

STUDI TENTANG EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN RAWA MAKMUR KECAMATAN PALARAN KOTA SAMARINDA

Fidia Ayudhita¹

Abstrak

*Fidia Ayudhita, Studi Tentang Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda, di bawah bimbingan yang saya hormati **Bapak Prof. Dr. Adri Patton, M.Si** selaku pembimbing I dan **Bapak Dr. Farhanuddin Jamanie, M.Si** selaku pembimbing II.*

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda, dan untuk mendeskripsikan dan menjelaskan kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif dengan tujuan menggambarkan serta mendeskripsikan bagaimana Efektivitas Kerja Pegawai dalam proses pelayanan publik yang dilaksanakan di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda. Fokus dalam penelian ini adalah Produktivitas Kerja, Kepuasan Kerja, Transparans, Akuntabilitas, dan Ketepatan Waktu.

Dari hasil penelitian yang dilakukan, menunjukkan bahwa Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda khususnya yang berhubungan dengan produktivitas kerja yang dihasilkan para pegawai dalam memberikan pelayanan publik masih terdapat beberapa kendala. Hal tersebut terjadi karena hanya ada beberapa pegawai saja yang mampu menguasai atau menggunakan alat bantu komputer, dan dalam pelaksanaannya juga sering kali terjadi keterlambatan waktu penyelesaian yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sedangkan dalam kepuasan kerja, transparansi dan akuntabilitas serta ketepatan waktu yang diberikan pegawai terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan publik telah dilaksanakan secara baik dan berjalan lancar.

Kata Kunci: Efektivitas Kerja Pegawai, Pelayanan Publik.

¹ Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman Email : fidiayudhita@yahoo.com

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Efektivitas kerja merupakan ukuran suatu organisasi dalam mencapai proses kerja yang lebih baik dalam menyesuaikan tugas. Berbagai literatur, konsep yang membahas efektivitas kerja menunjukkan hasil yang dicapai dalam arti bahwa efektivitas kerja adalah suatu kegiatan yang diukur besar kecilnya penyesuaian antara tujuan dan harapan yang ingin dicapai dalam kerja dengan hasil yang baik. Jelasnya jika sasaran atau tujuan telah tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya dapat disebut efektif.

Selanjutnya, Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat ataupun daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kiberja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya.

Namun pada kenyataannya, berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan, pelayanan yang diberikan oleh pegawai atau aparat yang ada di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda masih jauh dari harapan masyarakat. Hal ini terlihat dari beberapa masalah yang penulis amati seperti pihak Kelurahan dalam melayani kebutuhan yang diperlukan masyarakat masih belum optimal, hal ini terbukti dari masih kurangnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat, seperti surat-surat keterangan atau surat pengantar yang diperlukan masyarakat masih terlihat lambat karena sering menunda-nunda penyelesaian urusan yang menjadi keperluan masyarakat. Masyarakat ingin diberikan masih terlihat lambat karena sering menunda-nunda penyelesaian urusan yang menjadi keperluan masyarakat. Masyarakat ingin diberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas artinya masyarakat ingin dilayani dengan cepat, mudah, bermutu, ramah, nyaman, transparan, serta sesuai dengan prosedur pelayanan yang baik dan benar.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul “Studi Tentang Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda”.

Rumusan Masalah

Dengan mengacu pada latar belakang masalah yang telah penulis kemukakan diatas, maka permasalahan yang hendak dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda.
2. Untuk mendeskripsikan dan menjelaskan kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaan Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

Manfaat Penelitian

Sebagaimana mestinya tahap kegiatan, tentunya mempunyai manfaat-manfaat tertentu yang ingin diperoleh sesuai dengan keinginan. Demikian pula hal kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam memperluas khasanah pengetahuan secara :

1. Teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu serta pengetahuan yang dapat dikembangkan kepada penulis tentang Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota samarinda.
2. Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan masukan bagi masyarakat tentang Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

KERANGKA DASAR TEORI

Good Governance

Menurut Sadjijono (2007:203) “*Good Governace* mengandung arti

kegiatan suatu lembaga pemerintah yang dijalankan berdasarkan kepentingan rakyat dan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara.

Prinsip-prinsip Good Governance

Dengan mengacu pada UNDP, Lembaga Administrasi Negara RI (LANRI) merumuskan 9 aspek fundamental (asas/prinsip) yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Partisipasi
2. Penegakan Hukum
3. Transparansi
4. Responsif
5. Konsensus
6. Kesetaraan
- 7 Efektivitas dan Efisiensi
8. Akuntabilitas
9. Visi Strategi

Efektivitas Kerja Pegawai

Menurut Sedarmayanti (2004:6) mengemukakan bahwa Efektivitas Kerja adalah setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber-sumber yang tersedia.

Teori Efektivitas

Menurut Siswanto (2007:55) mengatakan efektivitas berupa menjalankan pekerjaan yang benar dan kemampuan untuk memilih pekerjaan yang benar untuk dijalankan.

Efektivitas

Menurut Siagian (2007:20) mendefinisikan efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya.

Pengukuran Efektivitas Kerja

Menurut Steers (2005:20) untuk mengukur Efektivitas Kerja menggunakan kriteria ukuran yang paling banyak digunakan yaitu :

1. Kemampuan menyesuaikan diri
2. Produktivitas Kerja
3. Kepuasan Kerja
4. Kemampuan berlabar (prestasi kerja)
5. Pencapaian sumber daya

Pendekatan Efektivitas Kerja

Menurut Gibson dalam Tangkilisan (2007:29) yaitu pendekatan Efektivitas terdiri dari dua pendekatan yaitu :

1. Pendekatan Tujuan
2. Pendekatan Teori Sistem

Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2008:5) Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturab pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Jenis Pelayanan Publik

Menurut Mahmudi (2007:214-218) pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah ada dalam dua kategori utama yaitu :

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar
 - a. Kesehatan
 - b. Pendidikan Dasar
 - c. Bahan kebutuhan pokok masyarakat
2. Pelayanan Umum
 - a. Pelayanan Administratif
 - b. Pelayanan Barang
 - c. Pelayanan Jasa

Prinsip Pelayanan Publik

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan
2. Kejelasan
3. Kepastian Hukum
4. Akurasi
5. Keamanan
6. Tanggung Jawab
7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana
8. Kemudahan Akses
9. Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan
10. Kenyamanan

Asas-asas Pelayanan Publik

Menurut pasal 4 UU No.25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan :

- a. Kepentingan Umum
- b. Kepastian Hukum
- c. Kesamaan Hak
- d. Keseimbangan hak dan Kewajiban
- e. Keprofesionalan
- f. Partisipatif
- g. Persamaan Perlakuan atau tidak diskriminatif
- h. Transparansi
- i. Akuntabilitas
- j. Fasilitas & Perlakuan Khusus bagi Kelompok rentan
- k. Ketepatan Waktu
- l. Kecepatan, Kemudahan dan Keterjangkauan.

Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim (2008: 22) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan Publik menurut KEPMENPAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, meliputi :

- | | |
|-----------------------|---------------------------------|
| a. Prosedur Pelayanan | d. Produk Pelayanan |
| b. Waktu Penyelesaian | e. Sarana dan Prasarana |
| c. Biaya Pelayanan | f. Kompetensi petugas Pelayanan |

Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2010: 88-119) ada enam faktor yang mendukung terlaksananya pelayanan publik yaitu :

- | | |
|----------------------|--------------------------------------|
| a. Faktor Kesadaran | d. Faktor Pendapatan |
| b. Faktor Aturan | e. Faktor Kemampuan dan Keterampilan |
| c. Faktor Organisasi | f. Faktor Sarana Pelayanan |

Definisi Konsepsional

Definisi Konsepsional dari Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda adalah Produktivitas Kerja, Kepuasan Kerja yang dilakukan oleh pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Kemudian, Transparansi, Akuntabilitas, serta Ketepatan Waktu dalam memberikan pelayanan berupa barang maupun jasa kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat tersebut sesuai dengan aturan dan tatacara yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menurut Arikunto (2005:234) bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dimaksudkan untuk mengumpulkan informasi mengenai status suatu gejala yang ada, yaitu keadaan gejala menurut apa adanya pada saat penelitian dilakukan.

Fokus Penelitian

Adapun fokus penelitian ini adalah sebagai berikut :
eJournal Administrasi Negara, Volume, Nomor, 2017:

1. Efektivitas Kerja Pegawai, meliputi :
 - a. Produktivitas Kerja
 - b. Kepuasan Kerja
2. Pelayanan Publik, meliputi :

- a. Transparansi
 - b. Akuntabilitas
 - c. Ketepatan Waktu
3. Kendala-kendala yang dihadapi dalam Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

Sumber Data

Adapun Jenis data dalam penelitian ini adalah :

1. Sumber Data Primer dalam penelitian ini diperoleh dari informan, yang merupakan sumber data utama yang dipilih secara purposive dan aksidental.
Key Informan : Lurah dan Sekretaris Lurah di Kelurahan Rawa Makmur.
Infoman : Staf atau Pegawai di Kelurahan Rawa Makmur serta Masyarakat yang mempunyai urusan di Kantor Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda.
2. Sumber Data Sekunder dalam penelitian ini meliputi :
 - a. Tempat dan peristiwa
 - b. Dokumen-Dokumen, buku-buku ilmiah, dan Internet/Website.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Studi Pustaka (*Library Research*).
2. Penelitian Lapangan (*Field Research*). Adapun cara pengumpulan data yaitu sebagai berikut :
 - a. Observasi atau Pengamatan
 - b. Wawancara
 - c. Analisis Dokumentasi.

Teknik Analisis Data

Adapun penjelasan dari gambar model interaktif yang dikembangkan Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014: 405-412) sebagai berikut :

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Verifikasi data

Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur (Fidia Ayudhita)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota

Samarinda.

Kondisi Geografis

Luas wilayah Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda ± 1.187 Ha. Kelurahan yang berjarak 1 km dari pusat pemerintahan Kecamatan, kemudian 19 km dari pusat pemerintah Kota Samarinda, dan 24 km dari pusat Pemerintahan Provinsi, serta berbatasan dengan :

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Sungai Mahakam.
- b. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kelurahan Handil Bakti.
- c. Sebelah Barat berbatasan dengan Sungai Palaran.
- d. Sebelah Timur berbatasan dengan Kelurahan Bukuan.

Profil Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Kelurahan Rawa Makmur adalah salah satu kelurahan di Kecamatan Palaran, Kota Samarinda, Kalimantan Timur. Kelurahan ini merupakan pusat pemerintahan kecamatan Palaran dengan adanya Kantor Camat Palaran. Kelurahan ini juga merupakan kelurahan yang terdapat di Palaran. Kelurahan Rawa Makmur terbentuk pada tahun 1969.

Kelurahan Rawa Makmur sekarang di tahun 2016 mempunyai 52 RT. Dengan jumlah penduduk 17.637 jiwa dan 5.225 kepala keluarga, terdiri dari 9.232 jiwa penduduk laki-laki dan 8.405 jiwa penduduk wanita. Palaran merupakan sebuah Kecamatan di Kota Samarinda, Kalimantan Timur, Indonesia. Kecamatan ini merupakan kecamatan terluas kedua di Samarinda. Mayoritas penduduknya berasal dari suku Bugis dan Jawa Transmigran.

Hasil Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yaitu Produktivitas Kerja, Kepuasan Kerja, Transparansi, Akuntabilitas dan Ketepatan Waktu mengenai Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda

Produktivitas Kerja

Produktivitas kerja pegawai di Kantor Kelurahan Rawa Makmur sudah terbilang cukup baik, hal ini dibuktikan dari hasil pengamatan dan wawancara yang peneliti lakukan kepada masyarakat yang sedang berurusan disana terlihat bahwa masyarakat cukup puas dengan pelayanan yang diberikan karena sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing. Namun, agar produktivitas kerja pegawai dapat berjalan dengan baik, maka harus adanya kemampuan-kemampuan kerja yang lebih lagi yang dimiliki para pegawai dan disiplin kerja yang baik agar suatu perencanaan tenaga kerja dalam melaksanakan pekerjaan tersebut dapat

sesuai yang diharapkan.

Kepuasan Kerja

Dari pengamatan langsung dan wawancara yang telah peneliti lakukan bahwa Lurah, Sekretaris Lurah, Kepala Seksi dan Staf Pegawai serta masyarakat yang berurusan di Kelurahan Rawa Makmur merasa puas dengan hasil kerja yang dilakukan pegawai. Karena semuanya sudah sesuai dengan peraturan yang ada hanya saja terdapat beberapa kendala yang dilakukan secara individu seperti ada beberapa pegawai yang tidak bisa menggunakan komputer, hal itulah yang menyebabkan terhambatnya pekerjaan jadi masyarakat bisa menunggu lama untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

Transparansi

Transparansi atau bentuk keterbukaan yang ada di Kelurahan Rawa Makmur ini sudah sesuai dengan yang diharapkan, hal tersebut terbukti dari adanya SOP dan Standar Pelayanan serta media sosial yang sudah ada di Kelurahan ini. Masyarakat pun merasa terbantu dan merasa mudah dalam mengakses beberapa informasi yang ada.

Akuntabilitas

Akuntabilitas atau Tanggung jawab para pegawai dalam melaksanakan tugasnya sudah cukup baik karena para pegawai disana sudah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP dan Standar Pelayanan yang sudah ada di Kelurahan Rawa Makmur tersebut. Mereka cekatan dan cepat tanggap dalam melayani kebutuhan masyarakat yang sedang berurusan, kemudian jika ada keluhan juga langsung disampaikan ke lurah.

Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu dalam setiap penyelesaian pelayanan itu terdapat masing-masing batasannya yaitu 10-20 menit sesuai dengan surat-surat apa saja yang diurus. Masyarakat juga merasakan bahwa batasan waktu penyelesaian pelayanan yang ada di Kelurahan Rawa Makmur ini sesuai dengan yang dijanjikan.

Faktor Penghambat Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur Kecamatan Palaran Kota Samarinda

1. Kurangnya tingkat kemampuan para pegawai dalam menggunakan Alat bantu komputer. Sebagian pegawai yang ada di Kelurahan Rawa makmur tidak bisa menguasai komputer dan perangkat lainnya. Sehingga seringkali pekerjaan dilimpahkan kepada staf yang bisa menggunakan komputer dan itulah yang membuat masyarakat terkadang sampai menunggu lama dalam proses pelayanan yang diberikan.

2. Pegawai yang bertempat tinggal jauh dari Kelurahan Rawa Makmur sehingga berdampak pada kurang disiplinnya kerja pada hal jam kerja. Para pegawai yang sering terlambat dikarenakan cuaca yang tidak stabil seperti hujan dan terjadi banjir itu sebenarnya juga mempengaruhi keefektifan dan kedisiplinan kerja dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Rawa Makmur. Jika itu terlalu sering dilakukan maka berdampak tidak baik pada pegawai itu yaitu teguran
3. Fasilitas sarana dan Prasarana yang ada di Kelurahan Rawa Makmur yaitu ruang tunggu sempit dan kurang memadai, kemudian fasilitas yang ada juga sudah banyak yang rusak seperti komputer, printer, mesin ketik dan kipas angin.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Produktivitas Kerja yang dihasilkan para pegawai masih kurang sesuai dengan yang diharapkan, dimana para pegawai dalam melayani kebutuhan yang diperlukan masyarakat masih terdapat kendala-kendala seperti hanya ada beberapa pegawai saja yang bisa menguasai komputer.
2. Kepuasan Kerja yang dihasilkan para pegawai dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat yang sedang berurusan di Kantor Kelurahan Rawa Makmur sudah berjalan dengan yang diharapkan. Hal ini juga dibuktikan dengan adanya respon yang baik dari masyarakat yang sedang berurusan.
3. Transparansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik karena pegawai memberikan kemudahan akses seperti menempel SOP dan standar pelayanan serta dengan adanya media sosial.
4. Akuntabilitas dalam memberikan pelayanan juga sudah berjalan dengan yang diharapkan, karena para pegawai disana menjalankan tugasnya sudah sesuai dengan prosedur dan peraturan yang ada.
5. Ketepatan Waktu dalam memberikan pelayanan sudah berjalan dengan baik karena sudah sesuai dengan peraturan yang ada. Batasan waktu dalam penyelesaian pelayanan yaitu 10-20 menit.
6. Faktor penghambat efektivitas kerja pegawai dalam pelayanan publik
 - a. Kurangnya tingkat kemampuan para pegawai dalam menggunakan alat bantu Komputer

- b. Pegawai yang bertempat tinggal jauh dari kelurahan Rawa Makmur sehingga berdampak pada kurang disiplinnya jam kerja.
- c. Fasilitas sarana dan prasarana yang ada di Kelurahan Rawa Makmur.

Saran

1. Hendaknya Lurah Rawa Makmur dapat memberikan pelatihan Informasi dan Teknologi kepada pegawai yang tidak menguasai komputer, sehingga kendala yang terjadi dapat di minimalisir dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan terhadap masyarakat.
2. Lurah Rawa Makmur sebaiknya menambahkan sarana dan prasarana seperti AC diruang pelayanan agar masyarakat merasa nyaman dan tidak bersempit- sempitan. Kemudian perlu adanya penambahan lemari box untuk menyimpan kertas-kertas yang terlihat berantakan di atas meja ruang pelayanan agar terlihat bersih dan rapi.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsini, 2005. *Manajemen Penelitian*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Jakarta: Mandar Maju.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Revisi. Cetakan Kedua. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Sadjijono, 2007. *Fungsi Kepolisian dalam Pelaksanaan Good Governance*, Jakarta: Laksbang Mediatama..
- Sedarmayanti. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, Bandung : Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siswanto, 2007. *Penilaian Pelaksanaan Pekerjaan dan Pengembangan Karyawan*. Jogjakarta : BMC
- Sondang P, Siagian. 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesebelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Manajemen*, Alfabeta , Bandung.
- Steers, R.M . *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta 2005.

Efektivitas Kerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Rawa Makmur (Fidia Ayudhita)

Undang-undang

- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Standar Pelayanan Publik.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 4 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Website

- Kartika Yusuf. *Tata Kelola Pemerintahan yang Baik dan Bersih*. Diakses melalui <http://higheststartika.blogspot.com/>