

## EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN WAJO

Andi Aditya Putra <sup>1</sup>, Andi Rusdi Untung <sup>2</sup>, Iwan Mamminanga <sup>3</sup>  
<sup>1,2,3</sup> Universitas Puangrimaggalutung Sengkang

***Abstract.** Destination; to find out how the effectiveness of public services at the Regional Secretariat Office of Wajo Regency and to describe the obstacles faced by the effectiveness of public services at the Regional Secretariat Office of Wajo Regency, by using a type of descriptive qualitative research with data collection techniques through in-depth interviews, in-depth observation and data analysis interactively through the process of data reduction, data display, and drawing conclusions and verification, as well as in testing the validity of the data the author uses a data credibility test by extending participation observations, triangulation, discussions with colleagues. Transferability, dependability and confirmability tests.*

***Keywords:** Public Service Effectiveness.*

**Abstrak.** Tujuan; untuk mengetahui bagaimana efektivitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo serta mendeskripsikan hambatan – hambatan yang dihadapi efektivitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo , dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi secara mendalam dan dilakukan analisis data secara interaktif melalui proses data reduksi, data display, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi, serta dalam pengujian keabsahan data penulis menggunakan uji kredibilitas data dengan perpanjangan pengamatan keikutsertaan, tringgulasi, diskusi dengan teman sejawat. Pengujian transferability, dependability dan pengujian konfirmability.

**Kata kunci:** Efektivitas Pelayanan Publik

## **LATAR BELAKANG**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan maupun tujuan. Secara umum, pengertian efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian tujuan yang diukur dengan kualitas, kuantitas, dan waktu sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya.

Selanjutnya Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam pengelolaan pemerintahan yang baik adalah jika dibentuk dan dilatar belakangi dengan amanah dan komitmen kepada masyarakat dan memiliki tugas untuk mengatur dan melayani masyarakat. Tugas pelayanan kepada masyarakat lebih menekankan dan mendahulukan kepentingan politik. Mengelola pemerintahan khususnya kesekretariatan amatlah penting dalam pembinaan dan pelayanan pada berbagai bidang kehidupan masyarakat, memerlukan penataan yang profesional. Olehnya itu, pemerintah daerah telah menemukan beberapa konsep permasalahan kepengurusan administratif masyarakat yang salah satunya menonjol adalah mengenai pelayanan umum atau public terkait dengan kebutuhan administrasi masyarakat. Kep Men Pan No. 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian halnya pada organisasi atau perusahaan yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan jasa pelayanan yang berkualitas.

Dari pernyataan di atas dugaan sementara saya atau hipotesis saya menemukan fakta dilapangan, sering ditemukan aparat yang kurang tanggap dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan secara efektif dan berkualitas, sehingga segala kebutuhan akan terselesaikan secara administratif, ini yang biasanya mendapat kendala pelayanan pegawai yang sering tidak maksimal terutama menyangkut pengurusan administrasi, masyarakat mengeluh karena kecepatan dan ketepatan dalam penyelesaian

kurang oleh aparat pemerintah khususnya aparat di Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Efektivitas**

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan maupun tujuan.

Menurut Sondang dalam Othenk (2008)

“Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya”.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Abdurahmat dalam Othenk (2008).

“Efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya. Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dinyatakan, dan menunjukkan derajat kesesuaian antara tujuan yang diwujudkan dengan hasil yang dicapai”.

Selanjutnya menurut Wiyono (2007)

“Efektivitas diartikan suatu kegiatan yang dilaksanakan dan memiliki dampak serta hasil sesuai dengan yang diharapkan”.

Adapun menurut Ravianto dalam Masruri (2014)

“Pengertian efektivitas adalah seberapa baik pekerjaan yang dilakukan sejauh mana orang menghasilkan keluaran sesuai dengan yang diharapkan. Ini berarti bahwa apabila

suatu pekerjaan dapat diselesaikan dengan perencanaan, baik dalam waktu, biaya maupun mutunya, maka dikatakan efektif”.

Menurut Subagyo dalam Budiani (2009)

“Efektivitas adalah kesesuaian antara output dengan tujuan yang ditetapkan. Efektivitas adalah suatu keadaan yang terjadi karena dikehendaki”.

Adapun Menurut Bungkaes (2013)

“Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan “Efektivitas”. Bagaimanapun definisi efektivitas berkaitan dengan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata dasar efektif yang artinya : (1). Ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti : manjur; mujarab; mempan; (2). Penggunaan metode/cara, sarana/alat dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna (mencapai hasil yang optimal)”.

Menurut Gibson et.al dalam Bungkaes (2013)

“Pengertian efektivitas adalah penilaian yang dibuat sehubungan dengan prestasi individu, kelompok, dan organisasi. Makin dekat prestasi mereka terhadap prestasi yang diharapkan (standar), maka makin lebih efektif dalam menilai mereka. Dari pengertian tersebut di atas dari sudut pandang bidang perilaku keorganisasian maka dapat diidentifikasi tiga tingkatan analisis yaitu : (1) individu, (2) kelompok, dan (3) organisasi. Ketiga tingkatan analisis tersebut sejalan dengan ketiga tingkatan tanggung jawab manajerial yaitu bahwa para manajer bertanggung jawab atas efektivitas individu, kelompok dan organisasi”.

Selanjutnya efektivitas Menurut Gie (2002)

“Efektivitas diartikan sebagai suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya efek atau akibat yang dikehendaki”

Sedangkan Menurut Sondang P. Siagian (2008)

“Pengertian efektivitas adalah penggunaan sarana dan prasarana sumber daya dalam jumlah tertentu yang secara sadar telah ditetapkan dalam rangka menghasilkan sejumlah barang atau jasa yang akan dijalankan oleh suatu perusahaan atau seseorang”.

Selanjutnya Atmoesoeparto (2002)

“Menyatakan efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana kita mencapai sasaran dan efisiensi adalah bagaimana kita mencampur segala sumber daya secara cermat”.

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan “pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang”.

Kep Men Pan No. 81/93 menyatakan bahwa pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat/daerah, BUMN/BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku. Demikian halnya pada organisasi atau perusahaan yang secara esensial merupakan kumpulan orang-orang. Oleh karena itu, harga diri yang tinggi adalah unsur yang paling mendasar bagi keberhasilan organisasi yang menyediakan pelayanan yang berkualitas.

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Pengertian kualitas pelayanan adalah suatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau lembaga tertentu mampu menyediakan produk dan jasa (pelayanan

sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan/penggunanya). Kualitas pelayanan dapat digambarkan sebagai perbedaan antara harapan pelayanan oleh pelanggan dan pelayanan yang dirasakan. Jika harapan adalah lebih besar dari kinerja, kemudian mutu yang dirasa kurang dari memuaskan, sehingga ketidakpuasan pelanggan terjadi.

Pelayanan prima adalah terjemahan dari *Excellent Service* yang secara harfiah berarti pelayanan yang sangat baik, atau pelayanan yang terbaik. Pelayanan prima dikembangkan berdasarkan konsep A3, yaitu *Attitude* (sikap), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif, yaitu suatu bentuk penelitian yang memberikan gambaran mengenai objek yang diamati atau fokus penelitian.

Penelitian ini berlokasi pada Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo, dengan penelitian lapangan yakni dengan melakukan pengumpulan data penelitian secara langsung pada objek dengan maksud diperoleh data lapangan yang dijamin kebenaran dan kesahihannya, dalam bentuk wawancara, untuk itu dilakukan penelitian sejumlah pegawai/aparat atau petugas yang telah memberikan pelayanan publik yang berkualitas terhadap aparat atau masyarakat yang ada di wilayah Sekretariat Daerah.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Efektivitas Pelayanan Publik**

Berdasarkan uraian dan konsep pada latar belakang masalah dan pembahasan bab-bab terdahulu, penulis akan menggambarkan hasil penelitian dengan pendekatan kualitatif deskriptif berdasarkan hasil wawancara dengan *Qi-informan* dan *informan pendukung* berkaitan dengan permasalahan pelayanan publik yang baik yang diberikan aparat Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo. Konsep pelayanan yang unggul (*service excellence*) sebagaimana dinyatakan Prasetyorini : 2004, ada tiga unsur pokok

yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (service excellence), yaitu : pelayanan yang baik atau unggul dengan konsep A3 dapat diuraikan hasilnya sebagai berikut :

a. Sikap (Attitude)

Seiring dengan perkembangan kehidupan masyarakat, maka tuntutan akan layanan tidak hanya terbatas pada terpenuhinya kebutuhan masyarakat tetapi bagaimana kualitas dan layanan tersebut dapat memuaskan masyarakat. Keberadaan aparat selaku petugas pelayanan yang beri tugas dalam mengelola dan merealisasikan tanggung jawabnya, dibutuhkan kepekaan dan pola perilaku pegawai dalam menghadapi penerima layanan, olehnya tuntutan dan harapan masyarakat sedapat mungkin dilakukan atas dasar pemberian sikap yang sopan dan ramah dalam menghadapi pelanggan atau masyarakat yang membutuhkan layanan.

b. Perhatian (Attention)

Pengembangan pegawai merupakan bagian dari upaya peningkatan produktivitas kerja pegawai, olehnya itu pegawai memerlukan perhatian yang cukup dalam memahami akan kebutuhan yang dilayani, serta menghargai perilaku masyarakat berbeda-beda dalam memenuhi kepentingannya dengan mencurahkan perhatian terhadap masyarakat terhadap kebutuhan yang diharapkan oleh pegawai.

c. Tindakan (Action)

Dalam rangka memenuhi harapan masyarakat akan tugas professional dan sesuai dengan proporsionalnya, maka aktivitasnya disertai dengan tindakan nyata oleh aparat, tindakan nyata ini dilakukan atas dasar standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Oleh sebab itu, aparat dalam memberikan pelayanan yang baik sekiranya dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, menegaskan kembali, mencatat dan menyatakan ucapan yang baik sekiranya masyarakat tidak bosan-bosannya untuk dating kembali meneima layanan.

Berkaitan dari hasil penelitian yang telah ditemukan di atas, peneliti telah melakukan observasi dan wawancara dengan menggunakan pengabsahan data dengan uji kredibilitas melalui perpanjangan pengamatan dan triangulasi, maka berikut ini akan dipaparkan efektivitas pelayanan publik aparat sebagai berikut :

Berangkat dari petikan wawancara terhadap informan utama penulis serta pernyataan wawancara tidak berstruktur terhadap Aparat Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo, sebagai informan pendukung penulis menyatakan bahwa pelayanan prima dengan mengedepankan sikap dan perilaku, penampilan sopan dan serasi telah ditunjukkan aparat dengan baik dan telah dilaksanakan dalam proses pelayanan melalui saling pengertian dan berpikir positif untuk saling menghargai satu dengan yang lainnya. Hal ini memberikan gambaran yang baik bahwa dengan menunjukkan sikap dan perilaku yang baik terhadap masyarakat yang dilayani dapat dipastikan sebagian permasalahan atau kebutuhan masyarakat sudah terselesaikan, dan hal tersebut menjadi umpan balik dari sikap pegawai dan masyarakat. Makna temuan ini, menunjukkan sikap dan perilaku pegawai telah diwujudkan dengan baik.

Dalam perseptif prinsip-prinsip sikap aparat dalam memenuhi efektivitas pelayanan kepada masyarakat telah dilakukan berbagai upaya dengan mencoba untuk memberikan penampilan layaknya sebagai aparat birokrat dengan menggunakan sikap dan perilaku kerja yang berdasarkan etika dan kesantunan serta sopan dalam melayani serta dapat menyelesaikan tugas-tugas yang diharapkan masyarakat. Kesopanan yang ditunjukkan aparat Sekretariat telah diperkuat oleh pernyataan bahwa secara keseluruhan menyatakan bahwa keserasian dan kesopanan yang ditunjukkan aparat dalam memenuhi tugas pelayanannya telah berjalan dengan baik. Pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan berpikiran positif dan logis bahwa ketika masyarakat yang datang menerima layanan telah disesuaikan dengan maksud dan tujuan masyarakat dilayani secara administrasi dengan baik, konsep pemikiran positif tersebut ditunjukkan oleh aparat melalui tahapan-tahapan kerja yang dilakukan telah diwujudkan dengan sistem dan prosedur yang ada, dan hal yang telah dijalankan dengan baik, dimana masyarakat selaku pelanggan telah ditempati sebagai objek yang membutuhkan pelayanan administrasi dalam rangka memenuhi kapasitas yuridis formal atas kebutuhannya. Olehnya itu, aparat selaku pelayanan sudah menunjukkan upaya dan bersinergi serta selain menghargai satu dengan yang lainnya, dan hal ini menurut hemat penulis telah terselenggara dengan baik.

Terkait dengan pelayanan prima dengan mengedepankan perilaku memberikan perhatian telah ditunjukkan aparat dengan baik dan telah dilaksanakan dalam proses pelayanan melalui upaya kerja yang sungguh-sungguh dan mencurahkan perhatian secara penuh dalam rangka memenuhi harapan masyarakat, hal ini memberikan gambaran yang

baik bahwa dengan menunjukkan sikap perhatian yang baik terhadap masyarakat yang dilayani dengan mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat dan menghargai perilaku serta mencurahkan perhatian penuh kepada masyarakat. Hal ini tergambar dari pernyataan informan telah member informasi bahwa kepekaan melayani dan kemampuan pegawai sudah dijalankan dengan baik, walaupun sedikit ditemukan pemenuhan perhatian masih perlu ada peningkatan dan hal ini dapat kami nyatakan telah berjalan dengan baik.

Dalam perspektif pelayanan prima berdasarkan perhatian (attention) meliputi tiga prinsip dapat dijelaskan melalui hasil wawancara bahwa sebagian besar aparat menyatakan dapat memahami secara baik maksud dan tujuan atau kebutuhan masyarakat terkait dengan objek layanan yang akan dibutuhkan. Hal ini masyarakat mengharapkan adanya penyelesaian administrasi yang dibutuhkan dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat, serta sebagian kecil menyatakan bahwa hal ini sulit dipenuhi dikarenakan objek layanan kadang memerlukan kebijakan pimpinan. Hal tersebut dapat dimaknai bahwa pemenuhan kebutuhan masyarakat dapat segera dipenuhi akan tetapi juga memerlukan kehati-hatian, dan menurut hemat penulis bahwa pemenuhan kebutuhan tersebut berjalan dengan baik.

Demikian pula lainnya dengan karakter objek layanan yakni masyarakat, dapat dipahami bahwa masyarakat tentu berbeda cara dan bentuk atau corak dalam menghadapi aparat pelaksana layanan, akan tetapi dalam memenuhi tugasnya dapat dilihat dari sebuah keharusan. Dari hasil wawancara penulis menunjukkan bahwa secara keseluruhan aparat menjelaskan bahwa dapat memahami dengan baik pada masyarakat yang telah memiliki karakter yang berbeda dan sekaligus menghargai pola dan sikap perilaku yang ditunjukkan. Dan hal ini telah dapat dimengerti dan dipahami dan diselenggarakan dengan baik.

Bahwa mencurahkan perhatian penuh kepada para pelanggan atau masyarakat, aparat dalam menjalankan tugas dan fungsinya telah menunjukkan perhatian sekaligus mencurahkan perhatian pada focus permasalahan yang dihadapi atau dibutuhkan masyarakat terkait dengan pelayanan. Oleh karena itu, ketuntasan dan penyelesaian penuh akan kebutuhan layanan masyarakat menjadi patokan utama. Secara keseluruhan aparat menyatakan bahwa dengan pokok masalah yang dihadapi masyarakat telah dijalankan

dengan dan dipenuhi sebelum masalah lain diselesaikan. Hal ini memberikan gambaran kepada kita bahwa perhatian aparat terhadap pelanggan yang dilayani telah dijelaskan dengan baik.

Berangkat dari petikan wawancara terhadap informan utama penulis serta pernyataan wawancara tidak berstruktur terhadap pegawai Kantor Sekretariat Daerah Kabupaten Wajo, sebagai informan pendukung penulis, menyatakan bahwa pelayanan prima dengan mengedepankan perilaku memberikan tindakan yang nyata telah kami wujudkan dengan memberikan suatu bentuk pelayanan yang baik termasuk ketepatan kecepatan materi layanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan sikap tindakan yang baik terhadap masyarakat yang dilayani dengan memberikan catatan atas kebutuhan masyarakat dengan mengharapkan masyarakat kembali dilayani dengan kebutuhan berbeda akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Olehnya itu, makna yang dapat dipahami dalam masalah ini adalah konsistensi pegawai dan komitmen sebagai aparat pelayanan sudah dijalankan dengan baik. Hal ini tergambar atas animo masyarakat cukup besar dalam menerima pelayanan dari para pegawai yang ada.

Dalam perspektif pelayanan prima berdasarkan tindakan (action) meliputi prinsip mencatat setiap kebutuhan para pelanggan. Secara empiris dijelaskan bahwa aparat dalam bertindak melayani masyarakat telah mencatat setiap kebutuhan masyarakat, hal tersebut memberikan gambaran bahwa sebagian besar informan menyatakan bahwa telah memenuhi unsur sistem dan prosedur pelayanan yang baik dimana setiap bentuk pengadministrasian pengaduan masyarakat telah dicatat dan dibutuhkan dengan baik. Hal ini dilakukan untuk memastikan pesanan tersebut untuk ditindak lanjuti secepatnya atau memerlukan perhatian khusus dari pimpinan, serta sebagian kecil menyatakan belum maksimal pelaksanaannya dimana masih sering diabaikan dan masih memerlukan perhatian atas kebutuhan masyarakat. Hal ini dapat dipahami arena setiap kebutuhan layanan masyarakat tergantung dari muatan yang diharapkan dan memerlukan penanganan yang khusus dari kebijakan pimpinan. Hal tersebut dapat kami nyatakan telah berjalan dengan baik.

Berkaitan dengan kebutuhan yang diharapkan masyarakat telah dicatat dan di inventarisir berdasarkan permasalahan yang dihadapi atau dibutuhkan, dimana para aparat menjelaskan bahwa mencatat dari setiap kebutuhan tersebut. Akan tetapi ada yang

memerlukan penanganan cepat untuk ditindak lanjuti, akan tetapi ada juga yang memerlukan kebijakan pimpinan. Hal ini disesuaikan dengan kewenangan kami dalam bertindak, hal tersebut dapat dinyatakan telah berjalan dengan baik.

Demikian pula hasil wawancara dengan informan berkaitan legitimasi atas kebutuhan yang diajukan masyarakat, apakah hal tersebut dapat ditindak lanjuti atau tidak terhitung dari materi layanan yang akan diterima masyarakat. Oleh karena itu, sebagaimana yang dinyatakan oleh aparat bahwa penegasan kembali atas kebutuhan para masyarakat memerlukan perhatian dan kecermatan sebelum dilakukan tindakan pelayanan, sebab ada materi layanan dapat segera direalisasikan ada juga memerlukan diskusi. Hal ini menurut hemat penulis telah dijalankan dengan baik.

Dalam mewujudkan kebutuhan para pelanggan dijelaskan bahwa setiap kebutuhan layanan masyarakat dapat dipastikan akan diwujudkan, tergantung dari materi layanan. Apakah hal tersebut menjadi kewenangan penuh aparat Kantor Sekretariat Daerah atau sifatnya mengetahui serta memberi rekomendasi, hal ini memerlukan analisis dan perhatian. Hal ini menurut penulis telah dijalankan dengan baik.

Demikian pula pernyataan terima kasih dengan harapan pelanggan atau masyarakat mau datang kembali. Sikap dan tindakan aparat dalam melayani masyarakat diperlukan etika dan pembiasaan yang berlaku kepada masyarakat, kearifan local menjadi cerminan dari keberhasilan layanan yang baik, pemberian ucapan dan perilaku serta etika bicara menjadi tuntunan sekaligus memberikan harapan kepada masyarakat sehingga memiliki kesan tersendiri. Olehnya diharapkan masyarakat dapat kembali akan menerima layanan yang lebih baik, hal ini telah dinyatakan seluruh aparat dan dapat dikatakan berjalan dengan baik.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan uraian-uraian yang telah penulis kemukakan pada bab-bab terdahulu dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Dalam efektivitas pelayanan yang unggul dari pegawai ada tiga indikator yang menjadi temuan dari hasil observasi dan wawancara informan utama dan pendukung penelitian penulis antara lain :

- a. Pelayanan dengan menunjukkan sikap sopan dan santun serta menghargai masyarakat yang dilayani, merupakan perwujudan dari pemenuhan harapan masyarakat dan hal ini telah berjalan dengan baik.
  - b. Pelayanan dengan menunjukkan perhatian terhadap masyarakat dengan penuh sungguh-sungguh atas apa yang menjadi kebutuhan masyarakat telah memberikan arti dalam upaya penyelesaian permasalahan yang dihadapi masyarakat, dan hal ini telah berjalan dengan baik.
  - c. Pelayanan dengan menunjukkan tindakan serta merespon segala bentuk kebutuhan masyarakat dan telah dicatat dan diadministrasikan hal ini tercermin penyelesaian tugas ini dilakukan secara professional oleh pegawai, hal ini dinyatakan dengan baik.
2. Hambatan dan upaya pemecahannya, dapat disimpulkan bahwa, dari tingkat pemahaman aparat Sekretariat Daerah dalam bentuk pendidikan telah diberikan suatu kesempatan untuk melakukan pengembangan melalui bimtek serta diperlukan sosialisasi yang mendalam terkait dengan penyederhanaan prosedur kerja pegawai dan penggunaan biaya pelayanan yang ditetapkan dan hal ini telah dilaksanakan dengan baik.

### **Saran**

1. Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat aparat perlu bertindak dengan adil tanpa memilah kasih terhadap setiap pengguna jasa pemerintahan dan sikap dan perilaku pegawai harus mampu menunjukkan kepada masyarakat untuk siap dan sigap dalam melayani masyarakat.
2. Aparat Sekretariat Daerah hendaknya dapat memperlihatkan sikap yang ramah saling menghormati setiap orang yang datang untuk memperoleh pelayanan.
3. Sekretariat Daerah selaku pimpinan hendaknya dapat melakukan kontrol atau pengawasan melekat secara kontinu terhadap aparat.
4. Aparat Sekretariat Daerah hendaknya dapat memberikan perhatian penuh kepada masyarakat yang datang untuk memperoleh pelayanan.
5. Aparat Sekretariat Daerah dalam memberikan pelayanan harus berpenampilan yang sopan dan serasi.

**DAFTAR REFERENSI**

- Agung Kurniawan, 2005” tranformasi pelayanan publik” Bandung  
Amsyah, Zulkifli. 2003, Efektivitas Kerja : PT. Bumi Aksara.
- Agus Dwiyanto. 2008 “Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik”  
Gajah Mada University Press. Yogyakarta.
- Bambang Istianto, 2011 “Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik”  
Mitra Wacana STIAMI Jakarta.
- Brata, Atep, Adya, “Dasar-dasar Pelayanan Prima”. 2004 (cetakan kedua) Gramedia
- Gasper Vincent (Eds.,) Indonesia “Manajemen Kualitas Penerapan Konsep Kualitas  
dalam Manajemen Bisnis Total”, Gramedia Indonesia.
- Handoko T. Hani. Manajemen (Edisi 2). 2001. Yogyakarta : BPFE-Yogyakarta
- Irwan Hadi. 10 prinsip kepuasan pelanggan (cetakan ke empat . 2003 Jakarta Gramedia)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M. PAN/7/2003  
Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri  
Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M. PAN/2/2004  
Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit  
Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Prasetyorini, Rini, SE, Pelayanan Prima, 2004, Jakarta.
- Sarnal Umrah. SKRIPSI. Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Kessing-  
Kessing Kecamatan Donri-Donri Kabupaten Soppeng. STIA Puangrimaggalatung  
Sengkang.
- Tjiptono, Fandy 2011 “Service Management” mewujudkan pelayanan prima penerbit  
Andi