, Kecamatan Rappocini berbatasan dengan Kecamatan Mamajang dan Kecamatan Makassar.

Wilayah Kecamatan Rappocini terbagi menjadi 10 kelurahan. Kelurahan terluas dalam Kecamatan Rappocini adalah Kelurahan Gunung Sari (2,31 km<sup>2</sup>) dan Kelurahan Karunrung (1,52 km<sup>2</sup>). Sedangkan kelurahan dengan wilayah tersempit adalah Kelurahan Bontomakkio (0,20 km<sup>2</sup>).

## 2. Visi dan Misi Kecamatan Rappocini

### a. Visi

Dalam upaya mewujudkan harapan dan aspirasi stakeholders serta melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, maka perlu dituangkan dalam suatu visi Kecamatan Rappocini. Rumusan Visi juga diharapkan mencerminkan kebutuhan yang fundamental dan sekaligus merefleksikan dinamika pembangunan dari berbagai aspek.

Untuk merealisasikan visi dari maksud tersebut diatas, amak setiap pegawai Kecamatan Rappocini dan stakeholder haruslah memiliki pemahaman bersama terhadap visi tersebut diatas yakni :

- 1) Pelayanan prima adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini Kecamatan Rappocini. Memiliki standar pelayanan ISO 1900 : 2008 sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
- 2) Sejahtera adalah menggambarkan derajat kehidupan masyarakat yang meningkat dengan terpenuhinya kebutuhan dasar pendidikan, kesehatan sertaq lingkungan fisik, sosial, dan religius sebagai bentuk perwujudan masyarakat yang sejahtera.
- 3) Nyaman untuk semua adalah terwujudnya proses pembangunan yang semakin mengurangi kesenjangan dan melahirkan kemandirian secara stabil, dalam struktur dan pola ruang kota yang menjamin kenyamanan

bagi perkembangan masyarakat. Sehingga dapat dinikmati dan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa diskriminasi.

b. Misi

1) Meningkatkan Pelayanan Publik dan Kinerja Pelayanan;

- a. Program pelayanan administrasi perkantoran
- b. Program sarana dan prasarana aparatur
- c. Program peningkatan disiplin aparatur
- d. Program peningkatan kapasitas sumber daya aparatur
- e. Program peningkatan pengembangan sistem pelaporan capaian kinerja dan keuangan
- f. Program peningkatan peran Kecamatan dan Kelurahan

2) Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi Masyarakat;

- a. Program fasilitas peningkatan perekonomian masyarakat Kecamatan
- b. Program pemberdayaan masyarakat berbasis wilayah Kecamatan
- c. Program peningkatan kesejahteraan sosial masyarakat Kecamatan

3) Meningkatkan Kualitas Lingkungan Masyarakat;

- a. Program peningkatan pengelolaan sampah lingkup Kecamatan dan Kelurahan
- b. Program peningkatan infrastruktur tingkat Kecamatan dan Kelurahan

- c. Program peningkatan kualitas penanganan ketentraman dan ketertiban.

### 3. Biodata Pegawai Kecamatan Rappocini

Kecamatan Rappocini di pimpin oleh seorang camat dengan membawai pegawai dan kepala seksi yang berjumlah 8 orang, berikut nama-nama pegawai serta jabatannya:

**Tabel 4.1 Biodata Pegawai di Kantor Kecamatan Rappocini**

No	Nama	Jabatan
1	Muhammad Aminuddin, S.Sos, M.A.P.	Camat
	19710801 19910 31 006	
2	Andi Zulfadli, S.E	Sekretaris Camat
	9840321 201001 1 011	
3	Sulaeha Hamzah, SE	Kasubag Umum dan Kepegawaian
	19680925 196003 2 004	
4	Muhammad Pahri, A.Md	Kasubag Perencanaan dan Keuangan
	19710516 200901 1 003	
5	Andi Bintang Haris, SH,MH	Kasi Pemerintahan Kinerja Lurah dan Rt/Rw
	19720427 200604 1 009	
6	Nasria Nurfadillah Nasir, S.STP	Kasi Pemberdayaan Masyarakat dan Kesra
	19930510 201507 2 001	
7	Ulfah Djamaluddin, S.STP, M.Si	Kasi Ekbang dan Pengembangan Sistem Manajemen Informasi
	19780925 199711 2 001	
8	Arman Heider, S.Sos	Kasi Trantib dan Penegakan Perda
	19680318 199011 1 001	
9	Fajar Lintang, S.H	Kasi Pengelolaan Kebersihan dan Pertamanan
	19681206 201001 1 004	

**Sumber :** Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar 2024

**Tabel 4.2 Pendidikan Formal Pegawai Kantor Kecamatan Rappocini**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah
1	D-III	1 Orang
2	D-IV	1 Orang
3	S-1	3 Orang
4	S-2	2 Orang

*Sumber : Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar 2024*

Berdasarkan data di atas menjelaskan bahwa terdapat satu orang yang telah menyelesaikan pendidikan diploma III, satu orang diploma IV, tiga orang strata 1 dan 2 orang strata 2, sehingga dapat digambarkan pendidikan sudah memadai untuk dapat menjelaskan tugas dan fungsi dengan baik.

**Tabel 4.3 Penempatan pegawai sesuai latar belakang pendidikan**

No	Bidang Kerja	Latar Belakang Pendidikan
1	Kepala Camat	Magister Administrasi Pemerintah Daerah
2	Sekretaris	Sarjana Ekonomi Akuntansi
3	Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian	Sarjana Ekonomi Perusahaan
4	Kepala Subbagian Perencanaan Dan Keuangan	Diploma III Pariwisata
5	Kepala Seksi Pemerintahan, Kinerja Kelurahan dan RT/RW	Magister Ilmu Hukum
6	Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat	Diploma IV Politik Pemerintahan
7	Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan, dan Pengembangan Sistem Manajemen Informasi	Magister Sains

8	Kasi Ketentraman, Ketertiban dan Penegakan Peraturan Daerah	Sarjana Ilmu Administrasi Negara
9	Kasi Pengelolaan Kebersihan dan Pertamanan	Sarjana Hukum

**Sumber :** Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar 2024

Maka dapat dikatakan bahwa penempatan pegawai sesuai dengan bidang kerjanya, penempatan pegawai kantor kecamatan rappocini sudah baik karena pegawai ditetapkan di bidang kerjanya sesuai dengan latar belakang pendidikan masing-masing.

4. tugas dan pokok fungsinya

a) Kepala Camat

- 1) Kecamatan merupakan wilayah kerja Camat sebagai perangkat Daerah Kabupaten Bulukumba.
- 2) Camat berkedudukan dibawah dan tanggung jawab kepada Bupati melalui sekretaris daerah.
- 3) Camat mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang diliputi oleh Bupati untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan.

a) Kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Bupati untuk menangani sebagai urusan otonomi daerah, meliputi aspek:

- Peizinan
- Rekomendasi
- Kordinasi

- Pembinaan
- Pengawasan
- Fasilitas
- Penetapan
- Penyelenggaraan dan
- Kewenangan lain yang dilimpakan.

b) Menyelenggarakan tugas umum pemerintahan, meliputi:

- Mengkordinasikan kegiatan pemerdayaan masyarakat
- Mengkordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
- Mengkordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perindang-undangan
- Mengkordinasikan pemeliharaan prasaranan dan fasilitas pelayanan umum
- Mengkordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan ditingkat kecamatan
- Membina penyelenggaraan pemerintahan desa atau kelurahan
- Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintah desa atau kelurahan

#### b. Sekertaris Kecamatan

- 1) Sekertaris mempunyai tugas pokok membantu camat dalam melakukan pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrative kepada seluruh perangkat/ satuan organisasi Kecamatan.
- 2) Untuk menyelenggarakan tugas sebagai tersebut pada ayat (1) Sekertaris mempunyai tugas:
- 3) Penyusunan rencana program kegiatan kecamatan dan pengendalian serta mengevaluasi peksanaannkky.
  - Pelaksanan administrasi keungan.
  - Pelaksanan administrasi umum meliputi urusan ruamah tangga, kepegawaian, hukum, organisasi dan tatalaksana, humas dan perlengkapan.
  - Pelayanan administrasi kepada seluruh perangkat aparatur kecamatan, desa dan kelurahan.

#### c. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

- 1) Melakukan penyusunan program dan rencana kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian;
- 2) Melakukan pengelolaan urusan surat-menyurat/tata naskah Dinas;
- 3) Melakukan pengelolaan urusan rumah tangga, perpustakaan, kearsipan,keprotokolan,dan kehumasan Kecamatan;

- 4) Melakukan pengelolaan urusan pembinaan dan pengembangan pegawai Kecamatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 5) Melakukan pelayanan administrasi kepegawaian Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 6) Melakukan fasilitasi penilaian prestasi kerja pegawai Kecamatan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 7) Melakukan fasilitasi pemrosesan penetapan angka kredit jabatan fungsional di lingkungan Kecamatan; Melakukan penyusunan Rencana Kebutuhan Barang Kecamatan;
- 8) Melaksanakan pengamanan dan pemeliharaan barang milik daerah yang dalam penguasaan SKPD; Melakukan fasilitasi dalam pembangunan dan pengembangane-government;
- 9) Melakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian; dan Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya.

d. Kepala Subbagian Perencanaan Dan Keuangan

- 1) Melakukan penyiapan bahan penyusunan konsep kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai urusan perencanaan dan keuangan Kecamatan
- 2) Melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya;
- 3) Melakukan monitoring, evaluasi dan pelaporan kegiatan Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan dan;
- 4) Melakukan penyusunan laporan keuangan Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 5) Menyimpan bukti-bukti transaksi keuangan sebagai bahan penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan Kecamatan;
- 6) Melakukan pelayanan lainnya di bidang keuangan Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 7) Melakukan pengelolaan kas Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 8) Melakukan penatausahaan anggaran Kecamatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- 9) Melakukan pembinaan penatausahaan keuangan Kecamatan;
- 10) Melakukan pembinaan administrasi perencanaan di lingkungan Kecamatan;
- 11) Melakukan penyusunan RKA/RKPA dan DPA/DPPA Kecamatan berdasarkan usulan unit-unit kerja dan hasil pembahasan internal Kecamatan;

- 12) Melakukan pengumpulan dan pengadministrasian usulan RKA/RKPA dari unit-unit kerja di lingkungan Kecamatan;
  - 13) Melakukan pengoordinasian penyusunan rencana program dan kegiatan Kecamatan; meliputi Rencana Strategis (Renstra); Rencana Kerja (Renja); Indikator Kinerja Utama (IKU); Rencana Kerja dan Anggaran (RKA), dan Penetapan Kinerja (PK);
  - 14) Melakukan penyusunan konsep dan pelaksanaan sosialisasi kebijakan, pedoman dan petunjuk teknis mengenai urusan perencanaan dan keuangan Kecamatan ;
- e. Kepala Seksi Pemerintahan, Kinerja Kelurahan dan RT/RW
- 1) Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan umum, pemerintahan kelurahan, administrasi kependudukan dan pembinaan politik dalam negeri.
  - 2) Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Seksi Pemerintahan mempunyai fungsi :
    - a) Melakukan pembinaan dan pengawasan tertib administrasi pemerintahan kelurahan;
    - b) Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitasi dan konsultasi pelaksanaan administrasi kelurahan;
    - c) Membantu mempersiapkan bahan pembinaan dan pengawasan terhadap Lurah;
    - d) Melakukan pembinaan dan pengawasan terhadap perangkat kelurahan;

- e) Melakukan evaluasi penyelenggaraan pemerintahan kelurahan di tingkat kecamatan;
- f) Mengumpulkan, mensistematiskan dan menganalisa data bidang pemerintahan dan sosial politik di kecamatan;
- g) Mempersiapkan bahan-bahan kegiatan dalam rangka pembinaan imigrasi, urbanisasi dan perpindahan penduduk;
- h) Melaksanakan pembinaan pelaksanaan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil serta melaksanakan pembinaan administrasi kelurahan;
- i) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Camat sesuai bidang tugasnya;
- j) Melaporkan dan mempertanggung jawabkan atas pelaksanaan tugas kepada Camat sesuai standar yang ditetapkan.

f. Kepala Seksi Pemberdayaan Masyarakat

- 1) Melaksanakan sebagian tugas Camat dalam perumusan kebijakan teknis, pengoordinasian, pembinaan, pengawasan, pengendalian, pengelolaan, fasilitasi, evaluasi, dan pelaporan kegiatan di bidang pemberdayaan masyarakat, perekonomian, pembangunan desa/kelurahan, sosial, peningkatan sarana prasarana fasilitas umum serta lingkungan hidup.
  - a) Menyusun rencana dan program kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan dan hasil

evaluasi kegiatan tahun sebelumnya sebagai pedoman pelaksanaan tugas;

- b) Menelaah dan mengkaji peraturan perundang-undangan sesuai lingkup tugasnya sebagai bahan atau pedoman untuk melaksanakan kegiatan;
- c) Menyiapkan konsep surat keputusan, perintah, petunjuk teknis/pelaksanaan, surat edaran dan naskah dinas lainnya yang berkaitan dengan tugas camat di bidang, pemberdayaan masyarakat, perekonomian, pembangunan desa/kelurahan, sosial, peningkatan sarana prasarana fasilitas umum serta lingkungan hidup;
- d) Menyiapkan bahan dan memfasilitasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, perekonomian, pembangunan, sosial, dan lingkungan hidup tingkat kecamatan;
- e) Menyiapkan rencana pelaksanaan pembangunan infrastruktur di wilayah kecamatan melalui koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah, instansi terkait, dan pihak lainnya;
- f) Melaksanakan pemeliharaan infrastruktur, sarana prasarana serta fasilitas pelayanan umum di wilayah kecamatan melalui koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah, instansi terkait, dan pihak lainnya;
- g) Menyiapkan bahan pembinaan dan pendampingan terhadap pemerintah desa dalam penyusunan Rencana Pembangunan Jangka

Menengah Desa/rpjmdesa, dan Rencana Kerja Pemerintah Desa/rkpdesa;

- h) Menyiapkan bahan koordinasi dan monitoring Musyawarah Perencanaan Pembangunan Desa (Musrenbangdes) serta menghimpun usulan prioritas pembangunan hasil Musrenbangdes;
- i) Menyiapkan bahan pelaksanaan Musyawarah Perencanaan Pembangunan Kecamatan (Musrenbangcam) dan merumuskan usulan prioritas pembangunan hasil Musrenbangcam sebagai bahan usulan pembangunan kecamatan dalam Musyawarah Perencanaan Pembangunan Kabupaten (Musrenbangkab);
- j) Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan/ pendampingan terhadap pemerintah desa dalam rangka perencanaan pembangunan desa dan penyusunan profil desa sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- k) Menyiapkan bahan dan melaksanakan pembinaan/ bimbingan kepada Lembaga Kemasyarakatan Desa/ Kelurahan yang bergerak di bidang perekonomian, pembangunan, lingkungan hidup, dan sosial dalam rangka peningkatan pemberdayaan masyarakat;
- l) Melaksanakan koordinasi dan pemantauan terhadap Desa Siaga di wilayah kecamatan serta pembinaan Kader Pemberdayaan Masyarakat Desa (KPMD);
- m) Memfasilitasi pelaksanaan kegiatan promosi pembangunan dan potensi desa di wilayah kecamatan;

- n) Mengoordinasikan dan memfasilitasi kegiatan bulan dana Palang Merah Indonesia (PMI), pendistribusian zakat, bantuan bagi korban bencana, kegiatan pengabdian masyarakat yang dilaksanakan perguruan tinggi/organisasi kemasyarakatan, serta kegiatan sosial lainnya di wilayah kecamatan;
- o) Memfasilitasi pelayanan dan bantuan bagi lembaga/organisasi kepemudaan, olah raga, pemberdayaan perempuan, pendidikan, kebudayaan, keagamaan, pariwisata, lingkungan hidup, keluarga berencana, kesehatan, sosial di wilayah kecamatan;
- p) Memfasilitasi dan memantau program penanggulangan kemiskinan di wilayah kecamatan sesuai peraturan perundang-undangan;
- q) Memantau, mengevaluasi, dan menyusun laporan pelaksanaan kegiatan perekonomian, pembangunan, sosial, lingkungan hidup, dan pemberdayaan masyarakat di wilayah kecamatan;
- r) Menyiapkan bahan dan menyusun konsep Standar Operasional Prosedur (SOP) kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat untuk peningkatan kualitas pelayanan publik;
- s) Melaksanakan pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kegiatan Seksi Pemberdayaan Masyarakat dengan cara mengukur pencapaian program kerja yang telah disusun untuk bahan laporan dan kebijakan tindak lanjut;
- t) Menyusun laporan pelaksanaan kegiatan kepada pimpinan sebagai wujud akuntabilitas dan transparansi pelaksanaan kegiatan;

- u) Menyampaikan saran dan pertimbangan kepada pimpinan baik lisan maupun tertulis berdasarkan kajian agar kegiatan berjalan lancar serta untuk menghindari penyimpangan.

g. Kepala Seksi Perekonomian, Pembangunan, dan Pengembangan Sistem Manajemen Informasi

- 1) Melakukan perencanaan, menyiapkan, pembinaan, pengevaluasian kegiatan di bidang perekonomian dan pembangunan.

Fungsi :

- a) Penyiapan bahan penyusunan program dan pembinaan perekonomian, produksi dan distribusi hasil produksi.
- b) Penyiapan kegiatan penyuluhan pembinaan pengembangan infrastruktur dan sumberdaya alam;
- c) Pembinaan terhadap perkembangan perekonomian desa, program pertanian dan melakukan pendataan industri kecil dan kerajinan serta usaha gotong royong ;
- d) Pelaksanaan evaluasi pelaksanaan kegiatan perekonomian, produksi, dan distribusi hasil produksi ;
- e) Penyusunan program dan pembinaan sarana dan prasarana perekonomian rakyat;
- f) Penyiapan bahan untuk penyusunan program pembinaan, pelestarian lingkungan hidup, penghijauan dan upaya peningkatan peran serta masyarakat dalam kebersihan;
- g) Pembinaan pelayanan umum;

- h) Pembinaan dan pelaksanaan kegiatan perencanaan pembangunan;
  - i) Penyiapan bahan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
  - j) Penyiapan bahan pembinaan pelayanan umum serta penyusunan mekanisme pelayanan perijinan;
  - k) Pelaksanaan kegiatan ketatausahaan;
  - l) Pelaporan hasil pelaksanaan tugas; dan
  - m) Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Camat sesuai dengan bidang tugasnya.
- 2) Kepala Seksi Pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menyelenggarakan fungsi :
- a) Penyusunan kebijakan teknis seksi Pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal;
  - b) Pengoordinasian kebijakan teknis seksi Pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal;
  - c) Pemberian dukungan atas pelaksanaan tugas di seksi Pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal;
  - d) Pemantauan dan evaluasi penyusunan dan pelaksanaan kebijakan teknis seksi Pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal.

### Rincian Tugas

- a) Merencanakan kegiatan seksi Pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal berdasarkan peraturan perundang-undangan dan evaluasi tahun sebelumnya sebagai pedoman pelaksanaan tugas;
- b) Membagi tugas kepada bawahan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya untuk kelancaran pelaksanaan tugas;
- c) Membimbing bawahan sesuai ketentuan dan prosedur dengan cara menjelaskan tentang apa, bagaimana dan keluaran yang harus dihasilkan agar produktivitas kerja bawahan optimal;
- d) Memeriksa hasil kerja bawahan dengan membandingkan hasil yang dicapai dengan petunjuk yang telah diberikan untuk penyempurnaan hasil kerja;
- e) Mengoordinasikan penyusunan kebijakan di bagian Pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas dan fungsi;
- f) Mengoordinasikan dan memfasilitasi pelaksanaan kebijakan di seksi Pengembangan Sistem dan Informasi Penanaman Modal dengan unit kerja terkait berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- g) Mengoordinasikan dan Memfasilitasi penyusunan norma, standar, prosedur dan kriteria pelaksanaan kebijakan operasional teknis pelayanan seksi sistem pengembangan dan penanaman informasi modal;

- h) Melaksanakan pemutakhiran data perizinan dan nonperizinan dan penanaman modal;
- i) Penyusunan Database perizinan dan nonperizinan serta penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
- j) Membangun dan mengembangkan sistem jaringan dan informasi penanaman modal secara elektronik;
- k) Melaksanakan pelaporan produk layanan perizinan dan nonperizinan berdasarkan sektor usaha/wilayah secara berkala kepada instansi/stakeholder;
- l) Melaksanakan pengadaan papan informasi perizinan dan nonperizinan;
- m) Melaksanakan penyediaan data dan informasi terkait tugas dan fungsi sesuai ketentuan yang berlaku;
- n) Mengevaluasi pelaksanaan tugas pada seksi Pengembangan sistem penanaman modal dengan membandingkan antara rencana yang telah ditetapkan dengan realisasi yang dicapai untuk mengetahui tingkat keberhasilan informasi tugas;
- o) Membuat laporan pelaksanaan tugas kepada atasan sesuai hasil pelaksanaan tugas; dan
- p) Melaksanakan tugas lain baik lisan maupun tulisan yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan kewenangan, tugas dan fungsi agar pekerjaan dapat berjalan dengan lancar.

#### h. Kasi Ketenteraman, Ketertiban dan Penegakan Peraturan Daerah

##### 1) Tugas pokok

Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian tugas dan fungsi Kecamatan dalam penyelenggaraan kewenangan-kewenangan pemerintahan yang telah dilimpahkan oleh Walikota kepada Camat dan tugas-tugas umum pemerintahan dalam lingkup urusan ketenteraman dan ketertiban umum.

##### 2) Fungsi

- a) melakukan penyusunan rencana kegiatan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum berdasarkan tugas, permasalahan dan regulasi sebagai bahan penyusunan Rencana Strategis serta Rencana Kerja dan Anggaran Kecamatan;
- b) melakukan penyiapan bahan-bahan perumusan kebijakan Camat dalam penyelenggaraan kewenangan-kewenangan pemerintahan yang telah dilimpahkan oleh Walikota kepada Camat dan tugas-tugas umum pemerintahan dalam lingkup urusan ketenteraman dan ketertiban umum;
- c) melaksanakan kebijakan Camat dalam penyelenggaraan kewenangan-kewenangan pemerintahan yang telah dilimpahkan oleh Walikota kepada Camat dan tugas-tugas

umum pemerintahan dalam lingkup urusan ketenteraman dan ketertiban umum;

- d) melakukan penyiapan bahan penyusunan konsep pedoman dan petunjuk teknis mengenai penyelenggaraan kewenangan-kewenangan pemerintahan yang telah dilimpahkan oleh Walikota kepada Camat dan tugas-tugas umum pemerintahan dalam lingkup urusan ketenteraman dan ketertiban umum;
- e) melakukan penyusunan konsep pedoman dan petunjuk teknis mengenai penyelenggaraan kewenangan-kewenangan pemerintahan yang telah dilimpahkan oleh Walikota kepada Camat dan tugas-tugas umum pemerintahan dalam lingkup urusan ketenteraman dan ketertiban umum;
- f) melakukan pemantauan, pengawasan, analisis dan pembinaan terhadap kondisi ketenteraman dan ketertiban wilayah;
- g) melakukan penyusunan rencana teknis pelaksanaan kegiatan penertiban dalam rangka memelihara dan memulihkan suasana ketenteraman dan ketertiban wilayah;
- h) melakukan penertiban terhadap pasar-pasar liar dan para Pedagang Kaki Lima di wilayah kerja Kecamatan;
- i) melakukan penertiban terhadap pemasangan spanduk-spanduk dan papan reklame yang melanggar ketentuan-ketentuan

Peraturan Daerah, Peraturan Walikota, dan/atau Keputusan Walikota di wilayah kerja Kecamatan;

- j) melakukan penertiban terhadap bangunan-bangunan liar atau yang tidak memiliki Ijin Mendirikan Bangunan yang sah di wilayah kerja Kecamatan;
- k) melakukan pengendalian, pembinaan dan pengaturan lalu lintas pada persimpangan-persimpangan jalan atau kawasan-kawasan rawan kemacetan di dalam wilayah kerja Kecamatan;
- l) melakukan pengkajian dan perumusan konsep usulan Camat kepada Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan perhubungan di tingkat Kota Tangerang mengenai lokasi-lokasi yang dapat dijadikan tempat parkir pada bahu jalan-bahu jalan di dalam wilayah kerja Kecamatan;
- m) melakukan pengkajian dan perumusan konsep usulan Camat kepada Perangkat Daerah di tingkat Kota Tangerang urusan perhubungan mengenai pembuatan, pemasangan atau penempatan fasilitas-fasilitas lalu lintas pada jalan-jalan di dalam wilayah kerja Kecamatan;
- n) melakukan penertiban terhadap terminal-terminal bayangan di dalam wilayah kerja Kecamatan;
- o) melakukan pembinaan terhadap para anggota Satuan Perlindungan Masyarakat yang ada di wilayah kerja Kecamatan;

- p) melakukan pembinaan terhadap penyelenggaraan Sistem Keamanan Lingkungan di wilayah kerja Kecamatan ;
- q) melakukan pembinaan terhadap para Anggota Satuan Polisi Pamong Praja yang ditempatkan dalam wilayah kerja Kecamatan;
- r) melakukan kegiatan dalam rangka pembinaan ideologi Negara dan kesatuan bangsa di wilayah kerja Kecamatan;
- s) melakukan pembinaan dan fasilitasi dalam rangka mewujudkan kerukunan hidup bermasyarakat dan kerukunan hidup antar/inter- umat beragama di wilayah kerja Kecamatan;
- t) melakukan pembinaan dan fasilitasi terhadap penyelenggaraan aktifitas-aktifitas Organisasi-Organisasi Massa dan Partai-Partai Politik di wilayah kerja Kecamatan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- u) melakukan fasilitasi dalam penyelenggaraan Pemilihan Umum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- v) melaksanakan tugas pembantuan di bidang ketenteraman dan ketertiban umum;
- w) melakukan monitoring, evaluasi, dan pelaporan kegiatan Seksi Ketenteraman dan Ketertiban Umum; dan
- x) melaksanakan tugas lain sesuai dengan bidang tugasnya.

i. Kasi Pengelolaan Kebersihan dan Pertamanan

1) tugas mengumpulkan bahan, koordinasi dan melaksanakan perencanaan teknis, pengelolaan sampah dan pertamanan, menyiapkan bahan penyusunan rencana program dan rencana kerja anggaran dibidang pengelolaan sampah dan pertamanan.

2) fungsi :

- a) penyusunan informasi pengelolaan sampah dan pertamanan tingkat kabupaten/kota;
- b) pengumpulan bahan dalam rangka perumusan kebijakan teknis dibidang pengelolaan sampah dan pertamanan;
- c) penyusunan kegiatan dibidang pengelolaan sampah dan pertamanan;
- d) pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pengelolaan sampah dan pertamanan;
- e) pelaksanaan pengaturan pengelolaan sampah dan pertamanan;
- f) pembinaan dan bantuan teknis pengelolaan sampah dan pertamanan ;
- g) pelaksanaan bimbingan, pengawasan, pengendalian teknis dibidang pengelolaan sampah dan pertamanan;
- h) pelaksanaan perijinan dibidang pengelolaan sampah dan pertamanan;
- i) pemungutan retribusi atas jasa layanan pengelolaan sampah;

- j) penetapan lokasi tempat TPS, TPST dan TPA sampah;
- k) pengawasan terhadap TPS, TPST dan TPA sampah;
- l) pelaksanaan kerjasama dengan kabupaten/kota lain dan kemitraan dengan badan usaha pengelola sampah dalam menyelenggarakan pengelolaan sampah;
- m) penyiapan bahan penyusunan rencana dan program kerja operasional Pertamanan dan Ruang Terbuka Hijau (RTH);
- n) pelaksanaan inventarisasi permasalahan, keadaan fisik dan kebutuhan sarana dan prasarana Pertamanan dan Ruang Terbuka Hijau (RTH);
- o) pelaksanaan pemeliharaan, pengadaan dan pembangunan pertamanan dan Ruang Terbuka Hijau (RTH)
- p) pelaksanaan penataan pertamanan dan Ruang Terbuka Hijau (RTH);
- q) pelaksanaan pembibitan guna menunjang kebutuhan pertamanan dan penghijauan kota;
- r) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan dibidang pengelolaan sampah dan pertamanan; dan
- s) pelaksanaan tugas – tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

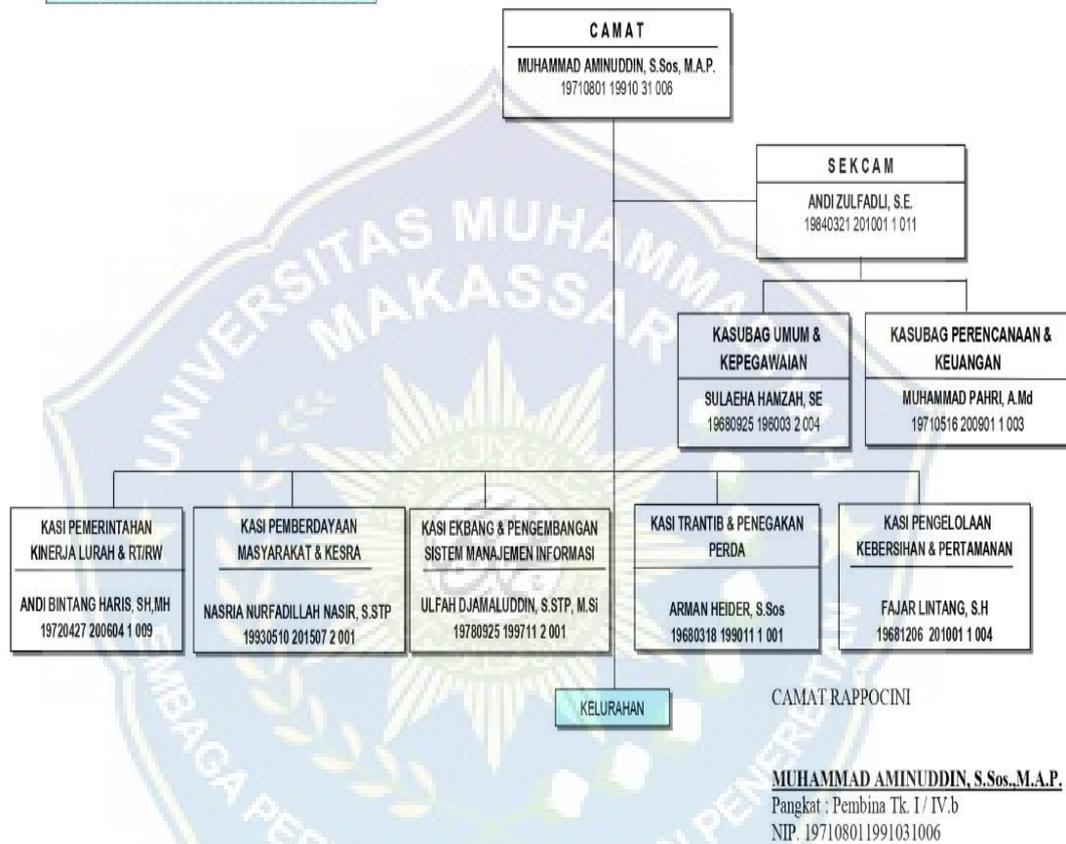


**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
KECAMATAN RAPPOCINI**

JL. Teduh Bersinar No. 9 Telp. (0411) 867947 Makassar 90221

PERATURAN WALIKOTA MAKASSAR  
NOMOR : 113 TAHUN 2016  
TENTANG : KEDUDUKAN, SUSUNAN ORGANISASI, TUGAS DAN  
FUNGSI SERTA TATA KERJA KECAMATAN TIFE A

**STRUKTUR ORGANISASI DAN TATA PEMERINTAH  
KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Kecamatan Rappocini**

## B. Hasil Penelitian

Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Kecamatan Rapocchini Kota Makassar. Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris "public" yang berarti masyarakat umum dan Negara. Pemerintah memerlukan birokrasi sebagai lembaga yang bertugas melayani kepentingan masyarakat sekaligus menjalankan tugas pemerintahan dan pembangunan dimanapun juga sangat penting dan menentukan. Pada hakekatnya pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan tiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Memberikan layanan publik yang berkualitas merupakan bagian penting dari pemerintah dan beradministrasi publik, baik di pusat maupun di daerah. Bahkan bagaimana pemerintah membarikan pelayanan publik menjadi cermin dari *clean and good government*, itu juga berarti bahwa peningkatan mutu layanan publik menjadi garda depan dan citra bangsa. Karena itu menjadi tugas pokok pemerintah, tidak terkecuali pemerintah daerah di era desentralisasi untuk menyelenggarakan, menyediakan atau memberikan pelayanan publik berkualitas kepada masyarakat. 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.

Kantor kecamatan Rappocini merupakan unsur pelaksana pemerintah daerah kota makassar yang dipimpin oleh camat, organisasi publik ini dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang baik dan memudahkan bagi masyarakat, kantor kecamatan rapocini kota makassar sebagai salah satu instansi pemerintah daerah harus mampu melayani masyarakat secara maksimal dari penyelenggara pelayanan, kinerja aparat dan mekanisme yang ada, untuk mengetahui bagaimana responabilitas dan apa saja factor penghambat dalam menerapkan responabilitas dikantor kecamatan rapocini kota makassar.

1. Efektivitas pelayanan Administrasi Pada Kantor Kecamatan Rapocini Kota Makassar.

Kantor Kecamatan Rapocini Kota Makassar yang mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan pemerintahan sesuai kewenangan yang dilimpahkan oleh bupati untuk menangani Sebagian urusan

otonomi daerah. Oleh karena itu mengutamakan prioritas utama bagi pelayanan yang telah diberikan oleh pihak Bupati agar mampu Meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima. Semua tugas dan kewajiban yang menyangkut pelayanan terhadap publik menjadi tanggung jawab setiap pegawai di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Adapun beberapa kriteria dalam efektivitas pelayanan administrasi yaitu pendekatan sumber, pendekatan proses, dan pendekatan sasaran.

a) Pendekatan sumber

Pada sebuah organisasi khususnya pada Kantor Kecamatan Rappocini semua tugas dan tanggung jawab pelayanan administrasi yang ada dalam kantor tersebut wajib bertanggung jawab terhadap apa yang harus di pertanggung jawabkan. Dan didalam pendekatan sumber mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya , baik fisik maupun non fisik yang sesuai dengan kebutuhan organisasi sehingga kedudukan setiap orang yang ada didalam sebuah kantor terlihat pada struktur organisasi yang sebenarnya mempermudah dalam melakukan koordinasi.

“Sekarang ini sudah banyak perkembangan yang dapat memudahkan pelayanan di Kantor Kecamatan seperti penggunaan elektronik seperti komputer,wifi, print untuk memudahkan pengurusan berkas masyarakat serta setiap pelayanan. Kami disini berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan memberi informasi secara jelas supaya masyarakat cepat memahami apa yang kami sampaikan. Serta Proses pelayanan sesuai dengan apa dan maksud tujuan Masyarakat. Dengan memenuhi syarat standar *SOP* yang berlaku.” (Wawancara dengan ABH tanggal 15 Februari 2024)

Hal yang sama kemudian disampaikan

“Ya kalau masalah sumber daya manusia, kami selaku penyelenggara pelayanan administrasi berusaha memberikan pelayanan yang baik dan cepat kepada masyarakat yang datang kesini untuk mengurus. Kami juga melakukan pelatihan kepada pegawai dalam pelatihan teknologi dan penerapan teknologi. Memaksimalkan pelayanan supaya itu masyarakat tidak terlalu lama menunggu pada saat pengurusan administrasi dan petugas mampu memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat secara jelas..Kalau masalah sarana dan prasarana disini, perangkat yang kami gunakan dalam pelayanan administrasi itu seperti komputer sudah memenuhi standar untuk dapat mempermudah pelayanan administrasi.” (Wawancara dengan AFJ tanggal 15 Februari 2024)

Hal ini kemudian di pertegas

“Di Kecamatan itu sudah bagus, karna kalau masyarakat datang disana untuk mengurus semua staffnya ramah pada saat melayani, ketika memberikan informasi itu jelas sehingga kita masyarakat cepat memahami, terus pelayanan administrasi disini tidak memungut biaya atau bisa dikatakan gratis, karna kebetulan kemarin saya buat KTP di Kantor Kecamatan itu saya tidak membayar sepeserpun. Hanya membawa Kartu Keluarga dan Ijazah terakhir. Tempat pelayanannya itu sudah memadai dan tidak kotor ” (Wawancara dengan BY tanggal 26 Februari 2024)

Dari semua hasil wawancara di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa pendekatan sumber dalam hal ini administrasi dalam kantor kecamatan di lakukan dengan baik dan sesuai dengan standart operasional yang berlaku. Masyarakat juga puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai, bahkan kantor membuat kotak saran dan kritik bagi warga yang ingin mengevaluasi kinerja pegawai yang ada.

b) Pendekatan proses

Pendekatan Proses (*process approach*) yakni untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksana program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Sehingga Setiap orang yang bekerja didalam suatu kantor harus mempunyai mekanisme dalam menjalankan tugas supaya tujuan dari kantor tersebut dapat tercapai. Adapun kuitipan wawancara berikut:

“Pegawai mampu menyelesaikan secara akurat permintaan masyarakat yang jumlahnya memang tidak sedikit. Apalagi di tambah dengan pelayanan secara online agar Masyarakat dapat melakukan pelayanan tanpa harus ke kantor dan menyelesaikan permintaan masyarakat dengan cepat serta akurat dan memberikan informasi secara rinci kepada masyarakat yang datang dalam hal mengurus administrasi kependudukan” (Wawancara dengan ABH tanggal 15 Februari 2024)

Kemudian dilanjutkan

“Beberapa pelayanan administrasi terpadu kecamatan, seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK) dan lain sebagainya adalah pelayanan yang diselenggarakan untuk memenuhi atau menjamin hak dasar dan kebutuhan dasar masyarakat atau penduduk. Pegawai mampu menyelesaikan permintaan masyarakat yang jumlahnya tidak sedikit. Apalagi disini di lengkapi dengan fasilitas yang sangat memadai jadi dalam pengurusan pelayan dan berkas dapat lebih mudah di kerjakan, jadi masyarakat yang datang kesini mengurus administrasi di Kantor Kecamatan dapat lebih cepat terselesaikan dalam pengurusan berkas, tetapi terkadang tidak sedikit dari masyakat yang masih salah dalam pemberkasan.” (Wawancara dengan DIF tanggal 15 Februari 2024)

Kemudian hal yang sama juga di sampaikan

“Melihat respon dari pegawai ketika kami hendak mengurus berkas administrasi itu sudah bagus sebenarnya, misalnya

masyarakat hendak mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) pelayan yang bertugas disana dia bisa selesaikan secara cepat. Jika ada masyarakat yang kurang mengerti maka pegawai langsung menjelaskan secara rinci. Pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan menurut saya mudah dan tidak ribet juga, karna persyaratan berkas juga tidak mempersulit masyarakat yang mau mengurus administrasi” (Wawancara dengan U tanggal 26 Februari 2024)

Dari semua hasil wawancara dapat kita simpulkan bahwa, mekanisme kerja organisasi dalam mencapai tujuannya telah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai, mulai dari mengurus system administrasi semua pelayanan dilakukan dengan baik dan tepat waktu, dan semua pegawai bekerja sesuai dengan strukturnya masing-masing.

c) Pendekatan Sasaran

Pendekatan sasaran (*goals approach*), dimana pusat perhatian pada *output*, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana. Sasaran dalam hal ini, dimaksudkan untuk jangka waktu yang lebih singkat mengenai hasil yang diinginkan untuk dicapai, sehingga dalam melakukan pekerjaan dikantor dapat sesuai dengan teratur di dalam organisasi.

“Terkait batas waktu, ya jam kerja operasional sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan buka hari senin sampai hari jumat saja, sabtu dan minggu kantor libur”. Terkait penyelesaian berkas biasanya selesai dalam 1 hari saja kecuali kita terkendala dengan data atau berkas Masyarakat yang biasa masih terjadi.” (Wawancara dengan ABH tanggal 15 Februari 2024)

Hal ini juga di sampaikan

“Pelayanan administrasi terpadu kecamatan. itu buka mulai dari jam 07.30 sampai dengan 14.30. Biasanya masyarakat itu datang kesini sekitar jam 08.00, misalnya mereka mau mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) karna disini yang lebih dominan itu buat KTP dengan pembaharuan Kartu Keluarga (KK). Nah, kalau KTP itu 20 menit langsung selesai.” (Wawancara dengan DIF tanggal 15 Februari 2024)

Hal yang sama juga disampaikan

“Waktu saya mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Kantor Kecamatan itu sebentar sekali baru selesai, saya kumpul saja Kartu Keluarga dengan Ijazah SMA sekitaran 30 menit sudah selesai. Kalau menurutku sudah bagus sekali karna tidak antri juga beda kalau di Capil itu lama baru selesai, karna pernah saya temani keluargaku ke Capil prosesnya itu lama sekali selesai KTP nya.” (Wawancara dengan DM tanggal 26 Februari 2024)

Dari semua keseluruhan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pendekatan sasaran telah dilaksanakan oleh semua pegawai, jadi segala bentuk aktivitas yang dilakukan selalu dilaksanakan dengan tepat waktu, bahkan pegawai selalu mencari cara agar seluruh permintaan masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat.

2. Faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja pegawai
  - a) Karakteristik Organisasi

Struktur organisasi merupakan cara untuk menempatkan manusia sebagai bagian dari pada suatu hubungan yang relatif tetap yang akan

menentukan pola – pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas,

“Kalau untuk kami yaitu sarana dan prasarana sudah cukup memadai jadi dapat mempengaruhi kinerja kami dalam melakukan pelayanan serta di tambah dengan berbagai inovasi digital agar dapat memudahkan kami dalam melakukan pekerjaan. Adapun yang menjadi kendala kami masih terdapat beberapa pegawai yang kurang memahami dalam proses pelayanan digital” (Wawancara dengan ABH tanggal 15 Februari 2024)

Adapun yang di sampaikan

“Kendala kami dalam bekerja yaitu masih terdapat beberapa pegawai yang belum menguasai dalam pelayanan digital atau melalui *online* maka dari itu dilakukan pelatihan guna mengembangkan kinerja pegawai dalam pelayanan berbasis digital.” (Wawancara dengan AFJ tanggal 15 Februari 2024)

Kemudian hal ini di pertegas

“Waktu saya mengurus berkas di Kantor Kecamatan saya lihat pegawai sudah cukup baik apalagi di tambah dengan pelayanan berbasis digital agar kami masyarakat dapat lebih mudah mengurus berkas tanpa harus ke kantor, kalau pun ada masyarakat kami yang kurang mengerti dapat ke kantor secara langsung dalam melakukan pelayanan serta sarana dan prasana sudah cukup bagi kami Masyarakat setempat.” (Wawancara dengan U tanggal 26 Februari 2024)

Dari keseluruhan hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa pegawai dalam menjalankan tugasnya yaitu sarana dan prasana sudah cukup baik dalam pelayanan, serta dengan adanya pelayanan secara digital dapat lebih mudah bagi Masyarakat dalam melakukan kebutuhan

pemberkasan. Meskipun masih terdapat kendala pegawai yang belum menguasai pelayanan secara digital.

#### b. Karakteristik Lingkungan

Keseluruhan berada dalam lingkungan organisasi seperti peralatan, perlengkapan, hubungan antara pegawai dan kondisi kerja. Ciri lingkungan ini selalu mengalami perubahan yang artinya memiliki sifat ketidakpastian karena selalu terjadi proses dinamisasi. Adapun kutipan wawancara sebagai berikut:

“Setiap tahun pasti mengalami perubahan dalam segi kebersihan, tata ruang, pelayanan, sistem kerja dan sarana prasarana seperti penambahan wifi, komputer serta alat percetakan karena itu merupakan anggaran APBN juga dan lebihnya kami gunakan untuk meingkatkan sarana seperti ruangan yang bersih dan nyaman.” (Wawancara dengan ABH tanggal 15 Februari 2024)

Hal ini juga dilanjutkan

“Sarana dan prasarana kantor kecamatan terus mengalami peningkatan dan perubahan seperti komputer dan beberapa alat percetakan serta tempat antrian masyarakat yang cukup luas dan ber-AC Masyarakat tidak berdesakan dan kepanasan dalam melakukan pelayanan.” (Wawancara dengan DIF tanggal 15 Februari 2024)

Hal ini kemudian dipertegas

“pelayanan dan fasilitas di Kantor Kecamatan terus mengalami perubahan karena waktu saya datang mengurus tidak perlu berdesak-desakan saat antri, tidak ada keributan karena saling

menyela antrian, pegawai juga sangat membantu dan ramah, banyak tempat duduk disediakan dan di tambah AC agar kami Masyarakat tidak kepanasan.” (Wawancara dengan DM tanggal 15 Februari 2024)

Dari keseluruhan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Setiap tahun mengalami perubahan dalam segi kebersihan, tata ruang, pelayanan, sistem kerja dan sarana prasarana, Cuma saja khusus sarana dan prasarana dilakukan secara bertahap.

### 3. Karakteristik Pekerja

Faktor ini yang paling mempengaruhi efektivitas kerja karena meskipun sarana dan prasarana begitu lengkap, baiknya mekanisme kerja, namun apabila tidak ada dukungan kualitas sumber daya manusia yang mengisinya tidak akan ada artinya. Adapun kutipan wawancara sebagai berikut

“Setiap bulan itu kita ada rapat pembinaan perangkat, kita arahan bagaimana harusnya melayani masyarakat dengan baik dan setiap akhir bulan kita melakukan briefing atau evalausi kinerja dari aparaturnya yang melaksanakan tugas. Ketika ada masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan kami disini, maka kami akan memberikan pemahaman kepada masyarakat dimana letak ketidakpuasaannya, kemudian itu menjadi bahan evaluasi aparat untuk kedepannya memberikan pelayanan prima yang lebih maksimal, karna kami disini merupakan pelayan untuk masyarakat. Kalaupun dalam proses pelayanan terdapat kekurangan, kami berusaha lagi memperbaikinya.” (Wawancara dengan ABH tanggal 15 Februari 2024)

Kemudian dipertegas oleh Bapak Ahmad Fahrizal Jemma, S.KOM

Dalam kutipan wawancara sebagai berikut:

“Disini kita ada kotak saran terkait masalah pelayanan-pelayanan di Kantor Kecamatan secara administrasi. Setiap bulan kita lakukan itu evaluasi apa saja saran dari bapak/ibu selaku masyarakat atau warga yang terlayani di Kecamatan. Walaupun ada keluhan dari masyarakat terkait proses pelayanan disini, maka kami berusaha memperbaiki apa-apa saja yang menjadi kendala. Kami disini berusaha memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, memberi informasi secara jelas supaya masyarakat cepat dia paham juga. Semua aparat yang melaksanakan tugasnya disini berusaha secepat mungkin memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang kesini, misalnya mereka ingin membuat Kartu Tanda Penduduk (KTP) ya kami berusaha menyelesaikan secara cepat supaya mereka tidak lama menunggu.” (Wawancara dengan AFJ tanggal 15 Februari 2024)

Salah satu warga juga mengatakan

“Waktu saya datang mengurus saya lihat kalau seluruh aparat itu sudah berpengalaman dalam mengurus dan melayani masyarakat apalagi mereka kan aparatur sipil pasti sudah dilatih bagaimana melayani masyarakat dengan baik. Mereka juga dapat menggunakan teknologi di kantor kecamatan dengan baik dan mengerti kebutuhan masyarakat.” (Wawancara dengan BP tanggal 15 Februari 2024)

Dari keseluruhan hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa, pegawai telah bekerja dengan baik dan telah berpengalaman sesuai dengan posisinya, bahkan pegawai selalu diberikan pembinaan perangkat terkait pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

#### 4. Karakteristik Kebijakan dan Praktek Manajemen

Praktek manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang dalam mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi. Kebijakan dan praktek manajemen ini harus memperhatikan juga unsur manusia sebagai individu yang memiliki perbedaan bukan hanya

mementingkan strategi mekanisme kerja saja. Mekanisme kerja ini meliputi penetapan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya dan menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan yang bijaksana, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan inovasi organisasi. adapun kutipan wawancara sebagai berikut:

“Strategi kami pastinya mencari solusi yang lebih tepat untuk menghadapi kendala dalam bekerja seperti kalau komputer tidak beroperasi dengan baik kami restart ulang dan setiap bulan juga dicek sama teknisi serta apabila jaringan bermasalah solusinya masyarakat harus menunggu karena pasti berkas mereka tidak dapat diselesaikan dengan cepat.”  
(Wawancara dengan ABH tanggal 15 Februari 2024)

Hal senada juga disampaikan

“Kami selalu melakukan evaluasi agar dapat menghadapi kendala dan masalah yang kadang terjadi saat melayani masyarakat seperti menyelesaikan permintaan masyarakat dengan lebih teliti dan cepat, memaksimalkan pelayanan dan berusaha memberikan yang terbaik kepada masyarakat yang mengurus.” (Wawancara dengan DIF tanggal 15 Februari 2024)

Kemudian dipertegas oleh salah satu warga

“Melihat respon dari pegawai ketika kami hendak mengurus berkas administrasi itu sudah bagus sebenarnya, misalnya masyarakat hendak mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) pegawai yang bertugas disana dia bisa selesaikan secara cepat. Jika ada masyarakat yang kurang mengerti maka pegawai langsung menjelaskan secara rinci. Pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan menurut saya mudah dan tidak ribet juga, karna persyaratan berkas juga tidak mempersulit masyarakat yang mau mengurus administrasi”  
(Wawancara dengan DM tanggal 15 Februari 2024)

Dari keseluruhan hasil wawancara diatas dapat di simpulkan bahwa, Strateginya yaitu mencari solusi yang lebih tepat untuk menghadapi kendala dalam bekerja, serta selalu melakukan evaluasi kerja terkait kendala dan masalah yang terkadang di terima oleh pegawai.

### **C. Pembahasan Hasil Penelitian**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan dan dengan disajikan berdasarkan data yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa informan maka dapat ditemukan bahwa 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 karangka 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. Berdasar pada hipotesis kerja,

untuk menjawab atau mengemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini penulis menggunakan teori menurut Martani dan Lubis (1987) mengemukakan bahwa dalam mengkaji atau mengukur efektivitas diperlukan tiga indikator yaitu, Pendekatan Sumber, Pendekatan Proses, Pendekatan Sasaran yang kemudian di dukung oleh beberapa faktor menurut Richard M. Steert (1985) adalah sebagai berikut, Organisasi, Lingkungan, Kerja, Kebijakan Praktek Manajemen.

#### 1. Pendekatan Sumber

Berdasarkan hasil wawancara di atas sebuah organisasi khususnya pada Kantor Kecamatan Rappocini semua tugas dan tanggung jawab pelayanan administrasi yang ada dalam kantor tersebut wajib bertanggung jawab terhadap apa yang harus di pertanggung jawabkan. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa pendekatan sumber dalam hal ini administrasi dalam kantor kecamatan di lakukan dengan baik dan sesuai dengan standart operasional yang berlaku. Masyarakat juga puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh pegawai, bahkan kantor membuat kotak saran dan kritik bagi warga yang ingin mengevaluasi kinerja pegawai yang ada. Faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja menurut Richard M. Steers (1985:69) dalam (Diana dan Tjiptono, 2020) yaitu, Karakteristik organisasi mempengaruhi efektivitas kerja karena menggambarkan struktur yang harus dilalui oleh karyawan dalam melakukan pekerjaannya. Struktur organisasi merupakan cara untuk menempatkan manusia sebagai bagian dari pada

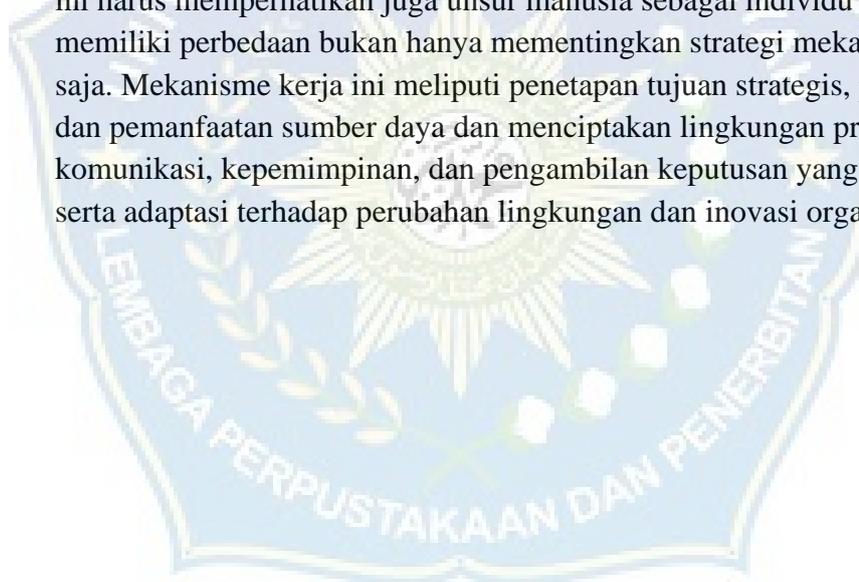
suatu hubungan yang relatif tetap yang akan menentukan pola – pola interaksi dan tingkah laku yang berorientasi pada tugas.

## 2. Pendekatan proses

Pendekatan Proses (*process approach*) yakni untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksana program dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme organisasi. Sehingga Setiap orang yang bekerja didalam suatu kantor harus mempunyai mekanisme dalam menjalankan tugas supaya tujuan dari kantor tersebut dapat tercapai. Dari hasil wawancara dapat kita simpulkan bahwa, mekanisme kerja organisasi dalam mencapai tujuannya telah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai, mulai dari mengurus system administrasi semua pelayanan dilakukan dengan baik dan tepat waktu, dan semua pegawai bekerja sesuai dengan strukturnya masing-masing, serta pelayanan yang dilakukan secara digital agar memudahkan masyarakat dalam proses pengurusan pemberkasan. Di dukung oleh faktor lingkungan dan kerja menurut Richard M. Steers (1985:69) dalam (Diana dan Tjiptono, 2020) lingkungan yang baik adalah keseluruhan yang berada dalam lingkungan organisasi seperti peralatan, perlengkapan, hubungan antara pegawai dan kondisi kerja. Ciri lingkungan ini selalu mengalami perubahan yang artinya memiliki sifat ketidakpastian karena selalu terjadi proses dinamisasi. Faktor kerja merupakan hal yang paling mempengaruhi efektivitas kerja karena meskipun sarana dan prasarana begitu lengkap, baiknya mekanisme kerja, namun apabila tidak ada dukungan kualitas sumber daya manusia yang mengisinya tidak akan ada artinya.

### 3. Pendekatan sasaran

Pendekatan sasaran (*goals approach*), dimana pusat perhatian pada *output*, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*) yang sesuai dengan rencana. Sasaran dalam hal ini, dimaksudkan untuk jangka waktu yang lebih singkat mengenai hasil yang diinginkan untuk dicapai, sehingga dalam melakukan pekerjaan dikantor dapat sesuai dengan teratur di dalam organisasi. Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa pendekatan sasaran telah dilaksanakan oleh semua pegawai, jadi segala bentuk aktivitas yang dilakukan selalu dilaksanakan dengan tepat waktu dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), bahkan pegawai selalu mencari cara agar seluruh permintaan masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat. Didukung oleh faktor kebijakan praktek manajemen tersebut maka pendekatan sasaran Praktek manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang dalam mengkondisikan semua hal yang ada di dalam organisasi. Kebijakan dan praktek manajemen ini harus memperhatikan juga unsur manusia sebagai individu yang memiliki perbedaan bukan hanya mementingkan strategi mekanisme kerja saja. Mekanisme kerja ini meliputi penetapan tujuan strategis, pencarian dan pemanfaatan sumber daya dan menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan yang bijaksana, serta adaptasi terhadap perubahan lingkungan dan inovasi organisasi.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari hasil penelitian dan pembahasan terkait efektivitas pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Melalui pendekatan sumber, pendekatan proses, dan pendekatan sasaran pelayanan administrasi kantor kecamatan telah dilakukan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Masyarakat memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai, dengan adanya kotak saran dan kritik sebagai sarana evaluasi kinerja pegawai. Mekanisme kerja organisasi untuk mencapai tujuan juga telah dilaksanakan dengan baik oleh pegawai, dimulai dari pengelolaan sistem administrasi hingga pelayanan yang tepat waktu. Seluruh pegawai bekerja sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan. Pendekatan terhadap sasaran juga telah diterapkan oleh semua pegawai, sehingga setiap aktivitas dilaksanakan dengan tepat waktu, dan upaya dilakukan agar semua permintaan masyarakat dapat diselesaikan dengan cepat.
2. Faktor – faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar bahwa pegawai telah menunjukkan kinerja yang baik dalam menjalankan tugas mereka, terutama dalam pelayanan kepada masyarakat. Adopsi

layanan digital juga telah membantu mempermudah akses masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Setiap tahun terjadi perubahan dalam berbagai aspek, seperti kebersihan, tata ruang, pelayanan, sistem kerja, dan sarana prasarana, walaupun peningkatan pada sarana dan prasarana dilakukan secara bertahap. Pegawai telah menunjukkan kompetensi dan pengalaman sesuai dengan jabatan masing-masing, serta mendapatkan pembinaan secara terus-menerus terkait pelayanan kepada masyarakat. Strategi yang diterapkan adalah mencari solusi yang tepat untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam pekerjaan, dan melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja untuk menghadapi masalah yang mungkin timbul.

## **B. Saran**

Adapun saran terhadap kantor kecamatan rappocini kota makassar yang penulis sampaikan yaitu untuk mencapai tujuan yang lebih optimal terkait peningkatan efektivitas pelayanan administrasi kepada Masyarakat, diharapkan adanya kerjasama dan dukungan dari berbagai pihak mengingat pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat masih memerlukan berbagai macam inovasi yang berkepanjangan agar kebutuhan dan kepuasan Masyarakat dapat tercapai. Mempertahankan kualitas pelayanan yang saat ini dijalankan, jika memungkinkan ditingkatkan sehingga masyarakat kecamatan rappocini kota makassar agar lebih menjangkau Masyarakat yang membutuhkan pelayanan administrasi lebih jauh merata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, J. (2019). Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi Dan Pelayanan Publik*, 6(2), 73–82. <https://doi.org/10.37606/publik.v6i2.6>
- Asdp, P. P. T., & Bastiong, P. (2017). *EFEKTIVITAS PELAYANAN TRANSPORTASI PUBLIK (STUDI PELAYANAN P.T ASDP PELABUHAN BASTIONG TAHUN 2017)*. 3, 89–114.
- auliah, milda. (2017). Implementasi Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cihaurbeuti Kabupaten Ciamis. *Dinamika : Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 147–155. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/download/403/394>
- Diajukan, S., Salah, S., Syarat, S., Memperoleh, U., & Ekonomi, G. S. (2020). *HUKUM UNIVERSIOleh : DEWI PURNAMAWATI PROGRAM SI JURUSAN EKONOMI SYARI ' AH FAKULTAS SYARI ' AH DAN TAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM PEKANBARU-RIAU 1441 H / 2020 M.*
- Diana dan Tjiptono. (2020). Bab ii kajian pustaka bab ii kajian pustaka 2.1. *Bab Ii Kajian Pustaka 2.1*, 12(2004), 6–25.
- Firdaus, R. (2019). Efektivitas Pelayanan Administrasi Di Rumah Sakit Umum Daerah (Rsud) I Lagaligo Kabupaten Luwu Timur. *Journal I La Galigo/ Public Administration Journal*, Vol 2(2), 61–71.
- Harbani, Pasolong. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Herling, C. S. (2009).
- Indrayani, firma K. (2007). SARADAN KABUPATEN MADIUN Firma Kusuma Indrayani S1 Administrasi Publik , Fakultas Ilmu Sosial , UNESA ( fir.ndutz@yahoo.com ). *Administrasi Publik*, 1(1), 1–12.
- Jatinangor, K., & Sumedang, K. (2020). *FAKTOR FAKTOR YANG MEMPENGARUHI EFEKTIVITAS KERJA KARYAWAN PADA PT MHS SEMARANG 2020*. 3(April), 127–134.
- L.Parindri. (2020). Pengertian Dokumentasi Menurut Sugiyono. *Repository STEI*, 23.

- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. (2017). Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua Kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 2(2), 1–12.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah pelayanan publik di Indonesia dalam perspektif administrasi publik. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2).
- Moenir, A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Nadiana. (2022). *Kualitas Pelayanan Publik Pengurusan PendaftaranNikah Di Kantor Urusan Agama Kecamatan PadangBolak Kabupaten Padang Lawas Utara*. 1–101.
- Purhantara, W. (2010). *Metode penelitian kualitatif untuk bisnis*. 178.
- Siti Rahimah, Fakhsiannor, D. K. (2021). Efektivitas Pelayanan Administrasi Terpadu Pada Kantor Kecamatan Gambut Tahun 2021. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 40–51.
- Sugiyono. (2012). Pengertian Data Primer dan Sekunder. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 30–34.
- Yusuf Sukman, J. (2017). *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tana Toraja*. 4, 9–15.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan
- Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

LAMPIRAN

**L**

**A**

**M**

**P**

**I**

**R**

**A**

**N**



### Foto Wawancara dengan Informan



Wawancara dengan Bapak Andi Bintang Haris, SH,MH selaku Kasi Pemerintahan Kinerja Lurah dan RT/RW tanggal 15 Februari 2024



Wawancara dengan Bapak Ahmad Fahrizal Jemma, S.KOM selaku staff kepegawaian Kantor Kecamatan Rappocini tanggal 15 Februari 2024



Wawancara dengan Ibu Dewi Irayanti F. Suyuti, S.AP selaku staff pelayanan administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar tanggal 15 Februari 2024



Wawancara dengan Bapak Dedi Mahyadi selaku warga Kecamatan Rappocini tanggal 26 Februari 2024



Wawancara dengan Bapak Buyung Pallaka selaku warga Kecamatan Rappocini tanggal 26 Februari 2024



Wawancara dengan Bapak Udin selaku warga Kecamatan Rappocini tanggal 26  
Februari 2024

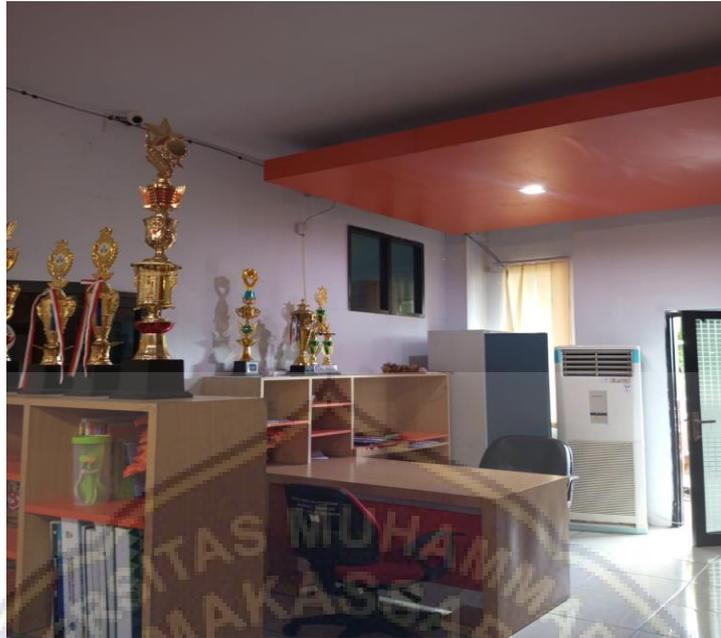


**Foto sarana dan prasarana di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar**



**Tampak depan Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar**





**Ruang Pegawai Kantor Camat Rappocini**



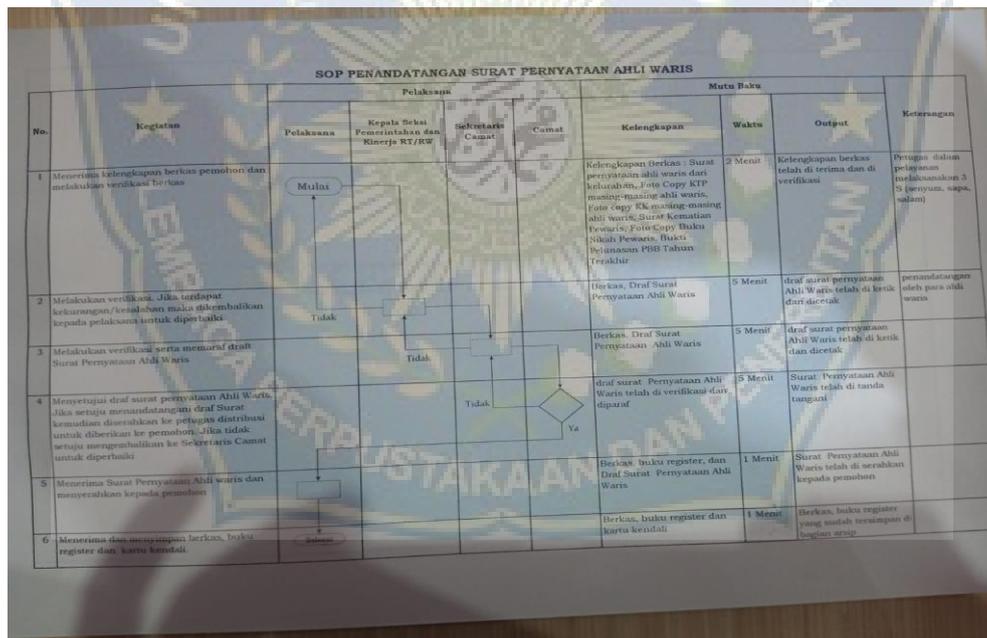
**Tampak depan kantor pelayanan administasi**



**Kantor pelayanan administrasi Kecamatan Rappocini**



Pelayanan administasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar



**Jalur Standar Operasional Prosedur**

**Surat Pernyataan ahli waris**



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp.866972 Fax (0411)865588 Makassar 90221 e-mail dp3m@unismuh.ac.id

Nomor : 3388/05/C.4-VIII/I/1445/2024

18 January 2024 M

Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal

06 Rajab 1445

Hal : Permohonan Izin Penelitian

*Kepada Yth,*

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan

di -

Makassar

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0085/FSP/A.6-VIII/I/1445H/2024M tanggal 17 Januari 2024, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : **HASRIYADI**

No. Stambuk : **10561 1105720**

Fakultas : **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan : **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan : **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

**"EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN  
RAPPOCINI KOTA MAKASSAR"**

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 23 Januari 2024 s/d 23 Maret 2024.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumulahu khaeran

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Perpustakaan  
Arief Muhsin, M.Pd  
NPM 1127761



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR**  
**KECAMATAN RAPPOCINI**

Kantor : Jl. Teduh Bersinar No. 9 Telp. (0411) 867947 Makassar 90221

Makassar, 02 Februari 2024

Nomor : 100/146/KRC/II/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **Persetujuan Izin Penelitian**

Yth. **HASRIYADI**  
Di -  
Makassar

Dengan Hormat,

Menindak lanjuti Surat dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan Nomor : 070/1168/SKP/SB/DPMPTSP/I/2024, Tanggal 26 Januari 2023, Perihal tersebut diatas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : Hasriyadi  
NIM / Jurusan : 105611105720/Ilmu Administrasi Negara  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar  
Judul :

**"Efektivitas Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Rappocini Kota Makassar"**

Diizinkan mengadakan **Penelitian** Pada Wilayah Kecamatan Rappocini, dalam rangka **Skripsi** sesuai dengan judul diatas, yang dilaksanakan mulai tanggal **23 Januari 2024 s/d 23 Maret 2024**

Demikian disampaikan dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasil penelitian kepada Pemerintah Kecamatan Rappocini.

An. **CAMAT RAPPOCINI**  
Kasi Pemerintahan dan Kinerja  
Lurah RT/RW

  
**ANDI BINTANG HARIS, SH, MH.**  
Pangkat : Pembina  
NIP. 19720427 200604 1 009



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

Nomor : **1348/S.01/PTSP/2024** Kepada Yth.  
 Lampiran : - Walikota Makassar  
 Perihal : **izin penelitian**

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 3388/05/C.4-VIII/1445.2024 tanggal 18 Januari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **HASRIYADI**  
 Nomor Pokok : **105611105720**  
 Program Studi : **Ilmu Administrasi Negara**  
 Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**  
 Alamat : **Jl. Sit Alauddin, No. 259 Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **23 Januari s/d 23 Maret 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami *menyetujui* kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
 Pada Tanggal 22 Januari 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN



**ASHER SANI, S.H., M.S.**  
 Pangkat PEMBINA TINGKAT I  
 Nip. 19750321 2002 12 1 008

Tembusan Yth.  
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar  
 2. Peringgal



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR  
KECAMATAN RAPPOCINI**

Kantor : Jl. Teduh Bersinar No. 9 Telp. (0411) 867947 Makassar 90221

**SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN**  
**NOMOR : 070 / 2024 / KRC / III / 2024**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **ANDI BINTANG HARIS, SH, MH**  
NIP : 19720427 200604 1 009  
Jabatan : Kasi Pemerintahan, Kinerja Lurah Dan RT/RW

menerangkan bahwa :

Nama : **HASRIYADI**  
NIM : 105611105720  
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) Universitas Muhammadiyah Makassar  
Alamat : Jl. Sultan Alauddin No. 259 Makassar

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan Seperlunya.

Makassar, 04 Maret 2024

An. **CAMAT RAPPOCINI,**

Kasi Pemerintahan, Kinerja  
Lurah Dan RT/RW

**ANDI BINTANG HARIS, SH, MH**

Pangkat : Pembina IV.a

NIP : 19720427 200604 1 009

Tembusan :

1. Arsip



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR  
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp.(0411) 866972,881593, Fax.(0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,  
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:

Nama : Hasriyadi  
Nim : 105611105720  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	5 %	10 %
2	Bab 2	20 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	6 %	10 %
5	Bab 5	3 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 28 Maret 2024  
Mengetahui,

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,



BAB I Hasriyadi 105611105720

ORIGINALITY REPORT

**5%** SIMILARITY INDEX

**3%** INTERNET SOURCES

**0%** PUBLICATIONS

**3%** STUDENT PAPERS

LULUS

turnitin

PRIMARY SOURCES

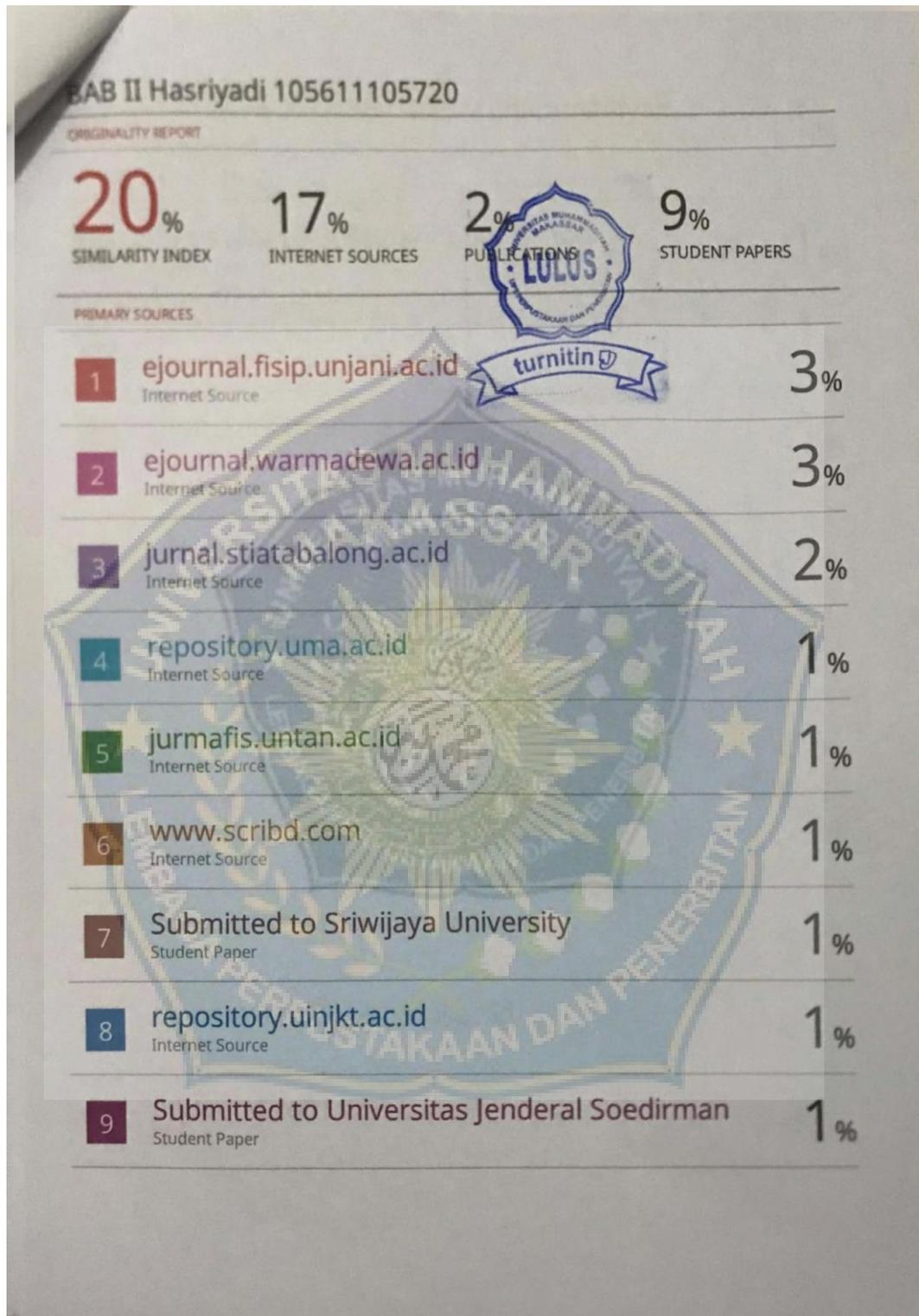
1	Submitted to Universitas Muhammadiyah Makassar Student Paper	1%
2	Submitted to Universitas Maritim Raja Ali Haji Student Paper	1%
3	media.neliti.com Internet Source	1%
4	nurrahim.wordpress.com Internet Source	1%

Exclude quotes  Off

Exclude bibliography  Off

Exclude matches  Off





BAB III Hasriyadi 105611105720

ORIGINALITY REPORT

9%

SIMILARITY INDEX

8%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS



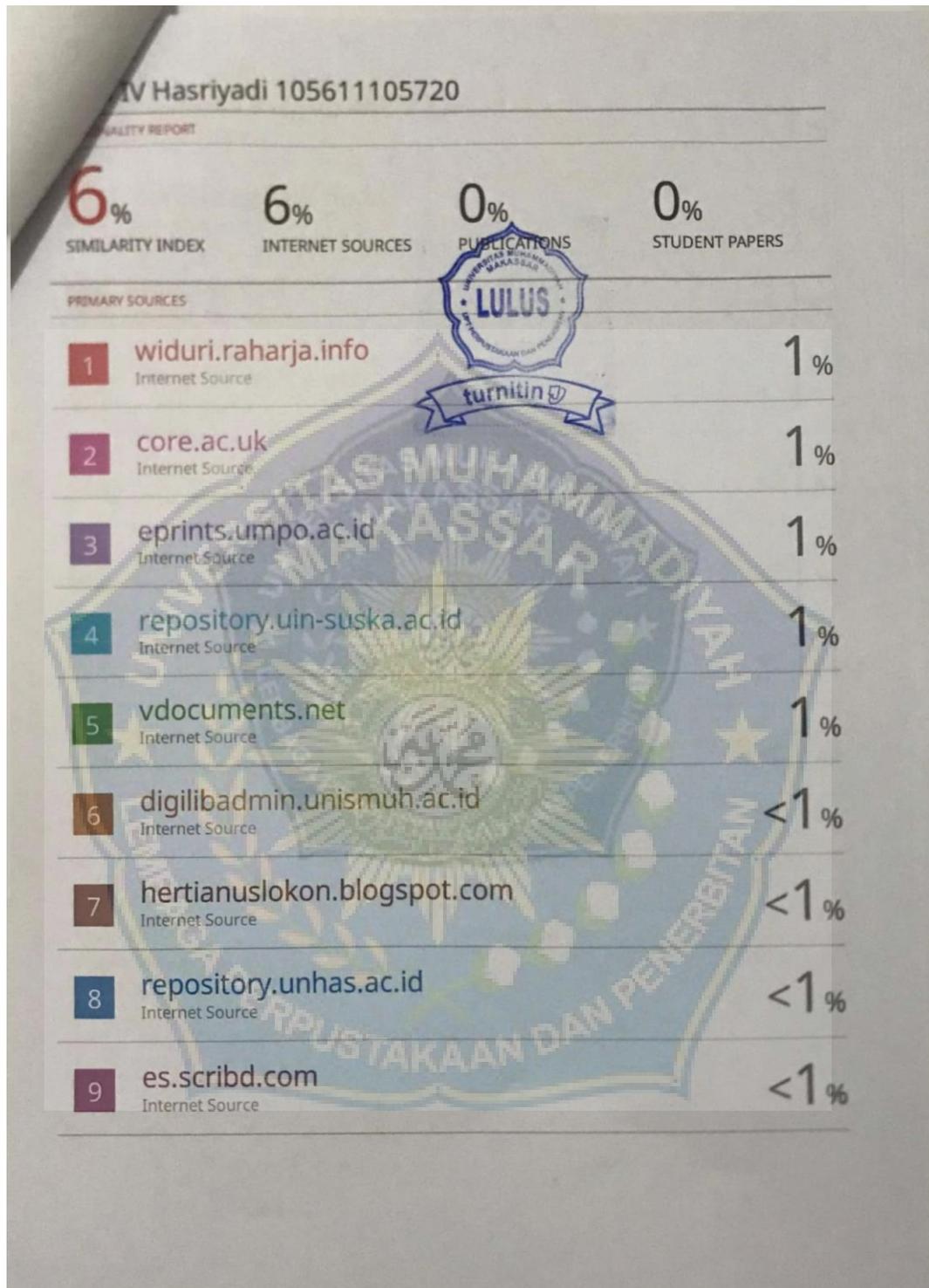
PRIMARY SOURCES

1	Submitted to UIN Raden Intan Lampung Student Paper	3%
2	Submitted to Universitas Islam Negeri Mataram Student Paper	2%
3	www.scribd.com Internet Source	1%
4	adoc.pub Internet Source	1%
5	digilib.uin-suka.ac.id Internet Source	1%
6	a-research.upi.edu Internet Source	1%
7	anzdoc.com Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off



BAB V Hasriyadi 105611105720

ORIGINALITY REPORT

3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS



PRIMARY SOURCES

1

docplayer.info  
Internet Source

3%

Exclude quotes  Off  
Exclude bibliography  Off

Exclude matches  Off





**Hasriyadi.** Lahir di Tungleo pada tanggal 28 Oktober 2001. penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara, dari pasangan ayahanda Haris dan ibunda Sitti Hania. Penulis memulai Pendidikan di sekolah dasar pada tahun 2008 di SDN 002 MALINAU KOTA dan lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan Pendidikan sekolah menengah pertama di SMPN 1 MALINAU KOTA dan lulus pada tahun 2017. Kemudian melanjutkan Pendidikan sekolah menengah atas di MAS NURUL AS'ADIYAH CALLACU dan lulus pada tahun 2020. Selanjutnya pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Makassar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dengan mengambil Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan meraih gelar sarjana strata satu (S1) pada tahun 2024 dengan menyusun Skripsi yang berjudul “ **EFEKTIVITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR**”