

SKRIPSI

EFEKTIVITAS PENGEMBANGAN SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN KARUNRUNG KECAMATAN RAPPONCINI KOTA MAKASSAR



Oleh:

AHMAD DIFA AWLIA ASLIM

Nomor Induk Mahasiswa : 105611107318

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

2022

**EFEKTIVITAS PENGEMBANGAN SARANA DAN
PRASARANA PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN
KARUNRUNG KECAMATAN RAPPOCINI
KOTA MAKASSAR**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan
Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik (S.AP)

Disusun dan Diajukan oleh :

AHMAD DIFA AWLIA ASLIM

Nomor Stambuk : 10561 11073 18

Kepada

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

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Skripsi : Efektivitas Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pelayanan Di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar

Nama Mahasiswa : AHMAD DIFA AWLIA ASLIM

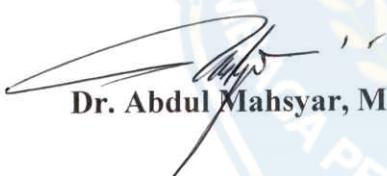
Nomor Induk Mahasiswa : 105611107318

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Abdul Mahsyar, M.Si


Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si

Mengetahui :

Dekan

Plt. Ketua Program Studi



Dr. Hj. Hyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727



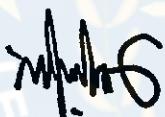
Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si
NBM : 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor : 045/FSP/A.4-II/VI/43/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administerasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin tanggal 27 Juni tahun 2022.

TIM PENILAI

Ketua



Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si
NBM : 730727

Sekretaris


Andi Lubis Prianto, S.I.P., M.Si
NBM: 992797

TIM PENGUJI

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si



2. Dr. H. Muh Isa Ansyari, M.Si



3. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : AHMAD DIFA AWLIA ASLIM

Nomor Induk Mahasiswa : 105611107318

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah 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, 04 Juni 2022

Yang Menyatakan,

AHMAD DIFA AWLIA ASLIM

ABSTRAK

**Ahmad Difa Awlia Aslim, Abdul Mahsyar dan Sitti Rahmawati Arfah.
Efektivitas Pengembangan Sarana dan Prasarana Pelayanan Di Kantor
Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar.**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pengembangan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar yang berfokus pada efektivitas pengembangan sarana dan prasarana. Efektivitas pengembangan sarana dan prasarana merupakan salah satu variabel yang menentukan pencapaian tujuan dan sangat terkait langsung dengan kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif yaitu untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya, yang berkaitan dengan pengembangan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas pengembangan sarana dan prasarana berkategori baik. Dapat dilihat dari rekapitulasi tiap-tiap indikator diantaranya : Indikator Efisiensi dengan persentase 80.83%, Indikator Fleksibilitas dengan persentase 85.93%, Indikator Kepuasan dengan persentase 69.6%, Indikator Keunggulan dengan persentase 70.9%, Indikator Pengembangan dengan persentase 70.6%.

Kata Kunci : Efektivitas, Pengembangan, Sarana dan Prasarana

KATA PENGANTAR

“Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh”

Segala puji syukur, penulis hatur dan panjatkan untuk kehadiran Allah SWT, sang pencipta yang telah melimpahkan rahamat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pelayanan Di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar”.

Berbagai pihak yang telah memberikan semangat, dukungan dan bantuan kepada penulis dalam pembuatan skripsi ini, maka dari itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Ayah saya Aslim Siddung, S.Pd dan Ibu saya Andi Mulianti, S.Pd serta segenap Keluarga Besar yang senantiasa mendoakan serta memberikan semangat dan spirit bantuan baik moril maupun materil.
2. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si selaku Pembimbing I dan Ibu Sitti Rahmawati Arfah, S.Sos., M.Si selaku pembimbing II yang tak kenal lelah telah memberikan bimbingan, mengarahkan, mengoreksi, serta selalu mendorong dan membantu untuk menyemangati penulis hingga penyelesaian skripsi ini.
3. Bapak Dr. Abdul Mahsyar, M.Si, Bapak Dr. H. Muh Isa Ansyari, M.Si, Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP, Bapak Hardianto Hawing, S.T., MA selaku penguji ujian yang telah memberikan masukan dan mengoreksi skripsi penulis sehingga menjadi skripsi yang lebih baik.
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si selaku Plt. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara dan Ibu Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
5. Ibu Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.

6. Kepada Bapak Prof. Dr. H. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar beserta jajarannya.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen baik Pengajar atau asistennya, seluruh Staff Pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
8. Segenap Pemerintah Daerah Kota Makassar, terutama Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar dan seluruh Informan yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
9. Saudara seperjuangan Angkatan Ilmu Administrasi Negara Demokrasi 2018, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar sebagai rekan-rekan seperjuangan dalam memperjuangkan Toga.
10. Serta yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan doa dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Akhirnya skripsi ini telah selesai, semoga berguna dan bermanfaat kepada semua pihak baik penulis maupun orang lain Insya Allah. Semoga kita mendapat lindungan dan berkah dan karunia dari Allah SWT kepada Bapak, Ibu serta Saudara (i) atas segala bantuananya kepada Penulis, Aamiin Ya Rabbal Alamin.

Wassalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Makassar, 4 Juni 2022

Ahmad Difa Awlia Aslim

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN TIM.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I (PENDAHULUAN)	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian	7
BAB II (TINJAUAN PUSTAKA).....	9
A. Penelitian Terdahulu	9
B. Teori dan Konsep	12
1. Teori Efektivitas.....	12
2. Konsep Manajemen Pengembangan Sarana dan Prasarana	15
3. Konsep Sarana Dan Prasarana	20
4. Konsep Pelayanan Publik.....	25
C. Kerangka Pikir.....	34
D. Hipotesis.....	36
E. Definisi Operasional	36
BAB III (METODE PENELITIAN).....	38
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	38
1. Waktu Penelitian	38
2. Lokasi Penelitian.....	38
B. Jenis dan Tipe Penelitian.....	39
1. Jenis Penelitian.....	39
2. Tipe Penelitian	39

C. Populasi dan Sampel	39
1. Populasi.....	39
2. Sampel.....	39
D. Teknik Pengumpulan Data.....	40
E. Teknik Analisis Data	41
F. Teknik Pengabsahan Data.....	42
1. Uji Validasi dan Uji Relialibilitas	43
BAB IV (HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN)	45
A. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	45
1. Kelurahan Karunrung.....	45
B. Deskripsi Data Identitas Responden.....	51
1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin.....	51
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	51
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
C. Hasil Penelitian	53
1. Efektivitas Sarana dan Prasarana	53
D. Pembahasan Hasil Penelitian	67
BAB V (PENUTUP).....	73
A. Kesimpulan	73
B. Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN.....	77

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Persentase Jawaban.....	42
Tabel 3. 2 Hasil Validasi Instrument Penelitian Variabel X Efektivitas.....	43
Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas.....	44
Tabel 4. 1 Data Inventarisasi Barang dan Alat-Alat Kantor	47
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	51
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	52
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	52
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap indikator efisiensi.....	54
Tabel 4. 6 Tanggapan responden terhadap indikator fleksibilitas.....	57
Tabel 4. 7 Tanggapan responden terhadap indikator kepuasan	59
Tabel 4. 8 Tanggapan responden Terhadap Indikator Keunggulan.....	62
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengembangan	64
Tabel 4. 10 Akumulasi Frekuensi Efektivitas Sarana dan Prasarana Pelayanan	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir	35
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi.....	46



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keberhasilan suatu instansi dapat ditentukan oleh tercapainya tujuan yang telah direncanakan. Upaya yang dapat dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut dengan memanfaatkan sumber daya yang dimiliki baik sumber daya manusia maupun sumber daya lainnya, seperti modal dan infrastruktur kantor. Manusia merupakan sumber daya yang krusial bagi kedua institusi karena manusia memiliki kemampuan untuk bekerja sama, menetapkan tujuan dan bekerja untuk mencapai tujuan.

Pesatnya perkembangan teknologi menuntut manusia untuk bergerak lebih cepat dengan memperhatikan efisiensi di segala bidang, dalam menghadapi perkembangan dan tentunya semakin membutuhkan sarana dan prasarana. Dalam suatu kantor, baik pemerintahan maupun swasta dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sangat memerlukan dan bergantung pada sarana dan prasarana untuk melaksanakan berbagai kegiatan secara efisien dan hasil yang maksimal.

Pengembangan sarana dan prasarana dalam pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dilakukan karena akan berdampak pada kualitas pekerjaan setiap pegawai agar pekerjaan yang dilakukan dapat diselesaikan dengan maksimal. Seperti penelitian yang telah dilakukan oleh (Anand 2016) tentang Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai (Studi Pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tanjung Balai). Dari hasil penelitian

ini, peneliti mendapatkan sarana dan prasarana yang ada sudah di kategorikan baik, sudah dapat dikategorikan ke kategori tinggi, dan ini tergantung pada sarana dan prasarana yang dan memadai serta sebagian besar berfungsi dengan semestinya, oleh karena itu pengaruh sarana dan prasarana yang baik, lengkap serta berfungsi dengan baik adalah pekerjaan pegawai menjadi lebih efisien, ini dapat dilihat dari pekerjaan pegawai yang tepat waktu serta memuaskan, sehingga mereka bisa mendapatkan penilaian yang baik dari atasan.

Dalam peraturan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2021 menetapkan bahwa standar sarana dan prasarana kantor itu berpedoman yang dipakai sebagai ukuran baku ruang kantor, perlengkapan kantor, dan kendaraan dinas”

Ketersediaan sarana dan prasarana kantor yang memadai dan kualitas yang baik merupakan bagian penting yang harus dipersiapkan secara optimal dan berkesinambungan untuk menjamin kelancaran fungsi pegawai. Mengingat pentingnya sarana dan prasarana kantor untuk mempermudah pekerjaan pegawai, maka diperlukan pengelolaan sarana dan prasarana kantor yang memadai serta sarana dan prasarana kantor dalam suatu instansi harus dikelola dengan baik.

Pengelolaan sarana dan prasarana kantor adalah proses kolaboratif yang memanfaatkan seluruh pegawai yang ada, sehingga dapat digunakan secara efektif. Pengelolaan sarana dan prasarana kantor secara baik memerlukan beberapa aspek, termasuk pengembangan secara profesional. Kegiatan ini harus

menjadi perhatian semua pihak (manajemen) dan harus dilaksanakan dengan baik agar pekerjaan pegawai dapat berjalan lancar.

Berdasarkan rancangan kerja Kecamatan Rappocini Kota Makassar menuliskan bahwa pencapaian kinerja sasaran meningkatkan sarana dan prasarana aparatur ialah 121% dari 124 unit dalam target pengadaan sarana dan prasarana pada tahun 2015, sebanyak 124 unit telah diadakan atau 100 %. Dalam pencapaian suatu target kinerja dapat diakibatkan karena sebagian pengadaan suatu barang dan jasa di Kelurahan Karuntrung Kecamatan Rappocini dilakukan diawal tahun anggaran yang didukung dengan program peningkatan sarana dan prasarana aparatur, bersama kegiatan pengadaan sarana dan prasarana yaitu pengadaan alat Kantor dan lain- lain. Anggaran yang dipakai ialah anggaran dari pos program peningkatan sarana dan prasarana aparatur dengan pagu 620.626.000,-yang kemudian pada DPA perubahan 2015 berubah menjadi Rp. 824.185.600 , sampai pada akhir triwulan IV yang telah terealisasi berjumlah Rp. 787.988.170 atau 93.56%. Untuk pelaksanaan suatu kegiatan pengadaan peralatan kantor, pemeliharaan serta jasa pemeliharaan alat kantor efektif dalam meningkatkan dan mendukung terselenggaranya aktivitas kantor. Dapat dilihat dari besarnya laporan serta kegiatan surat menyurat yang terselesaikan tepat waktu. Apabila dibandingkan dengan target Renstra 2014-2019 tahun kelima yaitu 70% maka capaian kinerja indikator sasaran semakin meningkatkan sarana prasarana aparatur pada tahun 2015 telah mencapai atau melewati target yang diinginkan, mencapai 100%. (Renja 2016)

Penyebab terjadinya apabila tidak memaksimalkan pemanfaatan sarana dan prasarana kantor maka tidak akan terciptanya kegiatan kantor yang produktif dan optimal dan apabila terjadi sarana dan prasarana yang tidak lengkap dan kurang memadai, maka suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta akan mengalami kesulitan dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Oleh sebab itu akan tercipta kendala-kendala seperti, akan terjadi kelambatan pekerjaan serta tujuan yang akan dicapai tidak akan efektif dan efisien

Terkait dengan sarana dan prasarana, Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar juga menjadikan sebagai salah satu faktor utama yang harus dimiliki oleh setiap kantor atau instansi, karena sarana dan prasarana adalah salah satu faktor penunjang berhasilnya suatu instansi dalam melayani masyarakat/publik

Berdasarkan hasil observasi di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar masih ditemukan persoalan mengenai pengembangan sarana dan prasarana kantor seperti ruang tunggu pelayanan yang belum memadai dan terbatanya teknologi seperti komputer. Persoalan tersebut yaitu proses pengembangan sarana dan prasarana kantor belum optimal, artinya dalam proses kerja pegawai, sarana dan prasarana kantor belum digunakan sebagaimana mestinya

Selain itu upaya pelaksanaan pengembangan sarana dan prasarana kantor dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab belum maksimal. Hal ini dapat terlihat dari kurangnya pemanfaatan sarana dan prasarana kantor yang ada di

kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sehingga pelayanan kepada masyarakat kurang maksimal.

Penelitian ini memiliki kelebihan yaitu akan mendeskripsikan dan menganalisis pengembangan sarana dan prasarana dalam meningkatkan pelayanan kepada masayarakat sesuai dengan standar sarana prasarana kantor yang telah ditetapkan oleh peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republic Indonesia. (Kemenpan-RB 2021)

Berdasarkan uraian tersebut, penulis memandang perlu untuk mengadakan penelitian mengenai “Efektivitas Pengembangan Sarana Dan Prasarana Pelayanan Di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana tingkat efisiensi sarana dan prasarana di Kantor kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar ?
2. Apakah sarana dan prasarana Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar fleksibel dalam melayani masyarakat ?
3. Bagaimana kepuasan pegawai dan pengguna layanan terhadap sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar ?

4. Apakah Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah bisa di katakan unggul dari segi lokasi kantor yang strategis ?
5. Apakah sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah berkembang ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah di kemukakan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat efisiensi sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar.
2. Untuk mengetahui sarana dan prasarana Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar fleksibel dalam melayani masyarakat.
3. Untuk kepuasan pegawai dan pengguna layananan terhadap sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar.
4. Untuk mengetahui apakah Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah bisa di katakan unggul dari segi lokasi kantor yang strategis.
5. Untuk mengetahui sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah berkembang.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dikemukakan, maka manfaat dalam penelitian ini adalah :

1. Teoritis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan dalam pengembangan Ilmu Administrasi Negara mengenai efektivitas pemanfaatan sarana prasarana di suatu instansi
- b. Memberikan pemahaman bagi penelitian selanjutnya mengenai ruang lingkup yang sama dimasa yang akan datang

2. Praktis

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan tentang efektivitas pemanfaatan sarana prasarana di suatu instansi
- b. Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu akademis, sebagai suatu pengembangan ilmu pengetahuan mengenai kualitas pelayanan.
- c. Bagi instansi terkait, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah masukan dalam mengembangkan kualitas pelayanannya di masa yang akan datang.
- d. Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi bagi Kantor Kelurahan Karunjung Kecamatan Rappocini Kota Makassar untuk dapat mengetahui

tingkat efektivitas pengembangan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Karunjung Kecamatan Rappocini Kota Makassar



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Beberapa hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini adalah :

1. Penelitian yang dilakukan (Anand 2016) tentang Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Efektifitas Kerja Pegawai (Studi Pada Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tanjung Balai). Dari hasil penelitian ini, peneliti mendapatkan sarana dan prasarana yang ada sudah di kategorikan baik, sudah dapat dikategorikan ke ketegori tinggi, dan ini tergantung pada sarana dan prasarana yang memadai serta Sebagian besar berfungsi dengan semestinya, oleh karena itu pengaruh sarana dan prasarana yang baik, lengkap serta berfungsi dengan baik adalah pekerjaan pegawai menjadi lebih efisien, ini dapat dilihat dari pekerjaan pegawai yang tepat waktu serta memuaskan, sehingga mereka bisa mendapatkan penilaian yang baik dari atasan.
2. Penelitian yang dilakuakn oleh (Listyawati 2017) tentang Pengadaan dan Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dari Hasil penelitian ini, peneliti mendapatkan :
 - a) Pengadaan Sarana dan Prasarana Kantor di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Proses pengadaan sarana dan prasarana kantor di kantor BKD Provinsi DIY belum

dilaksanakan sebagaimana mestinya/ belum optimal. Proses pengadaan berdasarkan masukan dari beberapa bagian/staf yang ada di kantor BKD Provinsi DIY serta dilakukan dengan cara membeli dan penerimaan hasil hibah. Sumber pembelian sarana dan prasarana kantor berasal dari dana dari APBD, sedangkan hibah sendiri berasal dari hasil kerjasama dengan instansi lain. Adapun hambatan pada saat pengadaan sarana dan prasarana kantor yaitu keterbatasan dana dan fluktuasi nilai dolar. Usaha yang telah dilakukan oleh kantor BKD Provinsi DIY dalam menangani masalah dalam proses pengadaan sarana dan prasarana yaitu dengan cara melakukan kerjasama dengan penjual/penyedia barang dan jasa sebagai pihak ketiga.

- b) Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor di Kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta. Pemeliharaan terdiri dari pemeliharaan rutin, berkala dan preventif. Sedangkan pemeliharaan represif telah dilakukan, namun apabila terjadi kerusakan berat dan tidak dapat diperbaiki maka diusulkan untuk proses penghapusan. Dalam pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor dilakukan oleh pegawai staf pemelihara sarana dan prasarana kantor dengan mengganti barang habis pakai seperti alat tulis kantor dan mengganti tinta printer. Sedangkan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor yang rusak dengan cara menggunakan pihak ketiga atau tenaga ahli. Pelaksanaan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor belum berjalan secara optimal karena tidak semua sarana kantor dapat dipelihara. Selain

itu juga belum mempunyai jadwal pemeliharaan, dan pencatatan kegiatan pemeliharaan.

- c) Hambatan dalam pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor di kantor Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Provinsi DIY. Terbatasnya dana yang digunakan untuk pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor. Fluktuasi nilai dolar yang dapat mempengaruhi harga barang pada saat pengadaan barang. Keterbatasan sumber daya manusia yang menangani pengadaan dan pemeliharaan sarana dan prasarana kantor.
3. Penelitian yang dilakukan oleh (Amaliah 2019) tentang tentang Sarana Prasarana Kantor Sebagai Penunjang Produktivitas Kantor Yang Efektif. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa pegawai harus memperhatikan sarana dan prasarana yang ada saat memilih fasilitas dan juga harus memperhatikan lebar serta panjang harus disesuaikan dengan keperluan dan luas kantor. Untuk ukuran kantor perlu menyesuaikan pada fisik pegawai sehingga pegawai yang menggunakannya merasa nyaman. Sarana dan prasarana di kantor misalnya gedung dan ruangan, sarana dan prasarana ini merupakan salah satu penunjang utama suatu kegiatan, karena ini adalah tempat bagi para pegawai untuk melakukan suatu pekerjaan. Hubungan antara sarana prasarana dan sumber daya manusia haruslah saling berkaitan erat, seperti sarana yang terpelihara dengan baik, prasarana yang dirawat dengan bagus, sumber daya manusia yang memperhatikan standar operasional saat menggunakannya sehingga mesin kantor terpelihara dengan baik dan bisa tahan lama, sehingga tidak terjadi pemborosan.

Berdasarkan uraian penelitian terdahulu di atas, dapat disimpulkan bahwa perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti adalah peneliti lebih menekankan kepada indikator pelayanan kepada masyarakat dengan pengembangan sarana dan prasarana yang disediakan oleh instansi sedangkan di penelitian terdahulu lebih fokus kepada kinerja pegawai, pemeliharaan sarana prasarana dan produktivitas penunjang dari sarana dan prasarana itu sendiri.

B. Teori dan Konsep

1. Teori Efektivitas

a. Pengertian Efektivitas

Efektivitas dalam kamus besar Bahasa Indonesia berasal dari kata “*efektif yang diartikan dengan : a) ada efeknya (ada akibatnya, pengaruh, ada kesannya), b) manjur atau mujarab, c) dapat membawa hasil, berhasil guna (usaha, Tindakan)*”. Efektivitas mengacu pada bagaimana sebuah organisasi mengelola untuk memperoleh dan menggunakan sumber daya dalam upaya untuk mencapai tujuan operasional. (Mulyana dalam Daulay, 2017)

Pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handayaningrat S. (1994: 16) dalam Daulay 2017) yang menyatakan bahwa “Efektivitas merupakan ukuran dalam arti tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Hal ini berkaitan dengan pendapat yang diutarakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa : “Efektivitas adalah ukuran sejauh mana tujuan (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Semakin tinggi persentase tujuan yang dicapai, semakin tinggi efektivitasnya”.

Menurut pendapat Mahmudi mendefiniskan efektivitas, sebagai berikut: "Efektivitas adalah hubungan antara *output* dan tujuan, semakin tinggi sumbangan *output* kepada pencapaian tujuan, terjadilah semakin efektif organisasi, program atau kegiatan" Mahmudi dalam Daulay, (2017). Efektivitas menitikberatkan pada *outcome* (hasil), program, serta kegiatan yang dianggap efektif jika *output* yang dihasilkan dapat memenuhi standar yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*. Munef dalam Daulay, (2017) mengemukakan pendapatnya yaitu : "efektivitas artinya dapat diselesaikan tepat waktu sesuai dengan rencana yang telah ditentukan.

Efektivitas lebih mengarah kepada pencapaian suatu kinerja yang telah ditentukan oleh setiap organisasi sebagai bentuk target dari tujuan yang telah ditentukan dalam organisasi yang berkaitan. Menurut Ronald O'reilly dalam Nirmala (2020), menjelaskan bahwa ditemukan beberapa pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi yaitu :

- 1) Pendekatan sasaran, yaitu inti perhatian pada suatu pekerjaan dalam mengukur kesuksesan untuk mencapai hasil pekerjaan yang sama dengan rencana.
- 2) Pendekatan sumber, ialah pengukuran efektivitas dari suatu pekerjaan. Pendekatan ini lebih memfokuskan pada keberhasilan organisasi untuk menghasilkan sumber daya, baik fisik dengan menyesuaikan kebutuhan organisasi.
- 3) Pendekatan proses, ialah ukuran untuk mengetahui sampai dimana efektivitas pelaksanaan dalam kegiatan proses internal atau mekanisme kerja organisasi.

- 4) Pendekatan integratif, ialah penggabungan antara pendekatan dengan pendekatan lainnya yang isinya mencakup semua tahapan kegiatan.

Sondang P. Siagian dalam Wadi (2021) mengatakan bahawa efektivitas dalam sebuah organisasi sangat tergantung dengan kinerja oleh setiap orang yang bekerja. Ada beberapa kriteria yang dapat mengukur kinerja organisasi yaitu :

- 1) Faktor waktu. Ketepatan waktu merupakan salah satu faktor yang harus dilakukan oleh setiap penyedia pelayanan.
- 2) Faktor akurasi merupakan salah satu yang dapat digunakan sebagai ukuran untuk menilai kinerja organisasi.
- 3) Faktor gaya pemberian layanan merupakan ukuran yang paling sering digunakan untuk mengukur kinerja, dalam hal ini arti gaya ialah cara serta kebiasaan penyedia layanan melayani pelanggannya.

b. Indikator Efektivitas

Gibson dalam Asti, Normajatun and Sugiannor, (2019) yang menjelaskan indikator pengukuran efektivitas yaitu :

- 1) Efisiensi yaitu perbandingan (*ratio*) output dan *input*. Berarti efisiensi ialah memaksimalkan output dengan input tertentu atau penggunaan input paling sedikit untuk mencapai tujuan tertentu.
- 2) Fleksibilitas. Fleksibilitas berarti merespon suatu organisasi atau perubahan yang terjadi pada suatu organisasi. Fleksibilitas merupakan elemen yang menunjukkan bagaimana organisasi merespon tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas mengacu pada kemampuan organisasi untuk

memindahkan sumber daya dari satu aktivitas ke efektivitas yang lain untuk menghasilkan produk dan layanan baru yang berbeda dalam menanggapi permintaan pelanggan.

- 3) Kepuasan merupakan ukuran seberapa baik suatu organisasi yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan pelanggan ialah tingkat perasaan manusia setelah kinerja yang ia rasakan dibanding dengan harapannya.
- 4) Keunggulan yaitu daya saing organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahansaat ini. Keunggulan yang kompetitif dapat diperoleh dengan mengembangkan produk khusus yang lebih menguntungkan daripada pesaing.
- 5) Pengembangan yaitu ukuran kemampuan suatu organisasi untuk meningkatkan kemampuannya memenuhi tuntutan masyarakat. Pengembangan merupakan ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggungjawab organisasi untuk meningkatkan kemampuan dan kompetensinya untuk pengembangan melalui investasi sumber daya.

2. Konsep Manajemen Pengembangan Sarana dan Prasarana

a. Pengertian Manajemen Pengembangan Sarana dan Prasarana

Pengertian manajemen secara etimologis, berasal dari bahasa latin yang artinya *manus* berarti tangan dan *agare* yang berarti melakukan. Sementara itu dalam bahasa Inggris berasal dari kata *to manage* yang artinya mengelola.

Hasibuan dalam Bashori (2017) dalam bukunya, manajemen ialah seni dan ilmu mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Kantor masa depan diharapkan mempunyai sarana yang meliputi perabot, peralatan pelayanan, media pelayanan dan bahan habis pakai serta memiliki prasarana yang meliputi lahan, ruang layanan, musholla, ruang pimpinan kantor, kantin, serta tempat lain yang diperlukan untuk mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat

b. Bentuk Manajemen Pengembangan Sarana dan Prasarana

Manajemen sarana dan prasarana kantor pada dasarnya dapat dilakukan melalui perencanaan, pengadaan, inventarisasi, penyimpanan, penataan, penggunaan, pemeliharaan dan penghapusan.

1) Perencanaan

Suatu manajemen yang baik tentunya berawal dari suatu perencanaan yang baik serta matang. Perencanaan dilakukan untuk menghindari terjadinya kesalahan serta kegagalan yang kita tidak inginkan.

Perencanaan sarana dan prasarana kantor adalah sebagai proses memikirkan serta menetapkan program pengadaan fasilitas kantor, baik yang berbentuk sarana maupun prasarana di masa yang akan datang untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan sarana dan prasarana kantor yang efektif dapat dinilai atau dilihat dari seberapa jauh pengadaannya itu dapat memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana kantor dalam periode tertentu.

2) Pengadaan

Pengadaan sarana dan prasarana kantor pada dasarnya ialah usaha merealisasikan rencana pengadaan sarana dan prasarana yang telah disusun sebelumnya. setiap melakukan usaha mengadakan sarana dan prasarana tidak dapat dilakukan sendiri oleh kepala kantor atau bendahara. Usaha pengadaan harus dilakukan bersama akan memungkinkan pelaksanaan lebih baik dan dapat dipertanggungjawabkan. Ada beberapa cara yang bisa dilakukan untuk pengadaan barang atau peralatan, antara lain yaitu pembelian, hadiah atau sumbangan, tukar menukar, dan meminjam

3) Inventarisasi

Salah satu aktivitas dalam pengelolaan sarana dan prasarana kantor adalah dengan mencatat semua sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor. Pada nyatanya, kegiatan dalam mencatat semua sarana dan prasarana disebut istilah inventarisasi sarana dan prasarana. Kegiatan tersebut ialah suatu proses berkelanjutan.

Secara definitif, inventarisasi ialah pencatatan serta penyusunan daftar barang milik negara secara sistematis, tertib dan teratur berdasarkan ketentuan-ketentuan atau pedoman-pedoman yang berlaku. Adapun kegiatan inventarisasi meliputi dua hal, yaitu pencatatan perlengkapan, pembuatan kode barang dan pelaporan barang.

4) Penyimpanan

Ada beberapa prinsip manajemen penyimpanan peralatan dan perlengkapan kantor :

- a) Semua alat-alat serta perlengkapan sebaiknya disimpan di tempat yang bebas dari faktor-faktor prusak seperti : panas, lembab, lapuk, dan serangga
- b) Harus mudah dikerjakan baik untuk menyimpan maupun yang keluar alat.
- c) Gampang ditemukan bila sewaktu-waktu diperlukan.
- d) Semua penyimpanan harus diadministrasikan menurut ketentuan bahwa persediaan lama harus lebih dulu dipergunakan.
- e) Harus diadakan inventarisasi secara berkala
- f) Tanggung jawab untuk pelaksanaan yang tepat dan tiap-tiap penyimpanan harus dirumuskan secara terperinci dan dipahami dengan jelas oleh semua yang berkepentingan.

5) Penataan

Sarana dan prasarana adalah sumber utama yang memerlukan penataan sehingga fungsional, aman dan atraktif untuk perluan proses pelayanan kepada masayarakat. Secara fisik sarana dan prasarana harus menjamin adanya kondisi higienik serta secara psikologis dapat menimbulkan minat bekerjaan oleh pegawai.

6) Penggunaan

Ada dua prinsip yang harus diperhatikan dalam penggunaan sarana dan prasarana kantor, yaitu prinsip efektivitas dan prinsip efisiensi. Prinsip efektivitas berarti semua penggunaan harus di sasarkan semata-mata untuk memperlancar pencapaian tujuan kantor, baik secara langsung maupun tidak

langsung. Sedangkan prinsip efisiensi ialah penggunaan semua sarana dan prasarana kantor secara hemat dan berhati-hati sehingga semua sarana dan prasarana yang ada tidak mudah rusak, habis, atau hilang.

7) Pemeliharaan

Dalam pemeliharaan sarana dan prasarana harus memiliki program pemeliharaan yang bertujuan meningkatkan kinerja, menurunkan biaya perbaikan, memperpanjang usia pakai, dan menetapkan biaya efektif pemeliharaan sarana dan prasarana kantor, keindahan, serta menghindarkan dari kehilangan setidaknya meminimalisasikan kehilangan.

Subuah kantor dapat membuat program pemeliharaan dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- a) Membuat tim pelaksana perawat di kantor.
- b) Membuat daftar sarana dan prasarana, termasuk seluruh perawatan yang ada di kantor.
- c) Menyiapkan jadwal tahunan kegiatan perawatan untuk setiap perawatan dan fasilitas sekolah.
- d) Mempersiapkan lembar evaluasi yang dapat menilai hasil dari perawatan pada masing-masing bagian di kantor.

8) Penghapusan

Penghapusan ialah kegiatan meniadakan barang milik negara dari daftar inventaris berdasarkan peraturan perundang-undangan dan pedoman yang berlaku. Dimana tujuan dari pengapusan ini ialah mencegah atau membatasi kerugian terhadap barang yang memerlukan dan besar dalam

pemeliharaannya, mencegah terjadinya pemborosan biaya pengamanan yang tidak berguna lagi, meringankan beban inventarisasi dan membebaskan lembaga dari tanggung jawab pemeliharaan dan pengamanan.

3. Konsep Sarana Dan Prasarana

a. Pengertian Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala bentuk peralatan yang memiliki fungsi sebagai alat utama/alat langsung dalam rangka mencapai tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala macam alat yang memiliki fungsi tidak langsung untuk mencapai tujuan, misalnya keadaan lingkungan sekitar ruangan. (Moenir dalam Armansyah 2018)

b. Jenis-jenis Sarana dan Prasarana Kantor

Peralatan atau perlengkapan kantor merupakan alat serta bahan yang digunakan dalam membantu melaksanakan pekerjaan kantor untuk meghasilkan suatu pekerjaan selesai lebih tepat, baik, dan cepat. Peralatan atau perlengkapan kantor terbagi menjadi 2, yaitu :

- 1) Peralatan atau perlengkapan kantor berdasarkan bentuknya dibagi menjadi tiga, yaitu berbentuk lembaran atau helaian (kertas), berbentuk non lembaran (bukan berupa kertas lembaran), berbentuk buku.
- 2) Peralatan atau perlengkapan kantor berdasarkan penggunaannya dibagi menjadi dua, yaitu barang habis pakai dan barang tidak habis pakai.
- 3) Mesin-mesin kantor (*office Machine*). Mesin-mesin kantor merupakan peralatan yang biasa digunakan dalam menghimpun, mencatat, mengolah

jenis-jenis keterangan dalam pekerjaan kantor yang bekerja secara mekanik, elektrik, dan magnetik.

- 4) Mesin komunikasi Kantor (*Office Communication*). Mesin komunikasi kantor adalah sarana kantor yang biasa digunakan dalam melakukan komunikasi baik di lingkungan organisasi sendiri serta di luar organisasi itu sendiri.
- 5) Perabot Kantor (*Office Furniture*). Perabot kantor merupakan benda-benda kantor yang terbuat dari kayu atau besi untuk membantu pelaksanaan tugas pekerjaan kantor.
- 6) Interior Kantor (*Office Arrangement*). Interior kantor ialah segala bentuk benda-benda yg ada kantor yang dapat digunakan untuk menambah suasana jadi nyaman sehingga dapat memberi semangat serta kenyamanan dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.
- 7) Tata Ruang Kantor (*Office Lay Out*). Tata ruang kantor merupakan pengaturan ruangan dan pengaturan susunan peralatan dan perabotan kantor bersarakan dengan luas dan ruangan kantor yang disediakan sehingga memberikan kesan kepuasan serta kenyamanan terhadap pegawai dalam bekerja.

c. Pengelolaan Sarana dan Prasarana Kantor

Tujuan Pengelolaan sarana dan prasarana kantor ialah agar seluruh pekerjaan dibidang perlengkapan kantor , baik yang bersifat administratif maupun teknis dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif.

Dalam mengelola sarana dan prasarana kantor dapat dilakukan dengan beberapa kegiatan yaitu :

- 1) Pengadaan sarana dan prasarana kantor merupakan seluruh pekerjaan penyediaan sarana dan prasarana sebagai penunjang pelaksanaan pekerjaan. hal-hal yang perlu dilihat dalam menyusun rencana sarana dan prasarna kantor yaitu :
 - a) Gunakan tahapan pengelolaan sarana dan prasarana.
 - b) Menentukan kualitas, jenis, serta kuantitas sarana dan prasarana yang diperlukan
 - c) Penyesuaian antara keperluan sarana dan keperluan dengan biaya yang ada.
 - d) Sedia serta gunakan sarana dan prasarana dalam pekerjaan operasional.
 - e) Penyimpanan serta pemeliharaan sarana dan prasarana kantor.
 - f) Simpan dan kelola data sarana dan prasarana.
 - g) Tidak memanfaatkan sarana dan prasara berdasarkan dengan anturan yang berlaku.
- 2) Penyimpanan Sarana dan Prasarana Kantor. Dapat dilakukan oleh unit usaha atau pekerja Gudang untuk mengelola hasil pembelian bahan atau perlengkapan kantor, baik melalui pengadaan atau bantuan.. tujuan penyimpanan barang atau bahan kantor antara lain :
 - a) Agar barang tidak rusak
 - b) Agar tidak terjadi kehilangan alat/barang

- c) Agar barang terawat serta tersusun rapi sehingga dengan gampang ditemukan jika barang terbebut dibutuhkan
 - d) Memudahkan dalam pengawasan
 - e) Memudahkan dalam analisa barang
- 3) Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor merupakan kegiatan yang dilakukan secara terus menerus untuk berusaha agar barang serta alat kantor tetap dalam keadaan baik agar bisa dapat digunakan dalam waktu yang lama.

d. Standar Sarana Dan Prasarana Kantor

(Kemenpan-RB 2021) Sesuai Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Sarana Dan Prasarana Kantor Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi yang di maksud adalah :

- 1) Standar sarana dan prasarana kantor adalah pedoman yang dipakai sebagai ukuran baku ruang kantor, perlengkapan kantor, dan kendaraan dinas
- 2) Sarana adalah fasilitas yang secara langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan tugas dan fungsi pekerjaan.
- 3) Prasarana adalah fasilitas yang secara tidak langsung berfungsi sebagai penunjang proses penyelenggaraan tugas dan fungsi pekerjaan.

- 4) Ruang kantor adalah ruang tempat melaksanakan pekerjaan, dengan ukuran luas dan alat-alat perlengkapannya yang disesuaikan dengan kebutuhan serta memenuhi persyaratan estetika.
- 5) Ruang penunjang adalah ruang yang berfungsi menunjang pelaksanaan pekerjaan secara tidak langsung.
- 6) Perlengkapan kantor adalah alat yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan dan menurut jenis pekerjaan yang dilaksanakan.
- 7) Ruang Pusat *Closed Circuit Television* yang selanjutnya disingkat CCTV adalah ruang tempat mengendalikan dan memantau jaringan kamera *closed circuit television*.
- 8) Ruang Layanan Pengadaan Secara Elektronik yang selanjutnya disingkat LPSE adalah ruang tempat melakukan proses pengadaan barang dan jasa secara elektronik.
- 9) Ruang Media Center adalah ruang tempat melakukan aktivitas yang berhubungan dengan penyampaian informasi terkait bidang aparatur negara dan reformasi birokrasi.
- 10) Ruang Teleconference adalah ruang tempat melakukan pertemuan berbasis elektronik secara langsung (*real time*).
- 11) Kendaraan dinas adalah sarana kerja berupa alat transportasi yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi kementerian.

Sesuai Peraturan Menteri Pedayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi
Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2021 Tentang Standar Sarana Dan

Prasarana Kantor Di Lingkungan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara
Dan Reformasi Birokrasi, standar darana dan prasarana terdiri atas :

- 1) Ruang Kantor, terdiri atas : ruang kerja, ruang tamu, ruang rapat.
- 2) Ruang penunjang, terdiri atas : ruang ibadah, loby ruang pusat data (server), ruang arsip, ruang perpustakaan, ruang penyimpanan, CCTV, ruang poliklinik, ruang sentral telepon, ruang pos penjagaan keamanan, ruang kantin pegawai, ruang sumber tenaga diesel (Gensel), LPSE, ruang pantry, ruang media center, toilet, ruang istirahat, ruang panel listrik, ruang merokok (smoking room), ruang Menyusui
- 3) Perlengkapan Ruang Kantor, terdiri atas : meja, kursi, meja rapat, telepon, computer, printer, lemari, lemari buku, televisi, kursi tamu, jam dinding, lambang negara, foto Presiden dan wakil Presiden, papan strukur organisasi, penghancur kertas, bendera Nasional, bell, *safety door*, kalender meja, kalender dinding.
- 4) Perlengkapan Ruang Penunjang : ruang ibadah, lobi, ruang pusat data/server/sistem informasi, ruang arsip, ruang perpustakaan, ruang penyimpanan barang, ruang pusat CCTV, ruang poliklinik, ruang pos penjagaan keamanan, tolilet, ruang istirahat, ruang merokok.
- 5) Kendaraan Dinas

4. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah kebutuhan yang sangat mendasar dari administrasi pemerintahan modern. Menurut panadangan Supriyatna dalam Anggara (2016) bahwa masyarakat yang makin berkembang membutuhkan pelayanan yang cepat,

diperhitungkan nilai ekonomis serta pengelolaannya memiliki kepastian. Selain itu, Moenir dalam Anggara (2016) mengatakan bahwa pelayanan ialah proses pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui kegiatan orang lain. Berdasarkan pengertian tersebut, pelayanan dapat didefinisikan sebagai rangkaian pekerjaan yang menghasilkan suatu proses. Proses pelayanan yang berkesinambungan meliputi seluruh aspek kehidupan dalam masyarakat.

Thoha dalam Anggara (2016) menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat adalah upaya yang dilakukan oleh individu/kelompok organisasi untuk memberikan bantuan yang sesuai kepada masyarakat untuk mencapai tujuan tertentu. Birokrasi pemerintah adalah Lembaga utama yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan masyarakat. Adapun menurut Daviddow dan Uttal dalam Anggara (2016), pelayanan adalah aktivitas/ manfaat yang disediakan oleh organisasi atau individu kepada konsumen atau dalam bisnis sering dikatakan customer, yang tidak berwujud dan berpemilik. Konsumen ialah pihak yang diuntungkan dari kegiatan organisasi atau petugas tersebut.

Pelayanan oleh pemerintah sering pula disebut pelayanan umum. Penegrtian pelayanan umum berdasarkan Pedoman Tata Laksana Pelayana Umum (KEPMENPAN 81/1993, 1993 3) adalah: "*Segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan*". Pemberi pelayanan merupakan pejabat/pegawai kantor pemerintah yang menjalankan

fungsi-fungsinya di bidang pelayanan umum. Penerima layanan merupakan perseorangan atau badan hukum yang menerima layanan dari otoritas publik.

Mengingat terukurnya kegiatan pelayanan, dapat ditetapkan dalam hal waktu yang dibutuhkan dan hasil keluarannya. Standar pengukuran kegiatan pelayanan memungkinkan fungsi manajemen, dapat direncanakan, dilaksanakan, dipantau, dan dievaluasi untuk kegiatan pelayanan sehingga hasil akhirnya dapat memuaskan berbagai pihak yang menerima kegiatan pelayanan masyarakat (public services) (Moenir dalam Anggara, 2016)

Pelayanan masyarakat menjadi sangat penting sebab berhubungan dengan masyarakat di dalam organisasi secara keseluruhan (*society community*). Dalam konsep ini, birokrasi pemerintah menjalankan peran sebagai institusi terdepan di bidang pelayanan kepada masyarakat (warga). Oleh sebab itu, dalam rangka lembaga birokrasi pemerintah, pelayanan publik merupakan pelaksanaan tugas pemerintah yang dapat langsung menangani kebutuhan serta kepentingan masyarakat. Saat ini, terdapat fenomena birokrasi pemerintah dalam istilah yang berbeda di masyarakat. Birokrasi seolah-olah memberikan kesan proses yang panjang serta rumit ketika masyarakat mengatur urusan dengan pemerintah sehingga terbit istilah debirokrasi yang memiliki makna upaya untuk lebih mensederhanakan prosedur yang dianggap rumit.

Hal ini di juga dijelaskan oleh (Kartiwa dalam Anggara, 2016) yang menjelaskan kelemahan yang dihadapi oleh pemerintah, khususnya di daerah, yaitu pelayanan publik yang masih rumit, mubazir, dan tidak efektif serta

lambatnya birokrasi dalam mengatasi kesulitan dalam memenuhi tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, selain perbaikan pemerintahan dalam kebutuhan yang begitu mendesak, sumber daya manusia aparatur pemerintah juga harus terus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas bila diperlukan. Peran pemerintah daerah sebagai penyelenggara pelayanan public berorientasi pada visi sebagai pengelola, fasilitator, penggerak dalam penyelenggaraan publik. Hal ini berkaitan dengan orientasi serta peran aktif pemerintah daerah dalam mendorong partisipasi masyarakat terhadap penyediaan pelayanan publik. Dimensi pelayanan publik yang tidak disadari oleh pemerintah daerah telah menjadikan upaya pembangunan pada umumnya dan pelayanan public pada khususnya menjadi milik birokrasi menciptakan gambaran birokrasi yang dianggap multifaset dan serba tau, dan di satu sisi seluruh masyarakat menjadi lemah dan bergantung pada birokrasi. Pelayanan publik dalam hubungan semacam ini menciptakan ketergantungan yang mematikan inisiatif serta kreativitas dalam kehidupan bermasyarakat. Bagi pemerintah, hal semacam ini akan menjadi beban yang sangat berat dan akan mengurangi sumber daya pada usaha yang tidak efisien.

Dilihat dari segi bentuknya,, pelayanan tidak hanya berbentuk kegiatan, tetapi bisa pula berbentuk pelayanan barang/jasa yang dapat dilaksanakan secara bersamaan. Hal ini sebagaimana dikatakan (Murdarick, Render, Rusei dalam Anggara, 2016) bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan ekonomi yang menghasilkan tempat, waktu, kebutuhan psikologis, serta bentuk. Pelayanan bisa berbentuk pelayanan barang serta jasa yang pada hakikatnya digunakan secara bersamaan. Kesulitan dalam mendapatkan pelayanan yang bagus akan

menimbulkan saling memberi dan menerima antara *client* atau *customer* serta yang akan memberi pekerjaan. Apabila itu terjadi, maka akan terjadi suap, karena bagi orang yang memberikan uang suap, kelambatan pelayanan dapat dengan mudah diatasi. Kecepatan pekerjaan yang berdasarkan imbalan kepada petugas atau karyawan yang akan melayani mereka, hanya akan menyebabkan kurangnya rasa hormat pengguna layanan terhadap organisasi.

Upaya agar kegiatan dan pengambil keputusan lebih dekat dan memprioritaskan pelayanan *costumer* diperlukan struktur organisasi yang apresiatif, yakni mengubah susunan yang lebih spesifik. Oleh karena itu, pemimpin yang memiliki jiwa wirausaha secara naluri mencoba melakukan pendekatan yang lebih spesifik yang mengarahkan banyak kebijakan ke “pinggiran” serta menekan otoritas keputusan yang lain ke “bawah” dengan membuat hierarki menjadi datar dan memberi otoritas kepada pegawainya. (Osborne dan Gaebler dalam Anggara, 2016).

Hal yang harus diperhitungkan ketika meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) yaitu pembagian kerja atau diferensiasi, Gordon dalam Anggara (2016) mengatakan bahwa :

- a) Pembagian kerja didasarkan pada diferensiasi horizontal yang menekankan diferensiasi pribadi.
- b) *Option for coordination* dikembangkan *central adjustment* dengan *standardinazation of work process*, *standardization of output*, dan *standardization of skill*.

- c) *Information processing* disesuaikan pada *organic structure* yang mempunyai *high information processing* ialah kepastian yang cepat dan akurat.

Datangnya era pelayanan terbaik kepada masyarakat sangat sesuai dengan prinsip pengembangan organisasi yaitu terwujudnya *a smaller, better, faster and cheaper government*. Dalam tataran operasional, terdapat kesenjangan antara harapan pengguna layanan public (*customer*) serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada birokrasi pemerintah, sering kali menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sebagai pemakai jasa publik. Pelayana yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu mensetarakan harapan para pengguna pelayanan public dengan menerima pelayanan tersebut. Sehingga tidak ada masalah anatara harapan konsumen dan pelayanan yang didapatkannya.

Pelayanan adalah fungsi esensial yang mendasarkan dan kepribadian tubuh sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu “*melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan mencerdaskan kehidupan bangsa dan menjaga ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial*”. Selain itu, prinsip *market oriented* organisasi pemerintah dari (Obsorne dan Gaebler dalam Anggara, 2016) juga harus diartikan bahwa pelayanan yang disediakan oleh pemerintah wajib menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Sama halnya dengan prinsip *catalytic government*, mensyaratkan pengertian bahwa aparatur pemerintah administrasi

publik harus bertindak sebagai kataliasator, bukan penunda dari kegiatan pembengunan itu termasuk mempercepat pelayanan kepada masyarakat.

Dalam hal ini, pekerjaan pemerintah lebih diarahkan pada regulator, daripada implementator atau agen pelayanan. Selanjutnya pemerintah harus memberdayakan kelompok masyarakat sebagai penyedia dan pelaksana jasa pelayanan public. Dengan kata lain, tugas pemerintah ialah membantu orang, kemudian membantu diri mereka sendiri (*helping people to helping themselves*). Inilah yang dimaksud prinsip *self-help* atau *sterring rether then rowing*. Di sisi lain, globalisasi seharusnya semakin membuka perspektif bagi para perangkat untuk berperan lebih aktif dalam mempercepat perubahan masyarakat lampau menuju masyarakat yang semakin canggih dan modern, dengan peningkatan kapasitas pelayanan yang berkualitas.

Pejabat pemerintah dan abdi masyarakat, aparatur pemerintah harus melakukan pelayanan kepada negeri dan publik. Memberikan pelayanan kepada negeri harusnya bekerja untuk pentingan negara, sedangkan memberikan pelayanan kepada masyarakat berarti bekerja untuk keperluan masyarakat. Lembaga administrasi negara menentukan pelayanan masyarakat wajib memenuhi tyuntutan kuantitas, kualitas, dan kecepatan pelayanan yang harus mengalami proses perubahan.

Sehingga konteks fungsi pemerintah tidak hanya tentang menjaga stabilitas serta pedamaian dan pelayanan kebutuhan masyarakat, tetapi juga tentang peranan pemerintah sebagai motivator, innovator, stabilitor,

dinamisator, mobilisator, dan katalisator. Oleh sebab itu, fungsi administrasi negara atau pemerintah terlibat dalam semua masalah besar yang mempengaruhi kehidupan masyarakat. Selanjutnya teori administrasi negara yang awalnya ruang lingkupnya terbatas pada organisasi, perencanaan, pengelolaan, koordinasi dan evaluasi, telah merambah ke ranah pengambilan keputusan kebijakan yang menentukan arah serta sifat warga negara yang dikelola, termasuk hal-hal tentang arah pemerintah, didalamnya menyangkut persoalan-persoalan dan keterlibatan masyarakat aktif dalam mendefinisikan perencanaan pembangunan.

Adanya fungsi kesejahteraan dan pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi jelas tidak terlepas dari filosofi kerakyatan dimana sebagai inti ajaran kontrak sosial. Untuk memenuhi fungsi kesejahteraan dan fungsi pelayanan, birokrasi pemerintah harus menjalankan “kebijakan-kebijakan negara”. Untuk itu pemerintah memiliki berbagai instrument dan saran yang diharapkan dapat mendorong kinerja secara maksimal.

Sebab dalam menjalankan kedua fungsi utama tersebut, salah satu sisi normative yang terkait dengan setiap tindakan atau keputusan yang diambil oleh pejabat sebagai unsur eksekutif birokrasi adalah bahwa tindakan atau keputusan tersebut harus selalu mengarah kepada upaya kepentingan bersama.

Pelaksanaan pelayanan publik pada intinya dibuat kepada masyarakat. Sudah menjadi takdirnya setiap manusia memerlukan pelayanan, bahkan secara jelas dapat dikatakan pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sejak lahirnya manusia sudah membutuhkan pelayanan, sebagaimana

dikemukakan Rusli dalam Mahsyar (2011) bahwa selama hidupnya, manusia akan membutuhkan pelayanan.

Terlepas dari berbagai teori, berkaitan dengan pelayanan publik yang selalu berubah untuk menyesuaikan diri dengan perkembangan kebutuhan masyarakat yang terdapat di negara-negara maju atau pada belahan dunia lainnya. Bagi negara yang sedang berkembang termasuk di Indonesia gelombang tekanan untuk mengubah wajah pemerintahan dan substansi operasi mesin pelayanan publiknya tidak terlepas dari tekanan-telkanan dari lembaga-lembaga internasional.

Adanya tuntutan perbaikan pelayanan publik tersebut kedangkala menjadi prasyarat utama oleh lembaga-lembaga internasional atau negara-negara donor tersebut dalam memberikan bantuan. Seperti *IMF* dan *World Bank*, kedua lembaga keunagan yang yang sangat berpengaruh tersebut sejak hampir dua dekade terakhir ini semakin rajin mendesakkan tuntutan politik terhadap negara-negara berkembang untuk mendevolusikan sistem pemerintahan dan sistem pelayan publiknya yang monoplastik dengan menganjurkan kebijakan pemerkuatan otonomi daerah, privatisasi sektor publik dan pemberian kesempatan yang luas pada sektor-sektor diluar birokrasi pemerintah (Abdul Wahab dalam Mahsyar 2011)

Jika diperhatikan berbagai permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, maka permasalahan utama pelayanan publik sekarang ini adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas dari pelayanan itu sendiri. Menurut Albrecht dan Zemke (1990) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi

dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Sementara Mohammad (2003) menyebutkan bahwa pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada aspek-aspek seperti bagaimana pola penyelenggarannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan yang mengelola.

Mahsyar (2011) mengatakan bahwa jika dilihat dari sisi pola penyelenggarannya, pelayanan publik di Indonesia masih memiliki berbagai kelemahan antara lain: (1) kurang responsive, (2) kurang informatif, (3) kurang accessible, (4) kurang koordinasi, (5) birokratis, (6) kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, dan (7) inefisiensi

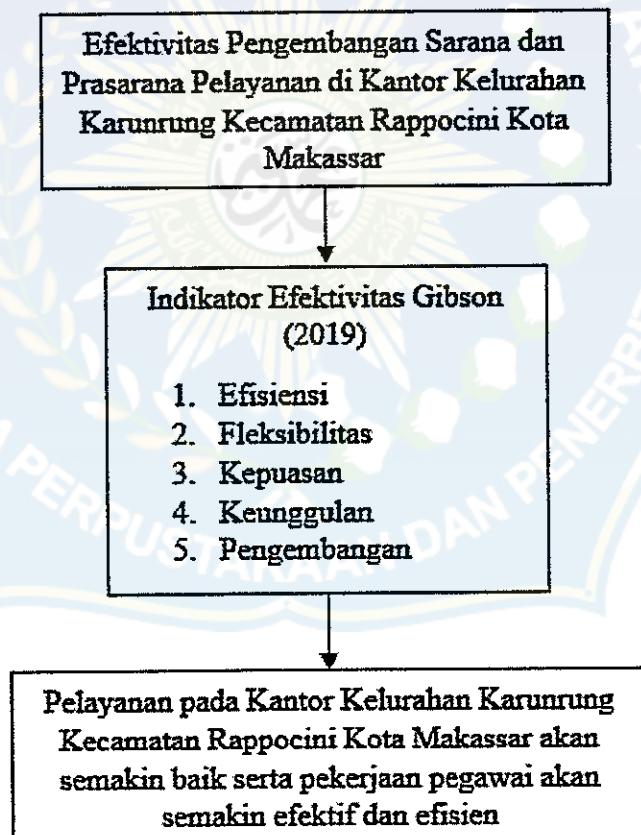
C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar untuk mengetahui pengembangan sarana dan prasarana dalam pelayanan masyarakat, dimana masih ditemukan persoalan mengenai pengembangan sarana dan prasarana kantor seperti ruang tunggu pelayanan yang belum memadai dan terbatanya teknologi seperti komputer. Persoalan tersebut yaitu proses pengembangan sarana dan prasarana kantor belum optimal, artinya dalam proses kerja pegawai, sarana dan prasarana kantor belum digunakan sebagaimana mestinya.

Penelitian tentang pengembangan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar ini akan dianalisa berdasarkan indikator efektivitas menurut (Gibson dalam Asti,

Normajatun and Sugiannor, 2019) sebagai berikut : (1) Efisiensi, (2) Fleksibilitas, (3) Kepuasan, (4) Keunggulan, (5) Pengembangan.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar agar pengembangan sarana prasarana pelayanan dapat lebih di manfaatkan secara maksimal. Uraian yang telah dikemukakan, mendasari lahirnya kerangka pikir penelitian seperti pada Gambar 2.1



Gambar 2. 1 Kerangka Pikir

D. Hipotesis

Berdasarkan kajian dari beberapa teori dan konsep yang telah dikemukakan, maka hipotesis dalam penelitian ini, adalah efektivitas pengembangan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Karuntung Kecamatan Rappocini Kota Makassar masih di bawah 60%.

E. Definisi Operasional

Variabel penelitian ini adalah efektivitas pengembangan sarana prasarana pelayanan, dimana pengembangan sarana dan prasarana pelayanan dalam penelitian ini adalah terkait dengan efektivitas pengembangan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Adapun indikator-indikator dari variable efektivitas pengembangan sarana prasarana pelayanan ini, adalah :

1. Efisiensi

Pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar bisa dikatakan efisien jika memenuhi syarat efisiensi itu sendiri yaitu pemnggunaan manajemen yang tepat, pembagian kerja yang nyata, rasionalitas dan tanggung jawab

2. Fleksibilitas

Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar dapat dikatakan fleksibilitas jika memenuhi indikator dari fleksibilitas tersebut.



Yaitu apabila kantor tersebut dapat mengikuti perkembangan lingkungan sekitar

3. Kepuasan

Kepuasan adalah ukuran untuk menunjukkan tingkat kebutuhan masyarakat.

Kepuasan masyarakat dalam pelayanan adalah tingkat keberhasilan suatu instansi

4. Keunggulan

Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar dapat dikatakan unggul apabila dapat bersaing dengan instansi lain yaitu dapat menciptakan pelayanan yang baik dari instansi lain

5. Pengembangan

Dengan pengembangan kita dapat mengukur kemampuan Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

1. Waktu Penelitian

Penelitian ini berlangsung selama kurang lebih dua bulan setalah seminar proposal tepatnya pada tanggal 31Maret – 31 Mei 2022. Dalam waktu 2 bulan tersebut, peneliti melakukan pengurusan perizinan penelitian dibeberapa instansi terkait. Setelah itu peneliti mulai melaksnakan observasi di lapangan, kemudian melakukan proses pembagian kuesioner terhadap responden kurang lebih 4 minggu lamanya. Lalu setelah melakukan proses pembagian kuesioner dengan sejumlah responden, peneliti mengolah data yang telah didapatkan. Lalu kemudian peneliti melakukan bimbingan terhadap pembimbing dalam menyusun skripsi. Maka dari itu waktu yang dibutuhkan oleh peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini kurang lebih menghabiskan waktu 2 bulan.

2. Lokasi Penelitian

Adapun lokasi penelitian berada di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar tepat di jalan Talasalapang Kompeks BTN Minasa Upa Blok A1 No. 17. Alasan peneliti memilih lokasi penelitian ini karena peneliti melihat pengembangan sarana dan prasarana pelayanan belum maksimal dalam melayani masyarakat.

B. Jenis dan Tipe Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis dan tipe penelitian ini ialah kuantitatif dengan alasan yang bertujuan untuk meningkatkan pengembangan sarana dan prasarana pelayanan. Dimana hasil penelitiannya berbentuk data statistik dan tabel frekuensi presentase.

2. Tipe Penelitian

Dimana memanfaatkan tipe penelitian deskripsi kuantitatif yaitu cara memahami suatu permasalahan yang sedang terjadi. Alasan peneliti menggunakan jenis penelitian ini karena pengembangan sarana dan prasarana yang masih belum efektif dan efisien berupa para pegawai belum memanfaatkan sarana dan prasarana yang tersedia secara maksimal

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 9 orang pegawai kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar dan masyarakat sebanyak jumlah penduduk Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sebesar 11.562 jiwa

2. Sampel

Pengukuran sampel dilakukan melalui statistik atau berdasar pada estimasi penelitian yang menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Sugiyono (2017) Dalam pengambilan sampel peneliti menggunakan teknik *non probability sampling*, yang dalam penentuan sampel

memakai metode sampling insidental yang merupakan suatu teknik penentuan sampel yang berdasarkan kebetulan atau siapa saja yang secara kebetulan/incidental bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, dan apabila dipandang orang yang kebetulan ditemui tersebut cocok dijadikan sumber data. Sampel yang akan diambil sebagai responden dalam penelitian ini dapat ditemui langsung di lokasi penelitian yakni sebanyak 32 orang yang terdiri dari 9 orang pegawai dan 23 orang masyarakat yang menggunakan jasa layanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipilih adalah dengan menggunakan kuesioner (angket), observasi dan studi dokumentasi. Untuk kuesioner (angket) menggunakan bentuk *checklist* guna membantu responden di kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar untuk menjawab dan mengisi kuesioner dengan mudah dan cepat dengan memberikan tanda *check* (✓) pada tempat yang telah disediakan.

Peneliti membuat kuesioner untuk penelitian ini guna memperoleh data terkait efektivitas pengembangan sarana dan prasarana pelayanan. Kuesioner tersebut peneliti berikan kepada pegawai dan masyarakat atau responden yang berada di kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar guna mempermudah proses pembuatan kuesioner maka terlebih dahulu peneliti membuat kisi-kisi instrumen penelitian (lihat Lampiran).

Kuesioner dilengkapi dengan skala pengukuran untuk menghasilkan data

kuantitatif. *Skala Likert* digunakan dalam penelitian ini untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi pegawai serta masyarakat atau responden di kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar tentang variabel efektivitas pengembangan sarana dan prasarana pelayanan.

Ada 5 (Lima) pilihan jawaban pada setiap item pertanyaan, yaitu:

1. Jawaban Sangat Setuju (SS) = Diberi skor 5
2. Jawaban Setuju (S) = Diberi skor 4
3. Jawaban Kurang Setuju (KS) = Diberi skor 3
4. Jawaban Tidak Setuju (TS) = Diberi skor 2
5. Jawaban Sangat Tidak Setuju (STS) = Diberi skor 1

E. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan beberapa teknik analisis data statistik deskriptif. Teknik analisis statistik deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data kuesioner yang telah terkumpul dari jawaban responden pada kantor Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi).

Teknik analisis statistik deskriptif yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa tabel perhitungan mean atau rata-rata (pengukuran tendensi sentral), dan perhitungan persentase (%). Penentuan persentase dari perolehan data hasil kuesioner dari masing-masing variabel menggunakan rumus perhitungan persentase:

$$\% = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Keterangan rumus:

n = Skor yang diperoleh

N = Skor ideal

$\%$ = Persentase

Data yang sudah dipersentasikan lalu ditafsirkan dengan kalimat-kalimat yang bersifat kualitatif, dimana hasil persentase itu dapat digolongkan sebagai mana terlihat pada tabel 3.1

Tabel 3. 1 Persentase Jawaban

Persentase Jawaban	Tafsiran Kualitatif
80% - 100%	Sangat Baik
60% - <80%	Baik
40% - <60%	Cukup Baik
20% - <40%	Kurang Baik
0% - <20%	Sangat Tidak Baik

(Arikunto, 2010: 246)

F. Teknik Pengabsahan Data

Data yang dikumpulkan melalui kuesioner penelitian diuji keabsahannya melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menguji keakuratan/kevalidan kuesioner penelitian, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk menguji kehandalan/konsisten kuesioner penelitian. Penelitian akan melakukan uji validitas dengan menggunakan bantuan *software SPSS version 21.0*. Pengujian validitas cukup dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} Product Moment. Jika nilai $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka indikator atau pertanyaan

kuesioner dikatakan valid, begitu pula sebaliknya. Data juga dikatakan valid jika nilai sig. (2-tailed) data <0.05.

Penelitian akan melakukan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *software SPS version 21.0*. Pengujian realibilitas cukup dengan membandingkan r_{alpha} atau angka cronbach alpha dengan nilai 0,7. Jika r_{alpha} atau angka cronbach alpha $\geq 0,7$ maka indikator atau pertanyaan kuesioner dikatakan reliabel, begitu pula sebaliknya.

1. Uji Validasi dan Uji Reliabilitas

a) Uji Validasi

Tabel 3. 2 Hasil Validasi Instrument Penelitian Variabel X Efektivitas

No.	Variabel Mutasi Kerja (X)	Nilai r		Nilai Sig.	Keterangan
		Hitung	Tabel		
1.	X1	0,288	0,286	,001	Valid
2.	X2	0,510	0,286	,001	Valid
3.	X3	0,686	0,286	,001	Valid
4.	X4	0,687	0,286	,001	Valid
5.	X5	0,461	0,286	,001	Valid
6.	X6	0,607	0,286	,001	Valid
7.	X7	0,288	0,286	,001	Valid
8.	X8	0,546	0,286	,001	Valid
9.	X9	0,730	0,286	,001	Valid
10.	X10	0,748	0,286	,002	Valid
11.	X11	0,688	0,286	,001	Valid
12.	X12	0,802	0,286	,002	Valid

Pada tabel diatas menunjukkan hasil validasi instrument penelitian variabel X yakni efektivitas sarana dan prasarana yang menunjukkan bahwa korelasi antara masing-masing pertanyaan terdapat skor yang konstruk dari setiap indikator menunjukkan hasil signifikasi, dapat dilihat seluruh pernyataan dari variabel penelitian mempunyai r hitung $>$ r tabel yaitu taraf signifikansi 0,05 (5%)

dan diketahui bahwa r hitung dari pernyataan $> 0,286$ dan dapat dinyatakan bahwa item pernyataan pada variabel adalah valid.

b. Uji Reliabilitas

Tabel 3. 3 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.773	12

Sumber: Data Primer yang diolah, 2022

Hasil uji realibilitas pada tabel 3.3 menunjukkan semua nilai dari X menghasilkan nilai alpha cronbach $> 0,700$ dimana nilai variabel X yaitu 0,773 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua instrument dalam penelitian ini reliable.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Kelurahan Karunrung

a) Kondisi Wilayah

Kelurahan Karunrung adalah salah satu kelurahan dari 11 Kelurahan di wilayah Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Batas wilayah Kelurahan Karunrung adalah :

- 1) Sebelah Barat berbatasan langsung dengan Kelurahan Gunung Sari dan kelurahan Tidung
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Gunung Sari
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Minasa Upa
- 4) Sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Mappala dan Kelurahan Kassi-Kassi

Kelurahan Karunrung awalnya termasuk dalam wilayah Kelurahan Rappocini yang kemudian dimekarkan sejalan dengan pemekaran Kecamatan Tamalate menjadi dua bagian dengan disahkannya Kecamatan Rappocini. Wilayah Kelurahan Karunrung terdiri dari 10 RW dan 44 RT.

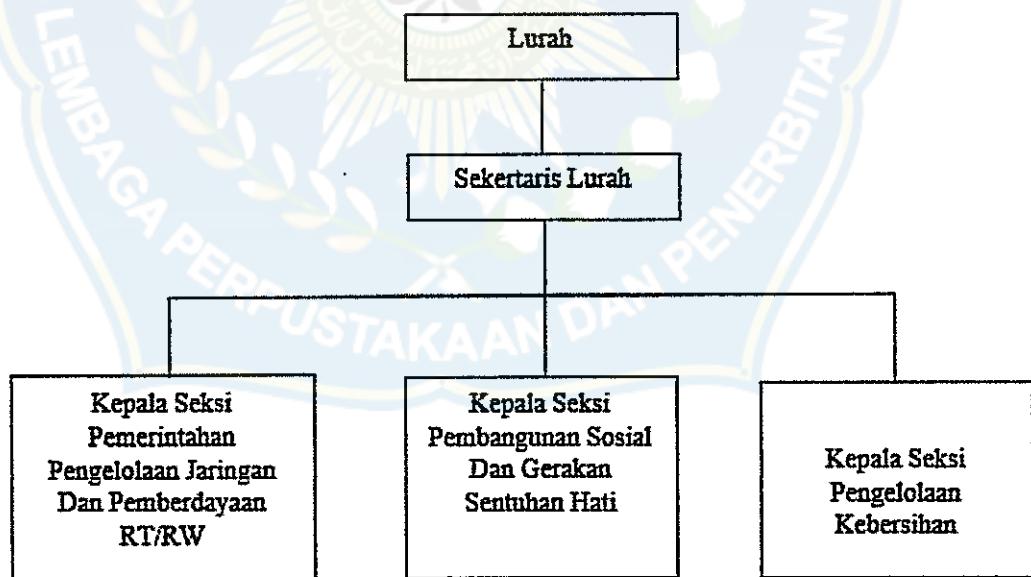
b) Luas Wilayah

Luas wilayah Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar adalah seluas 140 km^2 yang terdiri dari pemukiman, jalan,

pertokoan, sarana pendidikan, sarana kesehatan dan rawa-rawa. Dan jumlah penduduk yang berada di Kelurahan Karunrung adalah 11.562 jiwa.

c) Struktur Organisasi

Struktur organisasi ialah tata hubungan antara unit kerja dalam suatu organisasi, sehingga struktur organisasi merupakan sistem yang antara satu unit dengan unit yang lainnya saling terkait dan saling terorganisasi dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Hubungan kerjasama antara unit menjadi sebuah kunci kesuksesan organisasi dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Berikut gambar struktur organisasi Kelurahan Karunrung :



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

d) Prasarana Kantor

- 1) Luas lahan bangunan gedung Kantor Lurah Karunrung seluas 800 m² (delapan ratus meter persegi), yang dipergunakan untuk kebutuhan

- bangunan, jalan masuk/halaman parkir, dan fasilitas lainnya.
- 2) Luas bangunan Kantor Lurah Karunrung seluas 600 m² (enam ratus meter persegi).

e) Data Sarana Kantor

Tabel 4. 1 Data Inventarisasi Barang dan Alat-Alat Kantor

No	Nama Barang	Jumlah
1	Kursi Tunggu	2
2	Komputer	4
3	Printer	2
4	Kursi Staf	10
5	Kursi Rapat	8
6	Meja	7
7	Lemari Berkas	2
8	AC	2
9	Filling Kabinet	3
10	Rak Buku	2
11	CCTV	2

Sumber : Kantor Kelurahan Karunrung, April 2022

f) Lurah

Lurah mempunyai tugas pokok melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh camat sesuai karakteristik wilayah dan kebutuhan daerah serta melaksanakan tugas pemerintahan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berikut adalah

fungsi dari lurah:

- 1) Penyelenggaraan dan evaluasi di bidang pemerintahan;
- 2) Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang pemberdayaan masyarakat;
- 3) Penyelenggaraan, pembinaan, pengembangan dan fasilitasi ekonomi dan pembangunan;
- 4) Penyelenggaraan dan pembinaan di bidang ketentraman dan ketertiban umum;
- 5) Pembinaan terhadap Lembaga kemasyarakatan di wilayah kelurahan;
- 6) Pengelolaan urusan kesekretariatan.

g) Sekretaris Lurah

Sekretaris mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan dan pelaporan di bidang urusan pemerintahan dan pertahanan serta pemberdayaan masyarakat. Nerikut adalah fungsi dan seksi pemerintahan dan kemasyarakatan :

- 1) Pengumpulan, pengelolaan dan evaluasi data di bidang pemerintahan dan masyarakat;
- 2) Pengumpulan bahan dalam rangka pembinaan wilayah dan masyarakat;
- 3) Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan;
- 4) Pelaksanaan pelayanan tugas-tugas pembantuan di bidang pemungutan Pajak Bumi dan Bangunan;
- 5) Pelaksanaan tugas-tugas di bidang administrasi pertahanan sesuai

dengan paraturan perundang-undangan yang berlaku;

- 6) Pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan pembinaan Lembaga kemasyarakatan;
- 7) Pelaksanaan pelayanan dan pengelolaan administrasi kependudukan dan data-data kependudukan;
- 8) Pelaksanaan pembinaan dalam bidang keagamaan, Kesehatan, keluarga berencana dan Pendidikan masyarakat;
- 9) Pengumpulan penyaluran dana/bantuan terhadap korban bencana alam dan bencana lainnya;
- 10) Pembinaan kegiatan pengumpulan zakat, infak dan shadaqah;
- 11) Pelaksanaan pengumpulan dan Palang Merah Indonesia (PMI)
- 12) Pengumpulan bahan dan menyusun laporan di bidang pemerintahan dan kemasyarakatan.

h) Seksi Pemerintahan Pengelolaan Jaringan Dan Pemberdayaan RT/RW

- 1) Menyusun program kerja dan anggaran seksi
- 2) Membantu Lurah dalam melaksanakan tugas dibidang hubungan antara RT/RW
- 3) Melaksanakan pengawasan dan pemberdayaan masayarakat di lingkungan Kelurahan.
- 4) Melaksanakan penyusunan program dan pembinaan serta pemberdayaan di wilayah kelurahan
- 5) Memfasilitasi pelaksanaan musyawarah dalam lingkungan RT/RW.

i) Seksi Perekonomian Pembangunan Sosial Dan Gerakan Sentuhan Hati.

Seksi ini mempunyai tugas pokok mengkoordinasikan penyusunan program dan melaksanakan pembinaan dan pengembangan di bidang ekonomi dan pembangunan. Berikut adalah fungsi dari seksi tersebut :

- 1) Pengumpulan, pengolahan, dan evaluasi data di bidang ekonomi dan pembangunan;
- 2) Pelaksanaan kegiatan dalam rangka meningkatkan swadaya dan partisipasi masyarakat dalam rangka meningkatkan perekonomian dan pelaksanaan pembangunan;
- 3) Pembinaan koordinasi pelaksanaan pembangunan serta pemeliharaan prasarana dan sarana fisik asset pemerintahan kota dilingkungan kelurahan;
- 4) Pelaksanaan administrasi perekonomian dan pembangunan di kelurahan;
- 5) Pembinaan dan penyiapan bahan-bahan dalam rangka pelaksanaan Musyawarah Rencana Pembangunan (Musrenbang) Tingkat Kelurahan;
- 6) Pengumpulan bahan dan penyusunan laporan di bidang perekonomian dan pembangunan

j) Seksi Pengelolaan Kebersihan

Seksi pengelolaan kebersihan memiliki fungsi :

- 1) Menyusun program kebersihan lingkungan Kelurahan Karunrung.
- 2) Mendorong partisipasi masyarakat melakukan kebersihan lingkungan.
- 3) Mengorganisir sarana/prasarana pengangkutan sampah
- 4) Menetapkan dan melakukan penagihan retibusi sampah.

B. Deskripsi Data Identitas Responden

1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Hasil pengumpulan data yang dilakukan terhadap 9 pegawai dan ... masyarakat pengguna jasa layanan di kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar yang dijadikan responden di dapatkan karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
Laki-laki	11	34,4
Perempuan	21	65,6
Jumlah	32	100

Sumber : Kuesioner Penelitian, April 2022

Tabel 4.2 di atas dapat dilihat bahwa jenis kelamin responden lebih banyak perempuan hal ini dibuktikan dari jumlah persentase yang lebih besar yakni 19 orang (59%) perempuan dan 13 orang (41%) laki-laki.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Dalam penelitian ini melibatkan responden dari berbagai usia yang merupakan pegawai dan masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar, dapat dilihat pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Umur	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	17-27	2	7
2	28-38	15	51
3	39-49	11	38
4	>50	4	4
	Jumlah	32	100

Sumber : Kuesioner Penelitian, April 2022

Tabel 4.3 di atas dapat dijelaskan bahwa kelompok usia 28-38 tahun merupakan jumlah responden yang paling besar yakni 51%, diikuti kelompok usia 39-49 tahun sebesar 38%, kemudian kelompok usia 17-27 tahun yaitu 7% serta yang paling rendah ialah kelompok usia >50 tahun sebesar 4%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Yang menjadi responden ialah pegawai dan masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar merupakan memiliki karakteristik responden dengan tingkat Pendidikan yang berbeda-beda. Hal ini dapat dilihat pada tabel 4.5 sebagai berikut :

Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	SD/SMP	-	-
2	SMA	15	47
3	Diploma	2	6
4	Sarjana	14	44
5	Pascasarjana	1	3
	Jumlah	32	100

Sumber : Kuesioner Penelitian, April 2022

Tabel 4.4 di atas diapat dijelaskan bahwa strata pendidikan responden yang paling banyak ialah yang berpendidikan SMA sebesar 15 orang (47%), selanjutnya yang berpendidikan sarjana (S1) sebanyak 14 orang (44%), kemudian

yang berpendidikan diploma sebanyak 2 orang (6%), selanjutnya yang berpendidikan pascasarjana hanya 1 orang (3%).

C. Hasil Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian efektivitas pengembangan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar. Penelitian ini dilakukan dari tanggal 2 April 2022 – 10 April 2022, adapun yang menjadi responden pada penelitian ini ialah pegawai Kantor Kelurahan Karunrung sebanyak 9 orang dan masyarakat pengguna jasa layanan di Kantor Kelurahan Karunrung sebanyak 23 orang. Variabel pada penelitian ini menggunakan variabel mandiri yakni Efektivitas Sarana dan Prasarana.

1. Efektivitas Sarana dan Prasarana

Berikut akan disajikan data mengenai jawaban dari responden terhadap seluruh pernyataan pada variabel berdasarkan seluruh kuesioner yang telah disebar. Adapun untuk indikator menurut Gibson dalam Asti et al. (2019) diantaranya yaitu efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, keunggulan dan pengembangan yang sebagaimana hasilnya sebagai berikut.

a) Efisiensi

Efisiensi merupakan suatu standar pengukuran mengenai berhasilnya suatu upaya atau program yang dapat ditentukan berdasarkan besar atau kecilnya biaya yang dapat digunakan untuk menjalankan program tersebut.

Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap indikator efisiensi

Pernyataan	Jawaban Responden										Skor	
	STS		TS		KS		S		SS			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Pengalaman												
Ketersediaaan barang atau perlengkapan kantor yang bersifat sekali pakai dan memadai.	-	-	-	-	5	15.6	11	34.4	16	50.0	139	
Ketersediaaan barang atau perlengkapan kantor yang bersifat tahan lama, lengkap dan memadai.	-	-	3	9.4	4	12.5	16	50.0	9	28.1	127	
Fasilitas yang diberikan oleh kantor kepada pegawai dapat digunakan dengan baik sebagaimana mestinya untuk pelayanan.	-	-	3	9.4	3	9.4	20	62.5	6	18.8	122	
Total Skor										388		
Rata-rata										129,3		

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, April 2022

Pada tabel 4.5 tersebut, tanggapan responden terhadap efisiensi dengan total skor 388 atau dengan rata-rata skor 129,3, dari 3 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi pada setiap item pernyataan diberi skor 5 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum indikator efisiensi adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned}\text{Skor Maximum} &= \text{Skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pertanyaan} \\ &= 5 \times 32 \times 3 \\ &= 480\end{aligned}$$

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator efisiensi jumlah skor perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 480 maka tanggapan dari 32 responden yaitu :

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{388}{480} \times 100\% = 80.83\%$$

Pada pernyataan ketersediaan barang atau perlengkapan kantor yang bersifat sekali pakai dan memadai masih terdapat sebanyak 5 orang responden (15.6%) yang kurang setuju karena mereka tidak melihat barang tersebut contohnya amplop dimana surat yang mereka peroleh dari kantor tersebut tidak memakai amplop.

Pada pernyataan ketersediaan barang atau perlengkapan kantor yang bersifat tahan lama, lengkap dan memadai masih terdapat 3 orang responden yang tidak setuju (9.4%) dan 4 orang responden yang kurang setuju (12.5%) karena mereka berpendapat bahwa peralatan di kantor tersebut kurang lengkap.

Pada pernyataan fasilitas yang diberikan oleh kantor kepada pegawai dapat digunakan dengan baik sebagaimana mestinya untuk pelayanan masih terdapat 3

orang responden yang tidak setuju (9.4%) dan 3 orang responden yang kurang setuju (9.4%) karena salah satu pegawai kantor tersebut mengatakan masih ada pegawai yang memakai fasilitas kantor untuk kepentingan pribadinya di luar pekerjaan kantor.

Berdasarkan hasil tanggapan responden di atas alasan yang memilih setuju dan sangat setuju, karena responden tersebut merasa ketersediaan peralatan kantor di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah baik dibandingkan dengan yang sebelumnya, dimana peralatan kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappoconi Kota Makassar yang sebelumnya masih terbatas, namun sekarang sudah memadai. Contohnya seperti misalnya komputer, sebelumnya hanya memiliki 2 komputer namun sekarang sudah memiliki 4 komputer.

b) Fleksibilitas

Fleksibilitas merupakan kemampuan suatu perusahaan/kantor mengatasi segala sesuatunya dengan tepay dan cepat. Dimana seorang pegawai harus memahami apa saja kegunaan alat-alat kantor tersebut.

Tabel 4. 6 Tanggapan responden terhadap indikator fleksibilitas

Pernyataan	Jawaban Responden										Skor	
	STS		TS		KS		S		SS			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Pengalaman												
Perlengkapan tambahan kantor yang bersifat membantu pekerjaan kantor tersedia dan lengkap	-	-	-	-	2	6.3	15	46.9	15	46.9	141	
Perlengkapan kantor yang digunakan untuk menambah semangat dalam penyelesaian pekerjaan kantor tersedia dan lengkap.	-	-	1	3.1	2	6.3	19	59.4	10	31.3	134	
Total Skor										275		
Rata-rata										137,5		

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, April 2022

Pada tabel 4.6 tersebut, tanggapan responden terhadap fleksibilitas dengan total skor 275 atau dengan skor 275 atau dengan rata-rata skor 137,5 dari 4 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 5 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1.

1. Untuk mengetahui skor maximum indikator fleksibilitas adalah sebagai berikut:

Skor maximum = skor tertinggi item pernyataan \times N \times item pernyataan

$$= 5 \times 32 \times 2$$

= 320

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator felsibilitas jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 320 maka tanggapan dari 32 orang responden yaitu :

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{275}{320} \times 100\% = 85,93\%$$

Pada pernyataan perlengkapan tambahan kantor yang bersifat membantu pekerjaan kantor tersedia dan lengkap masih terdapat 2 orang responden yang kurang setuju (6.3%) karena responden tersebut mengatakan sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Karunrung sangat terbatas.

Pada pernyataan perlengkapan kantor yang digunakan untuk menambah semangat dalam penyelesaian pekerjaan kantor masih terdapat 1 orang responden yang tidak setuju (3.1%) dan 2 orang responden yang kuang setuju (6.3%) karena responden melihat di kantor tersebut para pegawai kurang semangat bekerja dalam melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas alasan responden yang memilih setuju dan sangat setuju, karena responden tersebut merasa Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah berkembang. Contohnya yang dulunya di kantor tersebut belum memiliki AC (*Air Conditioner*), sekarang sudah memiliki AC (*Air Conditioner*) yang membuat para pegawai merasa nyaman dan menambah semangat dalam bekerja.

c) Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang dapat timbul dari hasil kinerja yang telah dihasilkan terhadap ekspektasi mereka. Dimana setiap karyawan/masyarakat akan memiliki tingkat kepuasan yang baik apabila tata ruang kantor yang nyaman serta pelayanan yang prima.

Tabel 4. 7 Tanggapan responden terhadap indikator kepuasan

Pernyataan	Jawaban Responden										Skor	
	STS		TS		KS		S		SS			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Pengalaman												
Tata ruang kantor yang baik sehingga membuat pegawai merasa nyaman dalam mengerjakan pekerjaan kantor	-	-	2	6.3	6	18.8	13	40.6	11	34.4	129	
Ruang tunggu pelayanan kantor kurang nyaman	6	18.8	5	15.6	11	34.4	8	25.0	2	6.3	91	
Merasa puas/cukup dengan sarana dan prasarana yang tersedia	2	6.3	1	3.1	12	37.5	11	34.4	6	18.8	114	
Total Skor										334		
Rata-rata										111,3		

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, April 2022

Pada tabel 4.7 tersebut, tanggapan responden terhadap kepuasan dengan total skor 334 atau dengan rata-rata 111,3 dari 3 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 5 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum indikator kepuasan adalah sebagai berikut :

Skor maximum = skor tertinggi item pernyataan \times N \times item pernyataan

$$= 5 \times 32 \times 3$$

$$= 480$$

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator kepuasan jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 480 maka tanggapan dari 32 orang responden yaitu :

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{334}{480} \times 100\% = 69.6\%$$

Pada pernyataan tata ruang kantor yang baik sehingga membuat pegawai merasa nyaman dalam mengerjakan pekerjaan kantor terdapat 2 orang responden yang tidak setuju (6.3%) dan 6 orang responden yang kurang setuju (18.8%) karena salah satu responden mengatakan bahwa tata ruang kantor di kantor tersebut agak rapi untuk ukurang kantor pelayanan publik.

Pada pernyataan ruang tunggu pelayanan kantor kurang nyaman terdapat 6 orang responden sangat tidak setuju (18.8%), 5 orang responden tidak setuju (15.6%) dan 11 orang kurang setuju (34.4%) karena para responden mengatakan ruang tunggu pelayanan di Kantor Kelurahan Karunjung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah cukup nyaman bagi masyarakat.

Pada pernyataan merasa puas/cukup dengan sarana dan prasarana yang teredia terdapat 2 orang responden yang sangat tidak setuju (6.3%), 1 orang responden yang tidak setuju (3.1%) di 12 orang responden kurang setuju (37.5%) karena para responden belum merasa puas terhadap sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas alasan responden yang memilih setuju dan sangat setuju, karena responden tersebut merasa Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah berkembang. Dimana para responden rata-rata mengatakan bahwa dulunya masyarakat saat antri menunggu giliran untuk dilayani, masyarakat harus berdiri untuk beberapa menit, namun sekarang sudah tersedia kursi yang cukup nyaman untuk duduk sambil menunggu giliran untuk dilayani

d) Keunggulan

Keunggulan dapat diartikan sebagai kelebihan. Dimana suatu kantor atau instansi memiliki kualitas yang baik dibandingkan dengan kantor yang lain.

Tabel 4. 8 Tanggapan responden Terhadap Indikator Keunggulan

Pernyataan	Jawaban Responden										Skor	
	STS		TS		KS		S		SS			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Pengalaman												
Lokasi Kantor yang strategis dan mudah di temukan	2	6.3	2	3.1	11	34.4	10	31.3	7	21.9	114	
Sarana dan prasarana kantor berkembang lebih bagus/canggih dalam menunjang pelayanan	2	6.3	4	12.5	5	15.6	17	53.1	4	12.5	113	
Total Skor										227		
Rata-rata										113,5		

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, April 2022

Pada tabel 4.8 tersebut, tanggapan responden terhadap keunggulan dengan total skor 227 atau dengan rata-rata skor 113,5 dari 2 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 5 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum indikator keunggulan adalah sebagai berikut :

Skor maximum = skor tertinggi item pernyataan \times N \times item pernyataan

$$= 5 \times 32 \times 2$$

$$= 320$$

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai infdikator kepuasan jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesnioner sebanyak 320 maka tanggapan dari 32 orang responden yaitu :

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{227}{320} \times 100\% = 70.9\%$$

Pada pernyataan lokasi Kantor yang strategis dan mudah di temukan terdapat 2 orang responden yang sangat tidak setuju (6.3%), 2 orang responden tidak setuju (3.1%) dan 11 orang responden kurang setuju (34.4%) karena responden tersebut menilai bahwa lokasi kantor tersebut masih sulit ditemukan karena masih berdempetan dengan rumah warga dan mirip dengan rumah warga.

Pada pernyataan sarana dan prasarana kantor berkembang lebih bagus/canggih dalam menunjang pelayanan terdapat 2 orang responden yang sangat tidak setuju (6.3%), 4 orang responden tidak setuju (12.5%) dan kurang setuju 5 orang responden (15.6%) sebab para reseponden menilai bahwa sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar belum ada perkembangan dan masih sama dengan yang sebelum-sebelumnya.

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas alasan responden yang memilih setuju dan sangat setuju, karena responden tersebut merasa Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah berkembang. Dimana para responden rata-rata mengatakan bahwa lokasi Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah strategis serta sudah memiliki peralatan kantor yang sudah canggih yang membuat kegiatan pelayanan dan pekerjaan pegawai menjdi lebih efektif dan efisien.

e) Pengembangan

Pengembangan dalam hal ini dapat diartikan sebagai kemampuan pegawai menggunakan alat atau mesin-mesin kantor sesuai dengan fungsinya.

Tabel 4. 9 Tanggapan Responden Terhadap Indikator Pengembangan

Pernyataan	Jawaban Responden										Skor	
	STS		TS		KS		S		SS			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%	Σ	%		
Pengalaman												
Mesin-mesin kantor yang digunakan untuk menginput, mencatat, mengelola bahan-bahan keterangan dalam pekerjaan kantor berfungsi dengan baik	4	12.5	3	9.4	5	15.6	14	43.8	6	18.8	111	
Mesin komunikasi kantor yang digunakan untuk melakukan komunikasi di lingkungan kantor ataupun keluar kantor berfungsi dengan baik	1	3.1	4	12.5	8	25.0	13	40.6	6	18.8	115	
Total Skor										226		

Sumber : Data Primer, Kuesioner Penelitian, April 2022

Pada tabel 4.9 tersebut, tanggapan responden terhadap pengembangan dengan total skor 226 atau dengan rata-rata skor 113 dari 2 item pernyataan yang didapatkan pada satu indikator. Adapun skor tertinggi dari setiap item pernyataan diberi skor 5 dan skor terendah setiap item pernyataan diberi skor 1. Untuk mengetahui skor maximum indikator pengembangan adalah sebagai berikut :

Skor maximum = skor tertinggi item pernyataan \times N \times item pernyataan

$$= 5 \times 32 \times 2$$

$$= 320$$

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai indikator pengembangan jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 320 maka tanggapan dari 32 responden yaitu :

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{226}{320} \times 100\% = 70,6\%$$

Pada pernyataan mesin-mesin kantor yang digunakan untuk menginput, mencatat, mengelola nahan-nahan keterangan dalam pekerjaan kantor berfungsi dengan baik terdapat 4 orang responden yang sangat tidak setuju (12.5%), 3 orang responden tidak setuju (9.4%) dan 5 orang responden kurang setuju (15.6%) hal ini terjadi karena responden menilai bahwa masih ada mesin-mesin kantor yang rusak pada saat pelayanan.

Pada pernyataan mesin komunikasi kantor digunakan untuk melakukan komunikasi di lingkungan kantor maupun diluar kantor berfungsi dengan baik

terdapat 1 orang responden sangat tidak setuju (2.1%), 4 orang responden tidak setuju (12.5%) dan kurang setuju 8 orang (25.0%), hal ini terjadi karena responden tersebut menilai bahwa alat komunikasi kantor kurang difungsikan dengan baik sebab kontak kantor tersebut terkadang tidak dapat dihubungi.

Berdasarkan hasil tanggapan responden diatas alasan responden yang memilih setuju dan sangat setuju, karena responden tersebut merasa Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah berkembang. Dimana para responden mengatakan bahwa dulunya peralatan / mesin-mesin kantor di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini masih ketinggalan dan belum berfungsi dengan baik, namun sekarang alat-alat kantor sudah berfungsi dengan baik dan serba digital serta alat komunikasi kantor sudah menggunakan telepon seluler (*handphone*) yang dulunya masih menggunakan telepon yang memiliki kabel.

f) Akumulasi Frekuensi Efektivitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

Berdasarkan hasil pemaparan hasil tanggapan responden mengenai indikator efektivitas peneliti dapat menyimpulkan akumulasi frekuensi dapat di lihat pada tabel 4.23 di bawah ini.

Tabel 4. 10 Akumulasi Frekuensi Efektivitas Sarana dan Prasarana Pelayanan

No	Indikator	Skor	Persentase (%)
1	Efisiensi	388	27
2	Fleksibilitas	275	19
3	Kepuasan	334	23
4	Keunggulan	227	16
5	Pengembangan	226	15
Total Skor		1450	100
Rata-rata		290	

Pada tabel 4.10 tersebut merupakan total skor dari akumulasi indikator efektivitas sarana dan prasarana dengan total skor 1450 atau dengan rata-rata skor 290 dari 5 item indikator. Untuk mengetahui skor maximum dari akumulasi frekuensi adalah sebagai berikut :

$$\text{Skor maximum} = \text{skor tertinggi item pernyataan} \times N \times \text{item pernyataan}$$

$$= 5 \times 32 \times 5$$

$$= 800$$

Berdasarkan dari hasil penelitian mengenai akumulasi frekuensi sarana dan prasarana jumlah skor hasil perolehan dalam pengumpulan data kuesioner sebanyak 800 maka tanggapan dari 32 responden yaitu :

$$\frac{\text{skor perolehan}}{\text{skor maximum}} \times 100\% = \frac{1450}{800} \times 100\% = 181.25\% : 2 = 90.6\%$$

Berdasarkan hasil dari akumulasi frekuensi efektivitas sarana dan prasarana dengan skor akhir yang didapat sebanyak 90.6% maka dapat disimpulkan bahwa variabel efektivitas sarana dan prasarana bisa dikatakan sangat baik karena berada pada jumlah persentase di atas 80%.

D. Pembahasan Hasil Penelitian

Peneliti menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden untuk memperoleh data, dimana data yang telah diperoleh kemudian diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 21 yang menunjukkan hasil mengenai efektivitas pengembangan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kelurahan Karunung Kecamatan Rappocini Kota Makassar.

Efektivitas pengembangan sarana dan prasarana pada Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan rappocini Kota Makassar diukur menggunakan 5 indikator menurut Gibson (2019) diantaranya yaitu, efisiensi, fleksibilitas, kepuasan, keunggulan, pengembangan.

1. Efisiensi

Efisiensi merupakan perbandingan antara sumber daya yang digunakan dalam suatu proses melakukan usaha atau pekerjaan dengan hasil yang dicapai. Hasibuan dalam Sundari (2019) menjelaskan definisi efisiensi yaitu perbandingan yang terbaik antara sebuah *input* (masukan) dan *output* (hasil) antara keuntungan dengan sumber-sumber yang digunakan), seperti halnya juga hasil optimal yang telah dicapai dengan penggunaan sumber yang terbatas.

Seperti yang dikatakan oleh Hafidz dalam Huda (2018) yang menyatakan bahwa pemanfaatan sarana dan prasarana secara efisien ialah penggunaan segala macam atau keseluruhan perlengkapan yang secara langsung digunakan untuk menunjang proses suatu kegiatan agar segala pekerjaan dapat di selesaikan dengan tepat waktu dan efektif.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa besarnya jumlah persentase yang dicapai indikator efisiensi sebesar 80.83%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penggunaan sarana dan prasarana secara baik atau efisien maka pelayanan kepada masyarakat juga akan semakin baik. Sehingga pada dasarnya penggunaan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah

bisa dikategorikan sangat baik karena memiliki jumlah persentase 80.83%, dimana pekerjaan para pegawai lebih efektif dan tepat waktu.

2. Fleksibilitas

Gibson (2019) mengatakan bahwa fleksibilitas itu berarti merespons terhadap suatu organisasi atau perubahan-perubahan yang terjadi pada suatu organisasi. Fleksibilitas adalah unsur yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas dalam pengadaan alat-alat kantor yaitu suatu instansi harus memperhatikan apa-apa saja yang dibutuhkan dalam suatu instansi tersebut agar tidak terjadi terjadi pemborosan dalam pengadaan alat-alat kantor.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat diketahui bahwa besarnya jumlah persentase yang dicapai oleh indikator fleksibilitas sebesar 85.93%. Oleh karena itu tanggapan dari para responden mengenai efektivitas pengembangan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar terhadap indikator fleksibilitas, bahwa sarana dan prasarana tersebut sudah bisa dikatakan fleksibel. Dimana untuk mengadakan peralatan kantor, perlu memperhatikan asas-asas pengadaan, karena apabila pengadaan suatu barang tidak sesuai dengan kebutuhan maka akan terjadi pemborosan. Tiap organisasi, instansi atau perusahaan, mempunyai keadaan serta kondisi yang berbeda-beda. Maka dari itu dengan perbedaan ini kebutuhan akan alat serta perabot kantor juga akan berbeda. Hal ini berarti, jenis peralatan kantor yang sempurna atau baik

untuk suatu organisasi, belum tentu baik untuk sempurna untuk keperluan kantor lainnya.

3. Kepuasan

Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena adanya hubungan kepercayaan masyarakat. Harbani Pasolong dalam Nugraheni (2015) mengatakan bahwa semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan yang diberikan, serta semakin tinggi kepercayaan masyarakat. Dimana ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Berdasarkan hasil tanggapan dari para responden mengenai efektivitas pengembangan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar terhadap indikator kepuasan, bahwa pegawai dan masyarakat sudah puas terhadap sarana dan prasarana yang ada. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pencapaian persentase sebesar 69.6% yang menunjukkan bahwa indikator kepuasan berkategori baik. Dimana masyarakat yang memakai jasa layanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini sudah merasa cukup puas dalam pelayanan dimana pegawai sudah memanfaatkan sarana dan prasarana dengan baik

4. Keunggulan

Keunggulan yaitu kemampuan bersaing dari organisasi dan anggota organisasi terhadap perubahan-perubahan yang ada. Sunyoto (2015) menyatakan bahwa keunggulan bersaing dapat dicapai dengan mengembangkan produk secara spesial dan lebih menguntungkan dibandingkan dengan para pesaing. Dimana keunggulan dalam suatu instansi dapat dibagi menjadi 3 bagian yaitu keunggulan dalam lokasi kantor yang strategis, keunggulan dalam pengadaan sarana kantor serta keunggulan dalam bidang pelayanan publik.

Berdasarkan hasil tanggapan dari para responden mengenai efektivitas pengembangan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar terhadap indikator keunggulan, bahwa Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar tersebut sudah bisa dikatakan unggul dari segi lokasi kantor yang strategis. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pencapaian persentase sebesar 70.9% yang menunjukkan bahwa indikator keunggulan berkategori baik.

5. Pengembangan

Pengembangan yaitu merupakan mengukur kemampuan organisasi untuk meningkatkan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Dalam buku kualitas pelayanan publik Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggungjawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumberdaya (Asti et al. 2019).

Pengembangan sarana dan prasarana kantor berarti suatu cara mengembangkan kapasitas kantor dalam melakukan pelayanan untuk menyelesaikan tuntutan masyarakat agar pelayanan yang diberikan akan semakin baik dan maksimal.

Berdasarkan hasil tanggapan dari para responden mengenai efektivitas pengembangan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar terhadap indikator pengembangan, bahwa sarana dan prasarana pada kantor tersebut sudah berkembang. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pencapaian persentase sebesar 70.6% yang menunjukkan bahwa indikator pengembangan berkategori baik. Seperti yang diungkapkan oleh Gibson (2019) bahwa ukuran kemampuan organisasi untuk meningkatkan kemampuannya memenuhi tuntutan masyarakat. Dimana yang sebelumnya hanya memiliki 1 komputer untuk melayani masyarakat, sekarang sudah memiliki 4 komputer yang mempunyai sistem pelayanan masing-masing sehingga urusan masyarakat akan cepat terselesaikan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai efektivitas pengembangan sarana dan prasarana pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat efisiensi ketersedian sarana dan prasarana di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase sebesar 80.83%.
2. Sarana dan prasarana yang dimiliki Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah bisa dikatakan fleksibel karena sudah termasuk kedalam kategori sangat baik dengan persentase 85.93%.
3. Pegawai Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah puas terhadap ketersediaan sarana dan prasarana karena sudah masuk dalam kategori baik dengan persentase 69.6%.
4. Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah bisa dikatakan unggul dari segi lokasi kantor yang strategis karena sudah masuk dalam kategori baik dengan persentase 70.9%.
5. Sarana dan prasarana Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sudah berkembang dalam kategori baik dengan persentase 70.6%.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil pembahasan dan kesimpulan maka saran dapat penulis sampaikan adalah :

1. Dalam hal pengembangan sarana dan prasarana harus memperhatikan semua hal terkait indikator yang dapat menunjang pengembangan sarana dan prasarana tersebut agar pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan maksimal dan sesuai yang diharapkan.
2. Dalam pengadaan alat-alat kantor harus fleksibel maksudnya harus memperhatikan apa-apa saja yang diperlukan agar tidak terjadi pemborosan.
3. Dalam aspek pelayanan pegawai Kantor Kelurahan Karunjung Kecamatan Rappocini Kota Makassar sebaiknya meningkatkan pelayanannya dengan cara memaksimalkan pemanfaatan alat-alat kantor yang tersedia agar kepuasan masyarakat akan semakin meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, herlina Noer. 2019. "Sarana Prasarana Kantor." *Academia*: 14 pages.
- Anand, Dody. 2016. "Pengaruh Sarana Dan Prasarana Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai (Studi Pada Kantor Kesatuan Bangsan Dan Politik Kota Tanjung Balai.)"
- Anggara, Sahya. 2016. *Ilmu Administrasi Negara*. 2nd ed. Bandung: Pustaka Setia.
- Armansyah, Kiki. 2018. "Hubungan Sarana Prasarana Dan Caring Perawat Terhadap Kepuasan Pasien Pada Ruang Rawat Inap RSUD. Dr. Goeteng Taroenadibrata Purbalingga."
- Asti, Firda Anggraini, Normajatun, and Sugiannor. 2019. "Efektivitas Pelayanan Publik Pada Sistem Pelayanan Terpadu Di Kantor Kecamatan Pelaihari Kabupaten Tanah Laut."
- Bashori, Muhammad Luthfi. 2017. "Manajemen Pengembangan Sarana Dan Prasarana Madrasah Di MTS Miftahul Huda Maguan Kaliori Rembang."
- Daulay, Irham. 2017. "Efektivitas Sistem Informasi Dan Komputerisasi Haji Terpadu (SISKOHAT) Dalam Penyelenggaraan Ibadah Haji Di Kantor Wilayah Kementrian Agama Provinsi Sumatera Utara."
- Huda, Mohammad Nurul. 2018. "Optimalisasi Sarana Dan Prasarana Dalam Meningkatkan Prestasi Belajar Siswa." *Manajemen Pendidikan Islam* VI.
- Kemenpan-RB. 2021. "Berita Negara Republik Indonesia." (16).
- Listyawati, Tri. 2017. "Pengadaan Dan Pemeliharaan OP." *Journal of Chemical Information and Modeling* 53(9): 1689–99.
- Mahsyar, Abdul. 2011. "Masalah Pelayanan Publik Di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik." *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan* 1 (2).
- Nirmala. 2020. "Efektivitas Pelayanan Publik Di Dinas Perumahan Permukiman Dan Pertanahan Kabupaten Bulukumba."
- Nugraheni, Zulfahmi Ahaditya Arif. 2015. "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang."
- Renja. 2016. "Rancangan Kerja Kecamatan Rappocini Tahun 2016."
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sundari. 2019. "Analisis Efisiensi Biaya Operasional Terhadap Tingkat Pendapatan Usaha Jual Beli Pisang Di Pasar Minasa Upa Kabupaten Gowa."

Wadi, Hamzah. 2021. "Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sukadama Kecamatan Jerowaru Kabupaten Lombok Timur."



LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Umur :
2. Jenis Kelamin :
3. Pendidikan Terakhir :
4. Status Pekerjaan :

B. ANGKET

Petunjuk Pengisian

1. Mohon Bapak/Ibu membaca pernyataan dengan seksama.
2. Pilih jawaban yang paling sesuai dengan memerlukan tanda (✓) di kolom jawaban yang tersedia.
3. Kejujuran dan objektivitas Bapak/Ibu sangat saya harapkan

Keterangan :

- a. SS : Sangat Setuju
- b. S : Setuju
- c. KS : Kurang Setuju
- d. TS : Tidak Setuju
- e. STS : Sangat Tidak Setuju

NO	PERTANYAAN EFEKTIVITAS PENGEMBANGAN SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN	PENILAIAN				
		SS	S	KS	TS	STS
A.	Indikator : Efisiensi					
1.	Ketersediaan barang atau perlengkapan kantor yang bersifat sekali pakai dan memadai					

2.	Ketersediaan barang atau perlengkapan kantor yang bersifat tahan lama, lengkap dan memadai					
3.	Fasilitas yang di berikan oleh kantor kepada pegawai dapat digunakan dengan baik atau sebagaimana mestinya untuk pelayanan					
B Indikator : Fleksibilitas						
4.	Perlengkapan tambahan kantor yang bersifat membantu pekerjaan kantor tersedia dan lengkap (benda-benda yang terbuat dari kayu dan besi).					
5.	Perlengkapan kantor yang digunakan untuk menambah semangat dan kenyamanan dalam penyelesaian pekerjaan kantor tersedia dan lengkap					
C Indikator : Kepuasan						
6.	Tata ruang kantor yang baik sehingga membuat pegawai merasa nyaman dalam kegiatan dan pelaksanaan pekerjaan kantor.					
7.	Ruang tunggu pelayanan kantor kurang nyaman.					
8.	Merasa puas/cukup dengan sarana dan prasarana yang tersedia					
D Indikator : Keunggulan						
9.	Lokasi Kantor yang strategis dan mudah di temukan					
10.	Sarana dan prasarana kantor berkembang atau unggul kearah lebih bagus/canggih					

	dalam menunjang pelayanan.					
E	Indikator : Pengembangan					
11.	Mesin-mesin kantor yang digunakan untuk menginput, mencatat, mengelola bahan-bahan keterangan dalam pekerjaan kantor bergungsi dengan baik					
12.	Mesin komunikasi kantor yang digunakan untuk melakukan komunikasi di lingkungan kantor ataupun keluar kantor berfungsi dengan baik.					



Dokumentasi Lokasi Penelitian

1. Tampak depan Kantor Kelurahan Karunrung



2. Meja Pelayanan





3. Kursi tunggu pelayanan



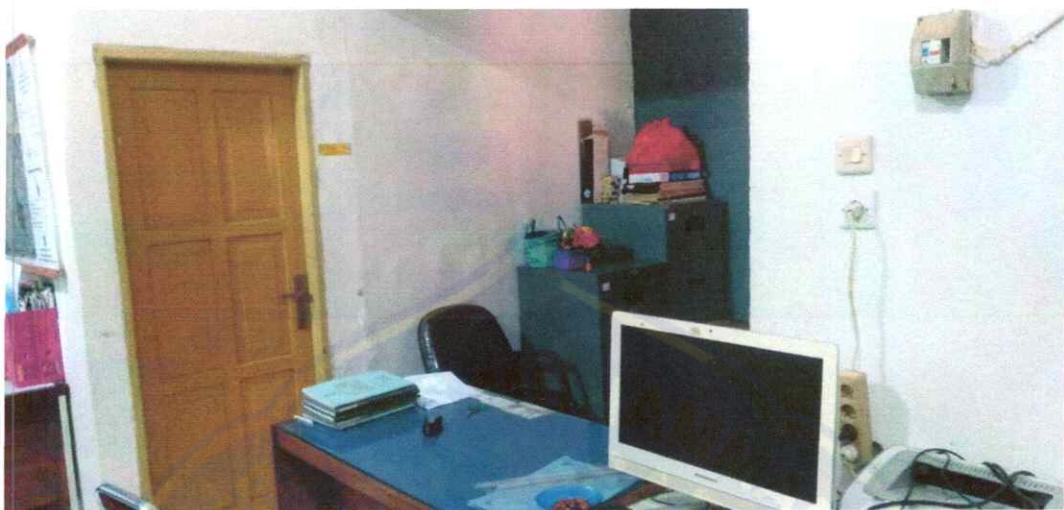


4. Proses pelayanan masyarakat



5. Alat-alat dan mesin kantor





6. Kendaraan dinas





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

Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 03-6972 Fax (041) 986-5588 Makassar 90271 E-mail : jilmuslimmashabaha@yahoo.com



Nomor : 1142/05/C-4-VIII/III/40/2022

22 Svabian 1443 H

Lampu 1 (satu) Rangkaian Proposal

25 March 2022 M

Hal 1 Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Peranaman Modal dan PTSP Prov. Sul-Sel

10

Makassar

NIKOS SIRI

Digitized by srujanika@gmail.com

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial
Masyarakat, nomor 8166/TSPBA/LVII/114/

Makassar, nomen. 0465 FSP

bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini :

Nama : AHMAD DIFA AWLI

No Stambuk : 10561 1107

Fakultas S

Jurusan : Ilmu Adm

Pekerjaan Mahasiswa
Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi

"Efektivitas Pengembangan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Kelurahan
Kecamatan Paranginan Kota Malang"

versi terbaru dan terlengkap dapat diakses pada tanggal 31 Maret 2022 s/d 31 Mei 2022.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk mengikuti uji kompetensi dalam pelajaran yang berlaku.

menjadi pengetahuan dan kompetensi diperlukan Izquierdo-Labrador et al., 2010).

Kataua IPIM

Dr. J. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101 7716



1 2 0 2 2 1 9 3 0 0 3 9 1 0

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 28837/S.01/PTSP/2022
 Lampiran :
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Walikota Makassar

di-
Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1142/05/C.4-VIII/III/43/2022 tanggal 25 Maret 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama	: AHMAD DIFA AWLIA ASLIM
Nomor Pokok	: 105611107318
Program Studi	: Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan/Lembaga	: Mahasiswa(S1)
Alamat	: Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

"EFektivitas Pengembangan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar"

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 31 Maret s/d 31 Mei 2022

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

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasianya dengan menggunakan **barcode**.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada tanggal : 28 Maret 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
 Pit. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dra. Hj. SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.
 Pangkat : Pembina Utama Madya
 Nip : 19650606 199003 2 011

Tembusan Yth:
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar.
 2. Perangkat

SIMAP PTSP 28-03-2022



Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@ sulselprov.go.id
 Makassar 90231





**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK**

Jalan Ahmad Yani No 2 Makassar 90111
Telp +62411 - 3615867 Fax +62411 - 3615867

Email : Kesbang@makassar.go.id Home page : <http://www.makassar.go.id>

Makassar, 29 Maret 2022

Kepada
Yth. CAMAT RAPPONCI
KOTA MAKASSAR

Di -
MAKASSAR

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 070/566 -IVBKBPIV/2022

Dasar

- 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2019 tentang Sistem Nasional Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.
- 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 17 Tahun 2016 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintahan Daerah.
- 3 Peraturan Daerah Kota Makassar Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembaran Daerah Kota Makassar Tahun 2016 Nomor 8)

Memperhatikan

- Surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan nomor 28837/S.01/PTSP/2022 Tanggal 28 Maret 2022 penhal Izin Penelitian.

Setelah membaca maksud dan tujuan penelitian yang tercantum dalam proposal penelitian, maka pada prinsipnya Kami menyetujui dan memberikan Izin Penelitian kepada :

Nama	:	AHMAD DIFA AWLIA ASLIM
NIM / Jurusan	:	105611107318 / Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan	:	Mahasiswa (S1) UNISMUH
Tanggal pelaksanaan	:	31 Maret s/d 31 Mei 2022
Jenis Penelitian	:	Skripsi
Alamat	:	Jl. Slt Alauddin No. 259, Makassar
Judul	:	"EFEKTIVITAS PENGEMBANGAN SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN KARUNUNG KECAMATAN RAPPONCI KOTA MAKASSAR"

Demikian Surat Izin Penelitian ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasilnya kepada Walikota melalui Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar Melalui Email Bidanghublabakesbangpolmks@gmail.com.

a.n. WALIKOTA MAKASSAR
KEPALA BADAN KESBANGPOL

u.b
SEKERTARIS,

DR. HAFI, SIP, SH., M.H., M.Si
Pangkat : Pembina Tingkat IV.b
NIP : 19730607 199311 1 001

Tembusan :

1. Walikota Makassar di Makassar (sebagai laporan).
2. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul – Sel. di Makassar;
3. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar (sebagai laporan).
4. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul Sel di Makassar;
5. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
6. Mahasiswa yang bersangkutan;
7. Arsip.



**PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN RAPPOCINI**

Kantor : Jl. TeduhBersinar N.9 Telp. (0411) 867947 Makassar 90221



Nomor : 070/725 /KRC/III/2022
Lampiran :
Perihal : Persetujuan Penelitian

Makassar, 30 Maret 2021

Kepada,
Yth. **LURAH KARUNRUNG**
di –

Makassar

Menindak lanjuti Surat dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik dengan Nomor : 070/566-II/BKBP/III/2022, Tanggal 29 Maret 2022, Perihal tersebut diatas, maka bersama ini disampaikan kepada Bapak bahwa :

Nama : AHMAD DIFA AWLIA ASLIM
Nim/Jurusan : 105611107318 / Ilmu Adm. Negara
Pekerjaan : Mahasiswa (S1) UNISMUH
Alamat : Jl. Siti Alauddin No. 259, Makassar
Judul : " **EFektivitas Pengembangan Sarana dan Prasarana Pelayanan di Kantor Kelurahan Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar** "

Diizinkan mengadakan **Penelitian** Pada Wilayah Kecamatan Rappocini, dalam rangka **Penyusunan Skripsi** sesuai dengan judul diatas , yang dilaksanakan mulai tanggal **31 Maret 2022 s/d 31 Mei 2022**.

Demikian disampaikan dan selanjutnya yang bersangkutan melaporkan hasil penelitian kepada Walikota Makassar Cq. Kepala Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Makassar.

An. CAMAT RAPPOCINI,
Plt. Kasi Pemerintahan, Kinerja
Lurah Dan RT/RW

ANDI BINTANG HARTIS, SH, MH
Pangkat : Pembina/IV.a
NIP : 19720427 200604 1 009

Tembusan :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Prov. Sul-Sel (sebagai laporan);
2. Kepala Unit Pelaksana Teknis P2T Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Prov. Sul - Sel di Makassar;
3. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
4. Mahasiswa Yang bersangkutan ;
5. Arsip.



PEMERINTAH KOTA MAKASSAR
KECAMATAN RAPPONCI
KELURAHAN KARUNRUNG

Kantor : Jl. Talasalapang BTN. Minasaupa Blok A 1/12 90222 Makassar

SURAT IZIN PENELITIAN

Nomor : 26 /KR /V/2022

Yang bertanda tangan dibawah ini, Lurah Karunrung Kecamatan Rappocini Kota Makassar, menerangkan bahwa :

Nama	: AHMAD DIFA AWLIA ASLIM
NIM	: 105611107318
Jurusan	: Ilmu Administrasi Negara
Kampus/Univ	: Universitas Muhammadiyah Makassar
Alamat	: Jl. Slt. Alauddin Makassar

Adalah benar yang bersangkutan diatas telah melaksanakan penelitian dalam rangka Penyusunan Skripsi yang di laksanakan mulai pada tanggal 31 Maret 2022 s/d 31 Mei 2022 dengan judul “ **EFEKTIVITAS PENGEMBANGAN SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN KARUNRUNG KECAMATAN RAPPONCI KOTA MAKASSAR**”.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepadanya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Makassar, 31 Mei 2022

LURAH,


FANDY WIRANTO IQBAL HAFID,S.STP
 Pangkat : Penata Tk. I
 NIP : 19840516 200212 1 001

12. Surat Keterangan Hasil Bebas Plagiat dari UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar



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

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin no.259 Makassar 90221 Telp. (0411) 886972, 887592, Fax. (0411) 8953585

الله اکبر

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

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

Nama Ahmad Difa Aulia Aslun

NIM 105611107318

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	25 %	25 %
3	Bab 3	9 %	10 %
4	Bab 4	8 %	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, 27 Juni 2022

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,





Submission date: 27-Jun-2022 09:44AM (UTC+0700)

Submission ID: 1863398151

File name: BAB_I-AHMAD_DIFA.docx (21.17K)

Word count: 1227

Character count: 8146

BAB | Ahmad Difa Awlia Aslim - 105611107318



1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	2%
2	journal.poltekkes-mks.ac.id Internet Source	2%
3	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	2%
4	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%
5	repository.uhn.ac.id Internet Source	2%
6	scholar.unand.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes On



Submission date: 27-Jun-2022 09:48AM (UTC+0700)

Submission ID: 1863400705

File name: BAB_II-AHMAD_DIFA.docx (62.51K)

Word count: 4937

Character count: 33802

BAB II Abroad Difa Awlia Aslim - 105611107318

ORIGINAL PUBLICATION



PRIMARY SOURCES

25% LULUS

26%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

17%

STUDENT PAPERS

1	eprints.uny.ac.id Internet Source	5%
2	fr.scribd.com Internet Source	3%
3	rizkifadila.blogspot.com Internet Source	3%
4	anzdoc.com Internet Source	2%
5	imunkalmalik.blogspot.com Internet Source	2%
6	pdfcoffee.com Internet Source	2%
7	Submitted to Universitas Negeri Manado Student Paper	2%
8	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	2%
9	id.123dok.com Internet Source	2%



Submission date: 27-Jun-2022 09:48AM (UTC+0700)

Submission ID: 1863401344

File name: BAB_III-AHMAD_DIFA.docx (30.99K)

Word count: 1113

Character count: 6972

BAB III Ahmad Difa Awlia Aslim - 105611107318



8%

INTERNET SOURCES

9%

PUBLICATIONS

7%

STUDENT PAPERS

turnitin.com
similar sources

1

[repository.uir.ac.id](#)

Internet source

2%

2

[penerbitbukudeepublish.com](#)

Internet Source

2%

3

[eprints.unm.ac.id](#)

Internet source

2%

4

[Submitted to iGroup](#)

Student Paper

2%

5

[media.neliti.com](#)

Internet source

2%

Exclude quotes

On

Exclude matches

On

Exclude bibliography

On



Submission date: 27-Jun-2022 09:50AM (UTC+0700)

Submission ID: 1863402297

File name: BAB_IV-AHMAD_DIFA.docx (67.17K)

Word count: 4378

Character count: 27136

BAB IV Ahmad Difa Awlia Aslim - 105611107318

ORIGINAL REPORT



LULUS

8 %

9 %

SIMILARITY INDEX

INTERNET SOURCES

3 %

PUBLICATIONS

0 %

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

- | | | |
|---|--|-----|
| 1 | journal.unismuh.ac.id
Internet Source | 5 % |
| 2 | eprints.iain-surakarta.ac.id
Internet Source | 2 % |
| 3 | ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id
Internet Source | 2 % |

Exclude quotes

Exclude bibliography

Exclude figures

Exclude tables

Exclude references

Exclude summaries

Exclude annotations

Exclude footnotes

Exclude endnotes

Exclude appendices

Exclude figures

Exclude tables

Exclude summaries

Exclude annotations

Exclude footnotes

Exclude endnotes

Exclude appendices

Exclude figures

Exclude tables

Exclude summaries

Exclude annotations

Exclude footnotes

Exclude endnotes

Exclude appendices



Submission date: 27-Jun-2022 09:54AM (UTC+0700)

Submission ID: 1863405696

File name: BAB_V-AHMAD_DIFA.docx (14.8K)

Word count: 245

Character count: 1644

BAB V Ahmad Difa Awlia Aslim - 105611107318

ORIGINALITY REPORT



3%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

0%

PUBLICATIONS

0%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.uny.ac.id

Internet Source

3%



RIWAYAT HIDUP



Ahmad Difa Awlia Aslim, Lahir di Benteng Selayar Pada Tanggal 7 Januari anak kedua dari empat bersaudara dari pasangan Bapak Aslim Siddung, S.Pd dan Ibu Andi Mulianti, S.Pd. Jenjang pendidikan, sebelumnya peneliti menempuh Sekolah Dasar di SD Inpres Benteng 1 pada 2006 dan lulus pada tahun 2012, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP NEGERI 1 BENTENG dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Atas di SMA NEGERI 1 SELAYAR dan lulus pada tahun 2018, dan terdaftar sebagai Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar pada tahun 2018, peneliti berhasil menyelesaikan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dengan judul “EFEKTIVITAS PENGEMBANGAN SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN DI KANTOR KELURAHAN KARUNRUNG KECAMATAN RAPPOCINI KOTA MAKASSAR”